

RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR LA DESFACEREA CONTRACTULUI DE SERVICII TURISTICE

Adriana ARNĂUT

Institutul de Studii Enciclopedice, AȘM

In this article, the author analyses the parties' liability when terminating a contract for touristic services provision. The article provides an analysis of the termination procedures of the agreement in Moldova in contrast with the same procedure in Romania, focusing on the similarities and differences between the legal regulations in these two countries. Particular attention is paid to the tourist's rights, especially to the provisions regarding the amicable settlement of the disputes. The author emphasises the fact that the Romanian legislation expressly stipulates the legal steps that the tourist must take in order to protect his/her violated rights, while in Moldova this preliminary procedure is ignored in the specialized regulations, whilst being a compulsory stage in order for a tourist to take his matter into court.

The author also expresses her own opinion regarding the transposition of the legal stipulation in Moldova regarding the liability of the parties of the contract of touristic services provision, especially regarding the fact why there is not practically any case law in this domain.

Conform art.1140 din Codul civil al Republicii Moldova, turistul poate cere despăgubiri pentru neexecutarea contractului, dacă de acest fapt este responsabil organizatorul. Acest drept se extinde chiar dacă turistul a cerut anterior reducerea prețului sau rezilierea contractului. Tot agenția va fi responsabilă de acțiunile culpabile ale unor terți antrenați în executarea contractului de servicii turistice. Datorită statutului privilegiat de consumator al turistului, acesta este îndreptățit a cere despăgubiri materiale și morale.

Pentru recuperarea prejudiciului cauzat prin neexecutare sau executare necorespunzătoare, turistul poate să înainteze pretențiile sale agenției în decursul unei luni din momentul prevăzut în contract pentru încheierea călătoriei. Dacă, din motive neimputabile turistului, acest termen a fost omis, pretențiile pot fi înaintate și după ce a trecut o lună.

Pentru acțiunile ce decurg din neexecutarea contractului s-a stabilit prin legislație termenul de prescripție de 6 luni din ultima zi de călătorie. Dacă turistul a înaintat organizatorului pretenții, curgerea prescripției se suspendă până în ziua în care turistul respinge în scris cerințele formulate [1,2].

În comparație cu legislația moldovenească, în legislația română se prevede expres procedura de rezolvare a litigiilor pe cale amiabilă. Dacă turistul are o reclamație, el trebuie să o sesizeze prompt, în scris, în timpul călătoriei, ghidului sau, în lipsa acestuia, prestatorului menționat pe biletul de turism. Dacă problema nu poate fi rezolvată, turistul va contacta agenția vânzătoare prin fax sau telefon. În cazul în care turistul consideră problema nerezolvată, acesta va adresa o reclamație în scris agenției în termen de 2 zile de la terminarea călătoriei și va anexa la ea reclamația inițială făcută în timpul călătoriei, cu punctul de vedere al prestatorului / ghidului asupra problemei create. Reclamațiile prezentate agenției după două zile de la data întoarcerii din excursie nu sunt luate în considerare. Această obligație a turistului trebuie menționată clar și explicit în contract. În cazul unor reclamații ale turistului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, agenția de turism organizatoare, agenția de turism detailistă, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea reclamațiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

Potrivit prevederilor legale române, condițiile și termenele în care turistul poate cere despăgubiri sunt următoarele [3]:

În cazul în care agenția nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat societatea de asigurări înscrisă în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, prin telefon, fax sau e-mail. În acest caz societatea de asigurări nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România. În cazul în care turistul solicită de la agenție rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative la agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

Turistul are obligația să notifice societatea de asigurări prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată agenției de turism privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 zile calendaristice de la data confirmării de primire.

În cazul în care în termen de 15 zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către agenția de turism turistul nu a primit sumele solicitate de la agenție, are loc evenimentul asigurat (neplata debitului).

În termen de 10 zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Documentele justificative constau în principal din: contractul de servicii turistice; confirmările de primire precizate anterior; fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plata etc) – în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; fotocopiile de pe documentele de transport și cazare – în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia. În cazul în care plata făcută de turist a fost efectuată în lei, despăgubirea se actualizează în funcție de rata inflației. Din despăgubire se scade franchiza menționată pe polița de asigurare a agenției de turism. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurări a documentelor justificative de la turist.

În cazul în care după plata despăgubirii agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui societății de asigurare despăgubirea primită, în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea de la agenție a sumelor reprezentând debitul.

Turistul nu poate să solicite despăgubiri agenției în următoarele situații:

- anularea călătoriei s-a datorat nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract;
- anularea călătoriei s-a datorat unui caz de forță majoră;
- evenimente intervenite după încheierea contractului, independente de voința părților, imprevizibile și inevitabile (greve, demonstrații, calamități naturale, decizii ale guvernelor și/sau ale altor instituții similare, schimbarea orarelor companiilor de transport etc.); concediile medicale nu reprezintă forță majoră;
- neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul contract din vina turistului;
- ambasada refuză acordarea vizei;
- organele de la frontieră sau cele vamale nu permit turistului trecerea graniței unui stat (chiar și în condițiile în care acesta are viză de intrare).

În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care turistului nu-i pot fi oferite alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

Agenția de turism este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea turistului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract. Agenția de turism organizatoare și/sau detailistă nu pot exclude sau nu pot limita responsabilitatea lor pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de rănirea turistului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței lor.

Agenția de turism nu este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract în următoarele cazuri:

- neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

- neîndeplinirea obligațiilor este atribuită unui terț care nu este parte în contract, iar cauzele nerealizării nu puteau fi prevăzute sau evitate;
- neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, schimbări intervenite în cazuri de forță majoră);
- rațiuni politice, dezastre, condiții meteorologice nefaste, război etc.

Cu excepția cazurilor de vătămare corporală, părțile pot să limiteze prin contract temeiurile de răspundere a organizatorului pentru prejudiciu la triplul preț al călătoriei, în cazul când acesta nu este cauzat din intenție sau culpă gravă ori e consecința unei greșeli a unui prestator de servicii (altul decât agenția) implicat în derularea contractului. Pentru ca asemenea înțelegere între părți să fie valabilă, e necesar să fie întrunite următoarele condiții:

- să existe un accord în scris referitor la limitarea răspunderii;
- prejudiciul să nu fie cauzat din intenție sau culpă gravă a organizatorului;
- prejudiciul să fie rezultatul unei greșeli a unui prestator de servicii (altul decât agenția) implicat în derularea contractului. În caz contrar, clauza de limitare a răspunderii nu se aplică.

În cazul prejudiciului cauzat prin vătămarea corporală a turistului, agenția va fi obligată să-l repare integral, potrivit prevederilor legale.

Dat fiind faptul că turistul are calitatea specială de consumator, drepturile sale sunt protejate și de reglementările Legii privind protecția consumatorului, precum și de organizațiile non-guvernamentale ce luptă pentru protecția drepturilor acestuia [4].

Turiștii, ca consumatori, de multe ori nu reclamă încălcarea drepturilor lor. Aceasta se întâmplă atât în virtutea lipsei de informații, cât și din cauza lipsei unor acțiuni concrete pentru a încuraja consumatorul să apeleze la organele competente. Astfel, de exemplu, factori care par că descurajează sau împiedică consumatorul de a reclama încălcarea unui drept sunt: lipsa informației suficiente privind felul în care ar trebui să procedeze într-un caz sau altul, incertitudinea privind eficiența întreprinderii unor anumite acțiuni (raportul între cost și rezultate obținute, durata examinării și soluționării plângerii etc.).

Turiștii nemulțumiți de serviciile prestate ar trebui să se adreseze la Asociația Națională a Agențiilor de Turism. Cele mai multe reclamații parvin de la cetățenii care se odihnesc în Ucraina, deoarece calitatea serviciilor din această țară lasă mult de dorit.

Printre sancțiunile mai aspre ce pot fi aplicate firmei turistice, în caz că aceasta se face vinovată de neexecutarea obligațiilor sale sau de executarea necorespunzătoare a acestora, se regăsește și retragerea licenței firmei turistice.

Licența firmei turistice va fi retrasă în cazul în care aceasta nu va restitui prejudiciul cauzat turistului, dacă acesta reclamă un serviciu necalitativ, lucru ce trebuie, de altfel, demonstrat în instanță. De asemenea, licența va fi retrasă și în cazul în care firma nu va încheia un contract cu clientul și nu va elibera un voucher de turism (document care atestă faptul că au fost achitate serviciile turistice). Suplimentar, în baza Legii licențierii, firmele riscă să rămână fără licență și în cazul în care acestea își schimbă oficiul fără a anunța organele abilitate, în încercarea de a se eschiva de la răspundere [5]. Această prevedere legală are menirea de a exclude unele situații întâlnite la sfârșitul anilor '90, când unele firme încasau bani de la clienți, după care își schimbau adresa juridică. Totodată, noul cadru legislativ reduce termenul de retragere a licenței până la o perioadă de 6 luni (față de prevederile anterioare de 2 ani) și de suspendare a acesteia până la 3 luni. Suspendarea licenței va avea loc și în cazul în care se va constata lipsa brevetului la un angajat al agenției ce este obligat să îl dețină [5].

Cadrul legislativ al Republicii Moldova oferă subiecților raporturilor ce țin de domeniul turistic o protecție destul de bună. Minusul cel mai mare este că populația – consumatorii de rând nu își cunosc drepturile și, chiar dacă le cunosc, nu sunt informați despre modalitățile de apărare a lor. De aceea, în practica judiciară litigiile ce țin de activitatea turistică, în general, și de contractul de servicii turistice, în particular, sunt mai rare. Totuși, în momentul în care asemenea litigii apar, majoritatea din ele sunt rezolvate pe cale amiabilă. Agențiile turistice acceptă și se conformează pretențiilor clienților – în măsura rezonabilității acestora – din moment ce cunosc faptul că sancțiunile ce pot fi aplicate în caz de adresare a turistului lezată în drepturile sale în instanță sunt destul de dure (de exemplu, retragerea licenței). În plus, legiuitorul impune părților obligația de a încerca să rezolve litigiile pe cale amiabilă, până a se adresa în instanța de judecată. Un minus al prevederilor

legale naționale ce se referă la rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă este că, spre deosebire de alte state, nu este prevăzută expres procedura ce urmează a fi respectată de partea lezată în drepturi. Din acest motiv, o mare parte din subiecții ale căror drepturi au fost încălcate nu știu ce acțiuni trebuie întreprinse pentru restabilirea drepturilor lor. Faptul că cazuri ce țin de litigii în domeniul turistic sunt puține la număr nu înseamnă neapărat că legislația e atât de bine respectată. Un motiv ar fi necunoașterea de către subiecți a modalităților legale de apărare a drepturilor și intereselor lor și, prin urmare, manifestarea unei atitudini ignorante față de încălcarea propriilor drepturi.

Referințe:

1. Codul civil al Republicii Moldova, nr.1107-XV din 06.06.2002 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.82-86.
2. Legea Republicii Moldova cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, nr.352 din 24.11.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.014.
3. Ordinul Ministrului Turismului nr.235/2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism // Monitorul Oficial al României, 2001, nr.433.
4. Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131.
5. Legea privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător, nr.451 din 30.07.2001 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.26-28.

Prezentat la 04.04.2012