

REGIMUL JURIDIC AL BILETULUI DE CĂLĂTORIE ELECTRONIC

*Dumitrița BAEȘU**Universitatea de Stat din Moldova*

În articol sunt scoase în relief principalele repere conceptuale ce se atașează problematicii cu privire la coraportul biletului de călătorie electronic în transportul auto de călători și bagaje și în transportul aerian. Este fundamentată teza, potrivit căreia sistemul de taxare electronic în cadrul prestării serviciilor de transport este deosebit de important și necesar în contextul racordării legislației naționale la cerințele Uniunii Europene. De asemenea, se menționează că reforma în cazul respectiv este oportună și inevitabilă, deoarece una dintre condițiile cerute de Uniunea Europeană pentru integrarea Republicii Moldova în acest sistem constă în armonizarea legislației privind transportul la standardele europene. Nu în ultimul rând, este formulată concluzia, potrivit căreia achiziționarea biletelor de călătorie electronice a devenit mult mai comodă, economă și accesibilă.

Cuvinte-cheie: *contract de transport, bilet de călătorie electronic, bilet de călătorie de hârtie, transport auto de călători și bagaje, transport aerian, călător, căraș, comerț electronic, sistem de taxare electronic.*

LEGAL REGIME OF THE ELECTRONIC TRAVEL TICKET

In the article are pointed out major conceptual aspects that are added to issues on the ticket correlation of road transport of passengers electronic ticket and luggage in air transport. It is fundamental thesis that the electronic toll system in transport services is particularly important and necessary in the context of adjusting the national legislation to the European Union standards. Also in this case, is mentioned that reform is appropriate and inevitable, because one of the conditions required by the EU for Moldova's integration into the system is to harmonize transport legislation with European standards. Finally, as conclusion, electronic travel ticket purchasing has become more convenient, cheap and affordable.

Keywords: *contract transport, electronic ticket, paper ticket, transportation of passengers and cargo, air transport, passenger carrier, electronic commerce, electronic toll system.*

Actualitatea și importanța deosebită a subiectului respectiv reiese din faptul că mecanismul încheierii contractului de transport auto de călători și bagaje și problemele juridice eventuale ce pot apărea odată cu introducerea în uz a biletului electronic nu au mai fost abordate în literatura de specialitate a Republicii Moldova, fiind, așadar, și o noutate în domeniul juridic.

Despre utilizarea biletului electronic se poate vorbi în prezent doar în cadrul contractului de transport aerian, unde suntem în prezența existenței acestei forme de încheiere a contractului de transport, ca dovadă fiind prezența biletului electronic.

Dar și în această situație sunt destul de multe avantaje și dezavantaje, precum și unele neclarități atunci când este aplicat în practica de zi cu zi.

Astfel, în ce privește contractele încheiate prin Internet, la prima vedere dificultăți s-ar părea că nu întâlnim, deoarece Legea Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004 [8], adaugă o nouă formă de încheiere a contractelor – forma electronică, necunoscută Codului civil al Republicii Moldova, motiv din care la art.19 al Legii în vigoare legiuitorul specifică faptul că, după puterea sa doveditoare, contractul electronic se echivalează cu contractul întocmit în formă scrisă și este reglementat de regulile generale cu privire la contracte din Codul civil.

Efectuând o radiografiere a celor inserate mai sus, decelăm că dovada încheierii contractului de transport servește biletul de călătorie care i se eliberează călătorului la momentul achitării prețului convenit [5].

Astfel, biletul de călătorie este documentul care dovedește achitarea taxei de transport, acordă călătorului dreptul de a se deplasa cu autobuzul (microbuzul etc.) până în punctul de destinație indicat și confirmă existența asigurării obligatorii a călătorului [11].

Păstrând firul logic al ideii respective, menționăm că biletul de călătorie este considerat documentul care confirmă plata și dreptul la călătorie al pasagerului, încheierea contractului de transport între agentul transportator și pasager, precum și faptul asigurării obligatorii a pasagerului, iar chitanța (biletul) de bagaje este considerată document care confirmă plata și preluarea bagajelor pentru transport [6].

Stabilirea raporturilor civile în contractul de transport de persoane are loc, de regulă, prin întocmirea unui document special care poartă denumirea de bilet sau titlu de călătorie. Biletul fiind în acest sens o confirmare în scris a raporturilor contractuale [3].

După aceste scurte considerații de ordin introductiv, în articolul de față ne propunem să scoatem în relief principalele repere conceptuale necesare pentru a nu da naștere multiplelor interpretări divergente. Aici ne referim la importanța introducerii în practică a tipului de bilet de călătorie electronic, ce ține nemijlocit de prezența acestuia nu doar în transportul aerian, ci și în transportul auto de călători și bagaje, la aspectele pozitive precum și negative ce pot surveni odată cu existența formei de bilet electronic și în transportul auto (nu doar în cel aerian), precum și la pârghiile de soluționare a acestor aspecte.

Respectiv, analizând prevederile legislației civile, ținând cont de opinia specialiștilor în domeniu și a agențiilor turistice, suntem de părere că biletul electronic reprezintă o novație în sfera emiterii biletelor de călătorie și constituie o înregistrare electronică asupra vânzării biletului, în timp ce doctrinarii ruși susțin că biletul electronic reprezintă un extras din contractul de transport încheiat cu călătorul, contract care se păstrează în sistemul informațional computerizat.

În cele din urmă, ajungem la concluzia că biletul electronic se reduce la un cod, alcătuit din circa 13 cifre, cu ajutorul căruia se identifică în bazele de date ale liniilor de transport: numele călătorului, punctul de plecare și destinația, numărul cursei/rutei, orele de decolare și aterizare/de pornire și sosire la locul destinației, costul biletului, data când a fost eliberat biletul de călătorie [17].

Conform explicațiilor Asociației Internaționale a Transportatorilor Aerieni (IATA), biletul de călătorie electronic conține aceleași informații ca și biletul de hârtie tradițional, doar că aceste informații nu mai sunt tipărite pe un bilet clasic, ci se află în format electronic, pe un site web [15].

În ceea ce privește termenul „*electronic*”, există opinii că acesta ar trebui să fie înlocuit cu termenul „*informatic*” [2], deoarece operațiunile se realizează cu ajutorul dispozitivelor care nu pot fi calificate drept „*electronic*” [1]. Totuși, în mass-media și prin Internet biletul electronic îl putem întâlni cel mai frecvent cu denumirea de „*e-ticketing*”, ca abreviere din limba engleză, prefixul „*e*” fiind un derivat al termenului „*electronic*”, întâlnit și în alte combinații: e-comerț, e-afacere, e-mail, e-semnătură, e-achiziții etc. În opinia noastră, pentru a nu crea confuzii suplimentare, suntem pentru terminologia larg acceptată în teorie și practică, cu utilizarea calificativului de „*electronic*” [12].

Conform opiniei expuse în doctrina rusă, biletul de călătorie electronic reprezintă o formă electronică de bilet oferită în loc de biletul de hârtie tradițional. Pentru procurarea biletului electronic nu este necesară respectarea unei formule speciale, întrucât toate informațiile sunt stocate în memoria calculatorului de la stațiile de autobuz, aceasta fiind constituită dintr-o combinație de cifre indicate pe bilet, precum și numele/prenumele călătorului titular de bilet.

Astfel, atunci când persoana respectivă ajunge la Gară sau la stația de unde pornește autobuzul, tot ce trebuie să facă este să prezinte angajatului Gării documentul care certifică identitatea persoanei, să transmită bagajul în secția specială pentru bagaj (dacă aceasta există în autobuz) sau, dacă nu există, să amplaseze bagajul conform indicațiilor șoferului mijlocului de transport.

Dintr-o altă perspectivă, dacă ne referim la contractul de transport aerian de călători și bagaje, atunci, deși legislația autohtonă nu reglementează, considerăm că contractul de transport aerian de călători și bagaje, încheiat prin Internet, reprezintă o formă specială, cea electronică, pe care, după puterea sa juridică și probatorie, Legea Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004, o asimilează cu forma scrisă a contractului.

În aceeași ordine de idei, cu referire la contractele de transport aerian încheiate în mod tradițional, ajungem la concluzia că în Codul civil al RM lipsesc temeuri clare în favoarea formei scrise a contractului, de unde am putea deduce că aceste contracte se încheie în formă verbală, după exemplul contractelor de transport auto și feroviar de călători.

Pe de altă parte, Codul civil al RM stabilește că trebuie să fie încheiate în scris actele juridice dacă valoarea obiectului lor depășește suma de 1000 lei (art.210 alin.(1)), argument elocvent în favoarea opiniei că contractele de transport aerian de călători și bagaje ar îmbrăca o formă scrisă [4].

În ce ne privește, menționăm că la etapa actuală, în cadrul contractului de transport aerian de călători și bagaje, biletul de călătorie este în formă electronică.

Ca o curiozitate, putem menționa faptul că în Republica Moldova primul bilet electronic a fost vândut în anul 2005 de către agenția *Sky Alliance*, pe ruta Chișinău-Frankfurt-Zürich, iar dintre companiile aeriene naționale, cu eforturi mari, cea dintâi care a lansat vânzarea biletelor electronice prin Internet, pe rute directe, a fost *Air Moldova*, în anul 2007 [16], după care *Moldavian Airlines*, în 2008, deși aceasta din urmă nu prestează încă serviciile prin Internet, ci doar la agențiile autorizate.

Ca o confirmare a cumpărării biletului electronic în cadrul transportului aerian de călători și bagaje este primirea de către călător a chitanței și bonului de plată imprimate pe foaie (dacă a plătit prin terminal), aceasta fiind singura dovadă în formă scrisă precum că titularul a cumpărat un bilet electronic. Chitanța respectivă conține informații complete despre ruta, detaliile de plată a călătoriei, similar cu un bilet de călătorie din hârtie.

În scopul evitării posibilelor erori, recomandăm verificarea informației din biletul de călătorie după achitare: a) prezența unui număr pe bilet, format din 13 cifre. În lipsa acestor informații, biletul de călătorie nu este valabil; b) itinerarul călătorie; c) data, ora și locul de unde pleacă/decolează aeronava sau mijlocul de transport; d) corectitudinea datelor de identitate ale călătorului.

De asemenea, în conformitate cu anexa la Ordinul Ministerului Transporturilor al Federației Ruse cu privire la stabilirea formei biletului de călătorie electronic și verificarea bagajelor în aviația civilă, nr.134 din 08.11.2006, conchidem că în momentul achiziționării de către călător a biletului de călătorie electronic trebuie să primească un document intitulat „*маршрут-квитанция*” [18], sau în engleză „*itinerary receipt*”, care conține informații despre biletul de călătorie procurat, precum și alte notificări care sunt necesare în conformitate cu convențiile internaționale la care statul străin este parte. În momentul primirii chitanței respective, „*itinerary receipt*” este tipărită la orice imprimantă pe o foaie standard A4. În cazul achiziționării biletului de călătorie electronic prin Internet, un astfel de document poate fi transmis călătorului prin e-mail.

Dacă e să ne referim la posibilitatea implementării în practică a biletului de călătorie electronic în cadrul contractului de transport auto de călători și bagaje din Republica Moldova, putem menționa, cu siguranță, că este o idee destul de reușită în contextul dezvoltării și modernizării instituției transportului auto ca urmare a aderării la Uniunea Europeană, unde deja se utilizează în cadrul transportului auto forma de bilet de călătorie electronic.

Respectiv, în transportul public din marile orașe ale lumii, taxatori care oferă acele bilete de hârtie fiecărui călător în parte, precum în municipiul Chișinău, nu există. Autobuzele, troleibuzele, tramvaiele, metroul sunt dotate cu aparate speciale (*compostoare, turnichete, validatoare*), iar în mod periodic verificarea acestora este efectuată și de către controlori sau nemijlocit de către conducătorul mijlocului de transport. De exemplu, în Federația Rusă (Moscova, Sankt Petersburg și alte orașe mari) autobuzele, troleibuzele și tramvaiele sunt dotate cu *turnichete*. Urcarea călătorilor se face doar pe ușa din față, la care este amplasată turnicheta respectivă (metroul constituie în acest sens o excepție, deoarece turnichetele se află direct la intrarea în subterană). În orașele mari din România (București, Iași, Cluj-Napoca, Constanța) biletul de călătorie poate fi cumpărat de la niște dispozitive electronice speciale, denumite *tonete* (chioșcuri amplasate în cele mai aglomerate stații din oraș). La urcare, biletul de călătorie se compostează/perforează și se aruncă sau rupe la coborâre. Pentru verificarea biletelor există controlori, dar și conducătorii auto, înainte de pornire, au dreptul de a verifica prezența biletelor la călătorie.

Mai mult chiar, în mai 2012 au fost instalate automate electronice speciale care permit procurarea biletelor de călătorie. Instrucțiunile de utilizare a automatelor sunt simple: călătorul alege tipul de bilet și numărul de călătorii de care are nevoie pe o anumită perioadă de timp, determinată. Atunci când s-a decis, călătorul alege modalitatea de plată, în numerar sau pe card, după care își ridică biletele și restul. Aceeași modalitate de taxare în transportul public este prezentă în orașele Italiei, Franței, Spaniei, Germaniei etc.

În ce privește situația din Republica Moldova la capitolul utilizării biletului electronic în transportul auto de călători și bagaje, ținem să menționăm că a fost înaintată inițiativa de a „împrumuta”, prelua, de la statele cu economie dezvoltată acest sistem de procurare a biletelor electronice, dar această inițiativă a rămas până în prezent la etapa de „idee” bine gândită, dar încă care nu este aplicată în practică și nu are suport juridic.

Astfel, o asemenea modalitate de plată a biletelor de călătorie în transportul auto regulat de călători a fost propusă spre realizare și în Republica Moldova prin intermediul Proiectului „Implementarea sistemului de taxare electronică în municipiul Chișinău”. Documentul a fost elaborat de către Consultantul „*ROM Transportation Engineering Ltd*”, în scopul aplicării în practică a Strategiei de Transport a municipiului Chișinău, aprobată prin decizia Consiliului Municipal Chișinău nr. 7/1 din 21 octombrie 2014 [7].

Potrivit dispoziției Consiliului municipiului Chișinău cu privire la aprobarea Strategiei de Transport a municipiului Chișinău, nr.7/1 din 21 octombrie 2014, sistemul de taxare electronică va fi introdus în troleibuzele și autobuzele care asigură prestarea serviciilor de transport public în municipiul Chișinău și va fi implementat în cadrul tuturor liniilor de transport de capacitate mare. Respectiv, în toate troleibuzele și autobuzele din Chișinău va fi introdus sistemul de taxare electronică. Astfel, pasagerii vor trebui să dețină carduri inteligente, care vor putea fi încărcate cu ajutorul terminalelor speciale, cum ar fi cele utilizate pentru încărcarea telefoanelor mobile, care vor fi instalate în unitățile de comerț și în chioșcurile amplasate în apropierea stațiilor de troleibuze și autobuze.

Considerăm, deci, această idee una destul de reușită, fiindcă în avalanșa de transformări și evoluări în care ne aflăm trebuie să ținem piept modificărilor care facilitează și modernizează procesul de procurare/achitare a biletelor de călătorie în transportul auto regulat de călători. Ceea ce de fapt în țările bine dezvoltate de ceva timp a devenit o normalitate, aceasta nefiind demult o noutate, ci un fapt care necesită a fi preluat și pus în aplicare de către statul Republica Moldova.

Desigur că pentru a implementa și în Republica Moldova sistemul electronic de achitare a biletelor de călătorie este o cale lungă și deloc ușoară, este nevoie de o bază normativă bine formată, care să reglementeze domeniul dat, este nevoie de surse financiare care ar facilita procesul de tranziție de la sistemul tradițional de achitare a biletelor la sistemul electronic de procurare a acestora și, desigur, este nevoie de timp pentru a familiariza cetățenii cu un nou mod de achitare a biletelor, pentru acomodarea acestora la el.

Cu toate acestea, susținem ideea modernizării sistemului de achitare a biletelor de călătorie așa cum s-a procedat și în cazul transportului aerian, ceea ce acum este o normalitate, devenind o normalitate și pentru transportul auto de călători și bagaje.

Cu acest prilej, relevăm că introducerea sau aplicarea în practică a biletului de călătorie electronic prezintă avantaje evidente. Respectiv, punctăm faptul că primul avantaj al biletului de călătorie electronic pentru călător constă în lipsa pericolului de a fi pierdut, furat ori deteriorat.

La fel nu putem să nu subliniem că procesul de achiziționare a biletului electronic decurge mult mai operativ și este mult mai comod doar prin intermediul rețelei de Internet. Astfel, călătorul poate procura un bilet electronic în orice moment și de oriunde s-ar afla doar având acces la Internet. Respectiv, este mult mai comod pentru persoanele respective, întrucât în așa mod putem planifica o vacanță din timp, cu câteva luni înainte chiar, procurând biletul de călătorie în avans. În această situație economisim timp și bani, necesari pentru a ne deplasa la Gară ori la o Agenție de turism pentru a procura un bilet de călătorie.

Modalitatea electronică de achitare și procurare a biletelor permite ca plata pentru bilet să se facă imediat. Iar în cazul în care o persoană doar rezervează un bilet de călătorie, fără a transfera suma de bani, persoanei respective i se pune la dispoziție un anumit interval de timp (de regulă, între 4 și 24 de ore) pentru a efectua nemijlocit plata biletului rezervat. În caz că nu se face transferul de bani în decursul timpului prevăzut, rezervarea se va anula doar în mod automat.

Pentru a achita procurarea unui bilet electronic sunt oferite o varietate de modalități: prin intermediul monedei electronice, cărților de credit, terminalelor de plată etc. Aceste modalități de achitare sunt disponibile oriunde în lume unde există acces la Internet [19].

Mai mult ca atât, călătorul poate oricând dovedi încheierea contractului de transport, având acces la Internet și consultând pagina web a companiei aeriene (când vorbim despre transportul aerian) sau a gărilor ori a altor agenții de turism care se ocupă cu prestarea serviciilor de transport auto, ori rețeaua internațională de rezervare a biletelor.

Un alt avantaj al biletului de călătorie electronic este și faptul că putem procura un bilet nu doar pentru sine, ci și pentru alte persoane, rude, prieteni, care sunt într-un alt oraș sau țară, dat fiind că biletul de călătorie în varianta electronică permite acest lucru. În acest caz vom fi în prezența contractului încheiat în beneficiul terților, în cadrul căruia beneficiul prestațiilor uneia dintre părți îl primește un terț [14]. Mai denumim și stipulația pentru altul, prin care o parte, numită *promitent*, se obligă față de cealaltă parte, numită *stipulant*, să execute o prestație în favoarea unei terțe persoane, numite *beneficiar*.

Sunt de remarcat și accesibilitatea pentru consumatori datorită simplificării constante a procedurii de rezervare și cumpărare a biletelor de călătorie electronice, precum și noile deschideri către rețeaua internațională a transporturilor, posibilitatea de a controla imediat și nemijlocit calitatea și volumul vânzărilor, folosirea tehnologiilor electronice moderne.

În același timp, schimbarea biletelor din hârtie cu cele electronice va reduce esențial cheltuielile pentru editare, contribuind astfel la economisirea masivă a mijloacelor bănești, hârtia costând mult mai scump.

Cu toate acestea, biletul de călătorie electronic prezintă și unele dezavantaje. Cel dintâi este că, achiziționând biletul electronic, călătorul se informează referitor la bilet, precum și la alte detalii legate de călătorie doar de pe pagina web a agenției de vânzări, care poate să conțină informație neactualizată și date eronate. Astfel, ne punem întrebarea: cât de veridică și actuală este informația furnizată prin Internet și cine este persoana responsabilă care coordonează cu sistemul dat de rezervări?

Printre dezavantajele majore care există menționăm și eroarea umană, precum și criminalitatea informatică din cadrul sistemelor de rezervare a biletelor electronice, iar persoanele avizate în domeniu remarcă faptul că contractul integral, în formă scrisă, călătorul nu-l are, și atunci această situație îl defavorizează în cazul în care apar situații conflictuale cu privire la transportul auto sau aerian de călători și bagaje.

În acest context aducem ca exemplu cazul unor călători care, fiind în incinta aeroportului, au fost informați precum că cursa de avion demult a fost anulată, în timp ce pe pagina web a agenției de rezervare a biletelor de călătorie informația respectivă nu a fost actualizată, iar persoanele date nu au fost informate preventiv. Deși eroarea în cauză a fost remediată de către agenția de rezervări și călătorii au primit alte bilete electronice, problema dată se impune în mod imperios.

Uneori prețul afișat pe pagina web nu corespunde cu cel indicat în factură, iar achitând costul biletului electronic prin intermediul cardului bancar se încasează alte sume, deoarece prin Internet agențiile omit adeseori în mod intenționat, cu rea-credință anumite plăți, cum ar fi: comisionul propriu, taxa de aeroport, taxa de securitate, taxa specifică companiei aeriene, precum și alte plăți care nu sunt justificate.

Cumpărând un bilet de călătorie tradițional, călătorul comunică datele sale personale care rămân a fi confidențiale, în schimb prin Internet călătorul nu are garanții precum că informația cu caracter personal nu va fi utilizată în scopuri infracționale, contrar normelor legale.

Expunându-ne opinia referitor la operativitatea de a procura un bilet de călătorie electronic, suntem de acord că paginile web oferă posibilitate de a ne informa într-un termen cât mai redus asupra graficului zborurilor, călătoriilor, tarifului, tipului aeronavei, tipului mijlocului de transport; totuși, pentru navigarea prin Internet sunt necesare anumite deprinderi și cunoștințe speciale, ceea ce lipsește multor consumatori din Republica Moldova.

Altă problema este că consumatorul, cumpărând un bilet electronic de la agențiile autorizate, este informat doar verbal cu referire la drepturile și obligațiile sale, din care reține puține detalii, iar dacă este prejudiciat din cauza necunoașterii ori a lipsei informației clare în formă scrisă, i se invocă că a fost informat și a semnat despre aceasta la momentul procurării biletului [13].

În același timp, unele agenții de vânzări, dar și câteva companii aeriene, cum ar fi, de exemplu, *Moldavian Airlines*, care, deși nu comercializează bilete de călătorie electronice prin Internet, totuși pe site-ul oficial al companiei nu sunt expuse clauzele contractuale în limba de stat, ci doar în limba engleză, și fără careva actualizări. În așa mod, contrar prevederilor art.19 al Legii Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, călătorii sunt lipsiți de dreptul lor de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra condițiilor contractuale, iar cel mai grav este că, în caz de litigiu, acești călători nu pot dobândi în scris clauzele contractuale în limba de stat decât la sediul companiei aeriene și cu acordul directorului general [9].

Ofertele făcute prin intermediul paginii de Internet sunt adevărate oferte de a contracta numai cu condiția că acestea conțin toate elementele esențiale ale viitorului contract și reflectă clar și direct voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei. Fiind afișate pe pagina web, se prezumă că consumatorul mai întâi a luat cunoștință de regulile de călătorie, după care, în temeiul art.687 al Codului civil al RM, își exprimă acordul de a accepta oferta.

Acceptarea produce efecte din momentul în care este recepționată de ofertant, iar acest timp coincide cu încheierea contractului de transport. Încheierea contractului reprezintă, de fapt, o rezervare a biletului de călătorie. Primind rezervarea on-line, compania aeriană sau agenția de prestare a serviciilor de transport informează consumatorul printr-un e-mail expediat acestuia sau prin telefon asupra termenului în care trebuie să facă plata aferentă biletului de avion rezervat sau pentru procurarea biletului de transport auto. După ce achitarea a fost efectuată (prin transfer bancar, în numerar etc.), consumatorul primește biletul electronic prin e-mail sau fax. Altfel rezervarea se anulează. Mai mult ca atât, în Uniunea Europeană călătorii pot primi deja bilete electronice și pe telefonul mobil cu acces la Internet.

Cu toate că încheierea contractului se înregistrează în sistemul electronic de rezervare a biletelor de la data achitării prețului, pe paginile web consumatorii sunt atenționați să ia cu ei și confirmarea scrisă a biletului. În schimb, dacă consumatorul cumpără biletul electronic de la biroul agenției, aceste clauze contractuale îi sunt explicate în mod verbal, în legătură cu care unele agenții mai solicită și semnătura consumatorului, ca dovadă a informării sale.

Un interes deosebit prezintă și natura juridică a biletului electronic. Conform prevederilor Legii Republicii Moldova cu privire la documentul electronic și semnătura digitală [10], documentul electronic beneficiază de protecție juridică egală cu cea a documentului pe suport de hârtie (art.17); prin urmare, toate biletele electronice sunt echivalente cu cele de hârtie. În același timp, la art.4 al Legii Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004, contractul electronic este definit ca totalitatea documentelor electronice ce constituie contractul de drept civil, iar din art.19 al legii respective deducem ideea că contractelor electronice li se aplică prevederile generale cu privire la contracte, stipulate în Codul civil al RM și, după puterea sa juridică, contractul electronic se echivalează cu contractul întocmit în formă scrisă și semnat de către părți.

În această ordine de idei, reieșind din faptul că biletul electronic este doar o alternativă actuală ca urmare a progresului tehnic, sub aspect juridic există semne de întrebare, cu toate că Legea Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004, recunoaște în mod expres în cadrul comerțului electronic și forma de contract electronic (art.6 alin.(1)). Prezintă interes și momentul încheierii contractului electronic de transport aerian de călători și bagaje. Deoarece legislația și doctrina autohtonă nu oferă un răspuns clar, considerăm că contractul se încheie din momentul primirii de către partea care a expediat oferta prin Internet a acceptării ei de la consumator, ceea ce ar corespunde cu prevederile art.21 alin.(4) din Legea Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004.

Totodată, efecte juridice contractul respectiv va produce numai din momentul în care consumatorul a realizat plata și a primit biletul electronic prin e-mail sau prin fax. Până atunci, contractul de transport încheiat reprezintă o simplă rezervare care nu angajează niciun fel de răspundere din partea consumatorului, fiind valabilă un anumit interval de timp, după care, dacă călătorul nu achită biletul rezervat, comanda este anulată.

Un alt aspect discutabil în acest sens ține de conținutul biletului de călătorie electronic. Cu regret, Convenția de la Montreal nu face delimitare între biletul tradițional și cel electronic, lăsând fără o reglementare clară care ar fi rechizitele obligatorii din conținutul unui bilet de avion. Singura cerință față de mențiunile din bilet este indicarea punctelor de plecare și de destinație (art.3 alin.(1)). Din aceste motive, doctrina susține că reglementarea acestui aspect, inclusiv cerințele față de biletul electronic, revine, indiscutabil, statului. Respectiv, s-a stabilit că, în ce privește contractele încheiate prin Internet, unele state dispun de legi speciale privind protecția drepturilor consumatorilor, pe când în alte state se aplică regulile dreptului comun. Răspunsul a fost că soluționarea problemei ține de competența fiecărui stat în parte.

În legislația națională, cu excepția regulilor generale pentru contractele electronice din Legea Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004, biletul electronic nu are o consacrare legală distinctă, în timp ce în Federația Rusă și în Ucraina este reglementat în codurile aeriene, iar modelul-tip fiind stabilit de Ministerul Transporturilor al țărilor sus-menționate.

În concluzie, constatăm că forma electronică a biletelor de călătorie din transportul aerian a înlocuit deja integral biletele din hârtie de pe piața transportului aerian al Republicii Moldova, însă nu are încă un suport juridic bine definit în legislația națională, precum există în alte state (ex.: Federația Rusă, România etc.).

Cu părere de rău, după formă și conținut, biletele de călătorie electronice emise de către cărașii noștri lasă de dorit. Acestea adesea sunt neclare pentru călători, cuprind multe cifre, abrevieri și înscrisuri în limba engleză, fără a fi însoțite de explicații elementare dar foarte necesare pentru călătorul moldovean.

Mai mult ca atât, reieșind din faptul că într-un bilet electronic elementele de bază sunt: codul de rezervare, numele călătorului și datele cu privire la zbor, sau dacă vorbim de transportul auto, atunci ne referim la datele cu privire la graficul de deplasare a mijlocului de transport, informația referitor la rutele existente, se emit și bilete electronice cu design interior diferit. Prin urmare, având scopul de a perfecționa sistemul biletelor electronice de avion, propunem emiterea de către Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova a unor modele-tip de bilete de călătorie electronice care ar fi obligatorii pentru companiile aeriene naționale, *Air Moldova* și *Moldavian Airlines*, care ar fi caracterizate printr-un conținut clar pentru consumator, pe înțelesul acestuia.

Iar cu referire la transportul auto de călători și bagaje, ținem să comunicăm că este nevoie de această schimbare, odată ce tindem spre dezvoltare, spre schimbare, iar, ca să nu dăm greș, propunem să luăm exemplul de la statele unde sistemul de achitare a biletelor de călătorie electronic este deja demult implementat, funcționează destul de eficient, fiind apreciat ca unul comod, econom, rațional și sigur.

Bibliografie:

1. BĂIEȘU, A., DEDIU, E. *Semnăturile electronice în dreptul comerțului internațional*. Chișinău: CEP USM, 2008. 37 p.
2. BOLUN, I. Cu privire la unele noțiuni ce țin de afacerile electronice și informatică. În: *Afaceri electronice: teorie și practică*. Chișinău: Editura ASEM, 2001, p.73-78.
3. CIMIL, D., BEJENARU, E. *Drept civil. Contracte speciale. Partea I*. Chișinău: Grafema Libris, 2014. 276 p. ISBN 978-9975-52-171-0
4. Codul Civil al Republicii Moldova, nr.1107 din 06.06.2002. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2002, nr.82-86, art.661.
5. CHIBAC, Gh. *Comentariul Codului Civil al Republicii Moldova. Capitolul XII. Transportul*. Ediția I. Vol.II. Chișinău: ARC, 2006. 576 p. ISBN 9975-61-408-6
6. CHIBAC, Gh. *Drept civil. Contracte și succesiuni. Capitolul XV*. Ediția a II-a. Chișinău: Tipografia Centrală, 2014. 392 p. ISBN 978-9975-53-356-0
7. Decizia Consiliului municipiului Chișinău „Cu privire la aprobarea Strategiei de Transport a municipiului Chișinău”, nr.7/1 din 21 octombrie 2014. [Accesat: 05.11.2015] Disponibil: <http://www.chisinau.md/libview.php?l=ro&idc=403&id=10996>
8. Legea Republicii Moldova privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2004, nr.138-146, art.741.
9. Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2003, nr.126-131.
10. Legea Republicii Moldova cu privire la documentul electronic și semnătura digitală, nr.264 din 15.07.2004. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2004, nr.132-137, art.710.
11. MIHALACHE, I. Biletul de călătorie ca dovadă a încheierii contractului de transport rutier de persoane. În: *Culegerea comunicărilor participanților la Conferința științifică internațională „Interacțiunea dreptului intern cu dreptul internațional: provocări și soluții”*, Palatul Republicii, 14 noiembrie 2014, Vol.III. Chișinău, 2015. 184 p. ISBN 978-9975-53-566-3
12. MIHALACHE, I. Comercializarea biletelor de avion în formă electronică: probleme și soluții. În: *Revista Națională de Drept* (Chișinău), 2011, nr.12, p.8-12 ISSN 1811-0770
13. MIHALACHE, I. *Dreptul transporturilor*. Chișinău: Pontos, 2012. 516 p. ISBN 978-9975-51-361-6
14. MÎȚU, Gh. *Drept civil. Teoria generală a obligațiilor. Titlul II. Contractul civil. Capitolul II. Noțiunea și clasificarea contractului civil*. Chișinău: Tipografia Centrală, 2015. 118 p. ISBN 978-9975-53-458-1
15. *Portalul oficial al companiei aeriene Turkish Airlines*. [Accesat: 25.10.2015] Disponibil: <http://www4.thy.com/mybookings/etinput.tk>
16. *Portalul oficial al companiei aeriene „Air Moldova”*. [Accesat: 01.11.2015] Disponibil: <http://www.airmoldova.md/news-ro/297/>
17. БРАГИНСКИЙ, М.И., ВИТРЯНСКИЙ, В.В. *Договорное право. Книга четвертая. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услуг в сфере транспорта*. СТАТУТ. Москва, 2004. 26 с. ISBN 5-8354-0163-9
18. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации *Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации №134 от 8 ноября 2006 г.* В: *Российская Газета (г. Москва)*. Федеральный выпуск, nr. 4285 от 02.02.2007. [Accesat: 01.11.2015] Disponibil: <http://www.rg.ru/2007/02/02/avia-bilet-dok.html>
19. *Что такое электронный билет*. [Accesat: 05.11.2015] Disponibil: <http://www.ozon.travel/help/avia/how-to/use-eticket/>

Prezentat la 01.12.2015