

**CONTRACTELE PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI SERVICIILE
DE CĂLĂTORIE ASOCIATE ÎN REGLEMENTAREA DIRECTIVEI 2015/2302/UE**

Valentin CAZACU, dr., lector univ.,
Facultatea de Drept și Științe Sociale,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți
Stella NEGRU, asistent judiciar, Judecătoria Bălți

Abstract: *The present paper briefly analyzes the provisions of Directive 2015/2302/EU on package travel and linked travel arrangements. The study focuses on the main changes proposed in the new text, comparing them with the provisions of the old Directive 90/314/EEC, which was repealed on 01.07.2018. It also highlights the role of the new Directive in achieving a higher level of consumer protection.*

Keywords: *contract, package travel, linked travel arrangements, Directive 2015/2302/EU, traveller, organizer, retailer.*

La 25 noiembrie 2015, Parlamentul European și Consiliul au aprobat Directiva 2015/2302/UE⁴⁹ privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, care modifică Regulamentul CE nr. 2006/2004 și Directiva 2011/83/UE, și abrogă Directiva 90/314/CEE⁵⁰.

⁴⁹ J. Of., L326 din 11.12.2015;

Scopul Directivei 2015/23012/UE este actualizarea și uniformizarea legislației privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, care să contribuie la o mai bună funcționare a pieței interne, precum și să asigure obținerea unui nivel mai ridicat de protecție a consumatorilor, care să i-a în considerare numărul foarte mare de rezervări efectuate prin mijloace de comunicare la distanță.

Odată cu modificările introduse de Tratatul de la Lisabona din 13 decembrie 2007, sectorul turismului a găsit în sfârșit o recunoaștere explicită în dreptul european primar. Art. 195, alin. 1 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) stabilește că „*Uniunea completează acțiunile statelor membre în sectorul turismului, în special prin promovarea competitivității întreprinderilor din Uniune în acest sector*”. Obiectivele acestei „competențe de completare a acțiunilor statelor membre” sunt:

- a) „*să încurajeze crearea unui mediu favorabil dezvoltării întreprinderilor în sector*” și
- b) „*să promoveze cooperarea între statele membre, în special prin schimbul de bune practici*”.

Pentru realizarea acestor obiective, art. 195, alin. 2 TFUE împuternicește Parlamentul European și Consiliul să aprobe măsuri „speciale”, acționând în conformitate cu procedura legislativă ordinară.

În urma recunoașterii unei competențe speciale a Uniunii în sectorul turismului, a fost aprobată o nouă strategie europeană, inițial menționată de Comisia Europeană în comunicările COM (2010) 352⁵¹ și COM (2013) 513⁵². Aceste comunicări au accentuat necesitatea modernizării normelor privind pachetele de servicii de călătorie, având în vedere că, după mai bine de douăzeci de ani de la adoptarea Directivei 90/314/CEE, piața turismului s-a modificat profund, în principal datorită apariției internetului. Conform unui autor, internetul acționează în domeniul turismului pe 2 planuri diferite: furnizarea de informații despre turism și vânzarea pachetelor turistice⁵³. Un alt autor menționează că dezvoltarea tehnologiilor informaționale și a mijloacelor de comunicare a modificat profund relația dintre industria turismului și clienții săi⁵⁴.

Necesitatea actualizării legislației în domeniul pachetelor turistice a fost determinată și de faptul că sectorul turismului este foarte important pentru economia UE, dat fiind că vacanțele și călătoriile constituie 10% din PIB-ul UE, care continuă să ocupe primul loc în lume printre destinațiile preferate de turiști, în ciuda crizei economice existente⁵⁵.

Directiva 90/314/CEE privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite a fost adoptată într-un moment în care turiștii se adresau agențiilor de turism pentru a cumpăra perioade de vacanță vândute prin intermediul cataloagelor.

Chiar dacă 23% dintre călătorii din UE cumpără încă pachete de servicii de călătorii tradiționale (prin intermediul cataloagelor, broșurilor, pliantelor etc.), tot mai multe persoane cumpără diferite componente separate, combinând diferite servicii de călătorii sau cumpărând vacanțe personalizate, organizate de unul sau mai mulți profesioniști.

⁵⁰ Directiva Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, J. Of., L158 din 23.06.1990;

⁵¹ Comunicare a Comisiei către Parlamentul european, Consiliu, Comitetul Social și Economic European și Comitetul Regiunilor - *Europa, destinația turistică favorită la nivel mondial – un nou cadru politic pentru turismul european*, disponibilă la: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=celex:52010DC0352>, accesat la 28.09.2018;

⁵² Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor - *Adaptarea la era digitală a normelor UE privind pachetele de servicii de călătorie*, disponibilă la: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0513:FIN:RO:PDF>, accesat la 28.09.2018;

⁵³ R. Peretta, *Gli intermediari turistici on-line*, în Aa. Vv., *Economia e gestione delle imprese turistiche*, a cura di R. Garibaldi, Milano, ed. Hoepli, 2015, pag. 305 și urm.;

⁵⁴ Gianluca Rossoni, *La Direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati: una prima lettura*, în RIVISTA ITALIANA DI DIRITTO DEL TURISMO 16/2016, pag. 88, DOI:10.3280/DT2016-016008;

⁵⁵ *Ibidem*;

Curtea de Justiție a UE s-a pronunțat în cazul Club Tour⁵⁶ în favoarea aplicării normelor prevăzute de Directiva 90/314/CEE și în privința pachetelor de servicii de călătorii „personalizate” oferite de agențiile de turism. Cu toate acestea, extinderea aplicării Directivei 90/314/CEE și în privința vânzărilor *online* au ridicat mai multe semne de întrebare tocmai din cauza lipsei unor norme juridice concrete în acest domeniu.

Prin urmare, legislația existentă privind pachetele turistice nu mai corespundea inovațiilor și modificărilor survenite în domeniul digital, atât în privința noilor modalități de vânzare pentru întreprinderi, cât și în privința lărgirii spectrului de pachete oferite turiștilor.

Directiva 90/314/CEE a lăsat la discreția legiuitorilor naționali modalitățile de implementare a acesteia, în special în privința sectoarelor nereglementate de directivă sau parțial regelementate, fapt care a determinat apariția unui proces de fragmentare juridică, a cărui efect a constat în principal în limitarea posibilităților întreprinderilor de a oferi servicii turistice consumatorilor din alte state, dar și în descurajarea consumatorilor de a contracta servicii turistice oferite de operatorii din alte state⁵⁷.

Pentru a suplini lacunele evidente din legislația europeană privind pachetele de servicii de călătorii și pentru a asigura uniformizarea pieței interne a UE, a fost astfel adoptată Directiva 2015/2302/UE.

Până la 1 ianuarie 2018, statele membre trebuiau să adopte actele legislative și administrative corespunzătoare, care vor intra în vigoare la 1 iulie 2018, moment în care Directiva 90/314/CEE va trebui considerată ca fiind abrogată.

Directiva 2015/2302/UE prevede șaisprezece definiții în art. 3, față de doar 5 definiții conținute în art. 2 din Directiva 90/314/CEE (pachet de servicii turistice, organizator, detailist, consumator, contract).

O importanță deosebită o are noțiunea de „pachet”, prin care se va înțelege o combinație de cel puțin două tipuri de servicii de călătorii destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, atât în ipoteza când servicii diferite sunt combinate de către același profesionist, cât și în cazul în care serviciile de călătorie sunt oferite în contracte separate cu diferiți furnizori.

Printre serviciile de călătorii prevăzute în mod expres în directivă, în afară de serviciile de transport, cazare și închiriere de autoturisme (servicii principale sau de bază), sunt prevăzute, de asemenea, servicii de călătorie care nu formează o parte intrinsecă a transportului, cazării și închirierii de autoturisme (servicii auxiliare sau suplimentare).

Directiva reglementează un nou tip de serviciu, distinct de pachetele de servicii de călătorie, și anume acela de „serviciu de călătorie asociat”, care constă din vânzarea a cel puțin două servicii de călătorie principale prin încheierea de contracte separate cu diferiți furnizori de servicii, încheiere facilitată de intermedierea unui profesionist.

În scopul promovării unei concurențe loiale și de protecție a călătorilor, a fost prevăzută obligația de a informa călătorii că nu cumpără un pachet de servicii de călătorie, ci un serviciu de călătorie asociat, precum și obligația de a oferi garanții suficiente cu privire la rambursarea plăților și la repatrierea călătorilor în caz de insolvență, inclusiv în cazul serviciilor de călătorie asociate⁵⁸.

Directiva 2015/2302/UE prevede și unele categorii de servicii și ipoteze excluse din domeniul său de aplicare:

1. pachetelor și serviciilor de călătorie asociate pe termen scurt (mai puțin de 24 de ore), cu excepția când acestea includ cazarea peste noapte;
2. pachetelor oferite și serviciilor de călătorie asociate facilitate ocazional și pe bază de nonprofit și numai unui grup restrâns de călători;
3. pachetelor și serviciilor de călătorie asociate achiziționate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică care acționează din motive legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa.

⁵⁶ CJCE, 30 aprilie 2002, cauza C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA vs Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62000CJ0400>, accesat la 02.10.2018;

⁵⁷ Gianluca Rossoni, *op. cit.*, pag. 88;

⁵⁸ Considerandul 14 din Directiva 2015/2302/UE;

Directiva menționează, de asemenea, că prevederile acesteia nu afectează dreptul intern general al contractelor precum normele privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract, în măsura în care aspectele dreptului general al contractelor nu sunt reglementate de directivă.

Principalul beneficiar al protecției oferite de noua directivă 2015/2302/UE este „călătorul“, și anume „*orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat, în cadrul prezentei directive*”⁵⁹.

Capitolul II din directivă, „Obligația de informare și conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie“, obligă organizatorul călătoriei să furnizeze călătorului, înainte de încheierea contractului, într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat informațiile privind principalele drepturi și obligații ale contractului, iar în cazul în care aceste informații sunt furnizate în scris, ele trebuie să fie lizibile.

Mai mult decât atât, călătorul trebuie să primească și o copie a contractului care va conține, în afară de informațiile precontractuale, o serie de informații suplimentare referitoare, printre altele, la responsabilitatea și obligațiile de asistență ale organizatorului. Organizatorul are, de asemenea, obligația de a furniza o serie de formulare standard de informații, care au rolul de a conștientiza călătorii despre aplicabilitatea directivei, precum și despre drepturile fundamentale ale acestora în temeiul directivei.

Capitolul III din directivă, intitulat „Modificarea contractului privind pachetul de servicii turistice înainte de începerea executării pachetului“, introduce în art. 12 o noutate importantă în comparație cu Directiva 90/314/CEE, oferind călătorului posibilitatea de a rezilia contractul înainte de începerea executării pachetului, gratuit și fără nici o sancțiune, în cazul în care au intervenit circumstanțe inevitabile și extraordinare în țara de destinație sau în imediata vecinătate, și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz, călătorul are dreptul la rambursarea integrală a plăților efectuate pentru pachet, dar nu și la despăgubiri suplimentare.

Art. 12 al Directivei 2015/2302/UE prevede și o altă noutate, reglementând în mod expres posibilitatea de reziliere a contractului de către călător înainte de începerea executării contractului, în schimbul plății cheltuielilor pe care le-a suportat organizatorul, cheltuieli care trebuie să fie rezonabile și justificabile.

În același capitol, noua directivă reglementează în art. 11 și posibilitatea organizatorului de a modifica condițiile contractuale în mod unilateral, cu condiția că:

1. organizatorul și-a rezervat acest drept în contract;
2. modificarea este neesențială;
3. organizatorul îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

În ceea ce privește modificarea prețului pachetului de turism, aceasta este permisă numai în unele ipoteze exhaustive și numai dacă este prevăzut în mod expres în textul contractului. În plus, modificarea prețului nu poate depăși 8% din costul total al pachetului, în caz contrar călătorul poate anula rezervarea fără penalități sau poate accepta un pachet de substituție conform art. 11, alin. 2 al directivei.

Noua directivă ca și precedenta, recunoaște călătorului dreptul de a cesiona contractul de pachete turistice, specificând însă că notificarea de cesionare a contractului trebuie să fie făcută cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului, termenul dat fiind considerat un termen rezonabil.

În ceea ce privește capitolul IV din directivă, intitulat „Executarea pachetului“, art. 13, alin. 1 din Directiva 2015/2302 atribuie organizatorului responsabilitatea pentru executarea corectă a serviciilor de călătorie incluse în pachet, lăsând la latitudinea legiuitorilor naționali posibilitatea introducerii unei eventuale răspunderi solidare cu organizatorul a comerciantului cu amănuntul (în Codul Turismului italian, de ex., este deja prevăzută o atare responsabilitate solidară a organizatorului de pachete de servicii de călătorii și a intermediarului în art. 43)⁶⁰.

⁵⁹ G. De Cristofaro, *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, în Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, pag. 1 și urm.;

⁶⁰ Codul Turismului, disponibil la <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2011;79>, accesat la 05.10.2018;

O altă noutate importantă este introdusă și de art. 13, alin. 7 care atribuie organizatorului o obligație specifică de a asigura asistență călătorului în cazul imposibilității continuării călătoriei și imposibilității repatrierii călătorului din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, și anume să suporte costurile de cazare ale călătorului, pentru o perioadă nu mai mare de trei nopți.

Art. 17 din directivă prevede că organizatorii de pachete de servicii de călătorie oferă o garanție pentru rambursarea tuturor sumelor plătite de călători în măsura în care serviciile respective nu sunt efectuate din cauza intervenirii insolvenței organizatorului. Atunci când serviciile includ și transportul de călători, garanția trebuie să prevadă și repatrierea călătorilor.

Garanția trebuie să acopere costurile previzibile în mod rezonabil, și anume „valorile plăților efectuate de către sau pe seama călătoriilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între avansurile plătite și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate și plățile finale ale repatrierii în caz de insolvență a organizatorului”⁶¹.

În comparație cu Directiva 90/314/CEE⁶², legiuitorul european a eliminat obligația în sarcina organizatorului de a demonstra garanții suficiente în caz de insolvență, limitându-se la introducerea prevederii că „Statele membre se asigură că comercianții care facilitează servicii de călătorie asociate oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților pe care le primesc de la călători, în măsura în care un serviciu de călătorie care face parte dintr-un serviciu de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței lor”⁶³.

Călătorilor, de asemenea, trebuie să le fie asigurată întotdeauna posibilitatea să contacteze organizatorul prin intermediul comerciantului cu amănuntul, care are obligația de a transmite fără întârziere mesajele, cererile sau plângerile primite, conform art. 15 al Directivei 2015/23012/UE. Același articol prevede, de asemenea, că „în scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii mesajelor, a cererilor sau a plângerilor menționate la primul paragraf, de către comerciantul cu amănuntul, este considerată drept data primirii de către organizator”.

Art. 16 prevede, tot în sarcina organizatorului, o obligație suplimentară de asistență a călătorului, care se află în dificultate în cursul executării pachetului de călătorie, de a furniza informațiile necesare cu privire la serviciile de sănătate și de asistență consulară, precum și să acorde asistență în domeniul comunicărilor la distanță și sprijin în găsirea unor servicii alternative de călătorie.

Art. 12 prevede dreptul de regres a organizatorului și a intermediarului împotriva terților furnizori ai serviciilor de călătorie responsabili de evenimentele care au cauzat cheltuielile legate de reducerea prețului, acordarea de despăgubiri sau alte obligații pecuniare. În schimb, organizatorul sau intermediarul sunt scutiți de răspundere în cazul în care aceștea probează că neexecutarea contractului sau neconformitatea cu contractul este imputabilă călătorului, unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în pachet sau au fost cauzate de circumstanțe extraordinare și inevitabile⁶⁴.

Directiva 2015/2302/UE prevede, ca și directiva precedentă abrogată, limite în privința acordării de despăgubiri pentru daune, cu excepția daunelor provocate persoanelor, care rezultă din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse în contractul de pachete de călătorie. Totuși directiva 2015/2302/UE prevede că statele membre în măsura în care convențiile internaționale fără caracter obligatoriu pentru Uniune limitează despăgubirea care trebuie plătită de organizator, au dreptul de a aplica această limitare cu condiția că nu se ridică la mai puțin de triplul prețului total al pachetului.

Cât privește convențiile internaționale obligatorii pentru Uniunea Europeană, pare să nu existe nicio marjă de manevră pentru statele membre, art. 14 alin. 4 din directivă stipulând că „în măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniune limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru organizator”.

Prin art. 14, alin. 5 din directiva 2015/2302/UE este asigurat dreptul călătorilor de a se putea prevala și de introducerea altor cereri în conformitate cu regulamentele UE și convențiile internaționale,

⁶¹ Art. 17, alin.2 din Directiva 2015/2302/UE;

⁶² Art. 7;

⁶³ Art. 19 din Directiva 2015/2302/UE;

⁶⁴ Art. 14, alin. 3 din Directiva 2015/2302/UE;

călătorii având posibilitatea de a formula plângeri sau cereri paralele în baza a diferite acte normative sau convenții internaționale. Totuși este prevăzut că despăgubirile sau reducerile de preț acordate în baza directive și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul altor acte normative și convenții internaționale se deduc unele din altele pentru a evita acordarea de despăgubiri excesive.

Trebuie menționat că termenul de prescripție a cererilor formulate în baza directivei 2015/2302/UE sau în baza altor acte normative sau convenții internaționale, nu poate fi mai mic de 2 ani, conform art. 14, alin. 6. Prin urmare statele membre în care existau termene de prescripție mai mici de 2 ani vor trebui să i-a măsuri pentru modificarea legislației interne.

Merită menționat și apreciat faptul că grupul de lucru care a elaborat proiectul de modernizare a Codului Civil al R. Moldova nu a „uitat” să i-a măsuri pentru ca Directiva 2015/2302/UE să fie implementată în legislația R. Moldova, în baza prevederilor Acordului de Asociere UE – R. Moldova. Conform proiectului de modernizare a Codului Civil⁶⁵ noua directivă a fost implementată prin inserarea prevederilor acesteia în Titlul III, Capitolul XIX, Secțiunea 1 care a fost denumită: „Pachetele de servicii de călătorie, serviciile de călătorie asociate și intermedierea lor”.

În urma intrării în vigoare a noilor modificări operate la Codul Civil al R. Moldova, inclusiv în domeniul pachetelor de servicii de călătorie și serviciilor asociate, și consumatorii din țara noastră vor beneficia de un nivel mai ridicat de protecție, având în vedere că s-au abrogat vechile norme, adoptate ca urmare a implementării în legislația R. Moldova a Directivei 90/314/CEE.

Referințe bibliografice:

1. DE CRISTOFARO, Giorgio. *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano*, în Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, 176 p., ISBN: 88-243-2490-8 - EAN: 9788824324908.
2. PERETTA, ROBERTO. *Gli intermediari turistici on-line*, în Aa. Vv., *Economia e gestione delle imprese turistiche*, a cura di R. Garibaldi, Milano, ed. Hoepli, 2015, 350 p., ISBN: 9788820366889.
3. ROSSONI, GIANLUCA. *La Direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati: una prima lettura*, în RIVISTA ITALIANA DI DIRITTO DEL TURISMO 16/2016, pag. 88, DOI:10.3280/DT2016-016008.
4. Codul Turismului italian, aprobat prin Decretul Legislativ 23.05.2011, nr. 79.
5. Directiva 2015/2302/UE privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.
6. Directiva 90/314/CEE privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite.
7. Comunicarea Comisiei către Parlamentul european, Consiliu, Comitetul Social și Economic European și Comitetul Regiunilor - *Europa, destinația turistică favorită la nivel mondial – un nou cadru politic pentru turismul european*, COM (2010) 352 din 30.6.2010.
8. Comunicarea Comisiei Europene către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor - *Adaptarea la era digitală a normelor UE privind pachetele de servicii de călătorie*, COM (2013) 513 din 07.09.2013.
9. CJCE, 30 aprilie 2002, cauza C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA vs Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*.

Webografie:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=celex:52010DC0352>

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0513:FIN:RO:PDF>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62000CJ0400>

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2011;79>

<http://www.parlament.md/ProcesulLegislativ/Proiectedeactelegislative/tabid/61/LegislativId/4180/anguage/ro-RO/Default.aspx>

⁶⁵ <http://www.parlament.md/ProcesulLegislativ/Proiectedeactelegislative/tabid/61/LegislativId/4180/language/ro-RO/Default.aspx>