

Agențiile de turism în vremurile noastre. Este mai sigur să faci rezervarea direct la proprietate sau prin intermediul unei agenții de turism?



Drepturile beneficiarilor de pachete turistice în caz de anulare abuzivă a rezervărilor de călătorie și politicile agențiilor de turism care vin să limiteze drepturile consumatorilor.

Am ales să scriem prezentul material în acest moment, deoarece după doi ani în care s-au aplicat diverse restricții, inclusiv în materie de călătorie, începând cu data de 8 martie 2022 nu a mai fost prelungită starea de alertă, iar aceste restricții nu se mai aplică. Spre exemplu, certificatul verde și **formularul de localizare a călătorilor (PLF)** nu mai sunt solicitate la intrarea în România, de asemenea certificatul verde nu mai este solicitat nici în unitățile de cazare și restaurante. În acest context și pe fondul apropierii perioadei de vară (de concedii), apetitul cetățenilor români pentru vacanțe este tot mai crescut și prin urmare, apreciem că este de mare interes ca aceștia să conștientizeze o serie de aspecte legate de drepturile lor și modalitatea în care acestea pot fi limitate.

Încă de la bun început, precizăm faptul că nu ne propunem să analizăm exhaustiv statutul agențiilor de turism și toate obligațiile care le incumbă acestora din perspectiva legală, ci dorim doar să atragem atenția asupra calității de agenție de turism a unor aplicații și platforme, care pun la dispoziția publicului oferte de cazare la diverse unități de tip pensiune sau hotel și transport, precum și modalitatea în care unele dintre aceste entități, calificate drept agenții de turism, încearcă să se exonereze de obligațiile ce le incumbă în această calitate. De asemenea, printre altele, vom aborda și categoria prejudiciilor care se impun a fi acoperite în ipoteza anulării rezervării de pachete turistice de către furnizorul de servicii turistice.

Agențiile de turism și evoluția acestora în lumea Internetului și a aplicațiilor pentru smart phone

Modalitatea în care a evoluat societatea contemporană a determinat o serie de transformări, care se reflectă în toate sectoarele de activitate, inclusiv în materia prestării de servicii turistice, atât sub aspectul cerințelor consumatorilor de servicii turistice (care sunt din ce în ce mai exigenți și deschiși spre locații exclusiviste și experiențe noi), cât și sub aspectul modalității de achiziție a acestor servicii (mai mult online, decât prin prezența fizică într-un punct de lucru al agenției de turism) și a formei de organizare a agenției de turism¹.

Astfel, odată cu schimbările tehnologice, și utilizarea la scară largă a internetului, conceptul de agenție de turism a

cunoscut o serie de schimbări. În prezent, agențiile de turism nu sunt reprezentate doar de acei agenți economici care oferă și comercializează pachete de servicii de călătorie în cadrul sediilor fizice ale acestora, ci activitatea agențiilor de turism s-a mutat tot mai mult în mediul online. Deși nu multe persoane cunosc acest aspect, **platformele online utilizate pentru a efectua rezervări privind anumite servicii, ca de exemplu servicii hoteliere sau de transport, chit ca nu au toate puncte lucru și personal cu care să se interacționeze fizic, au statutul de agenție de turism.**

De cele mai multe ori persoanele interesate de achiziția unor servicii turistice utilizează aplicațiile pentru smart phone care sunt dezvoltate de aceste platforme online, pentru a economisi timp și a beneficia de anumite oferte avantajoase sau adaptate propriilor nevoi (date fiind criteriile particularizate de căutare). De asemenea, utilizatorii acestor platforme aleg să rezerve pachetele turistice astfel, și din rațiuni de siguranță, de acoperire a riscurilor de către agenția de turism (intermediarul de servicii), în diverse situații neașteptate, cum ar fi anularea rezervării de către unitatea de cazare. Astfel, achiziționarea unui pachet de servicii sau a unor servicii asociate, printr-o agenție de turism, chiar și dacă aceasta își desfășoară activitatea în mediul online, presupune un avantaj pentru client, deoarece **agenția de turism își asumă anumite obligații în cazul în care beneficiarul serviciilor turistice este prejudiciat în vreun fel de către furnizorul de servicii.**

În acest context, este util să punctăm faptul că majoritatea agențiilor de turism sunt calificate legal ca fiind **agenții organizatoare**, ceea ce înseamnă că acestea combină și comercializează anumite pachete de servicii de călătorie sau servicii asociate, însă există și un alt tip de agenție de turism, și anume **agenția de turism intermediară**, care agreghează ofertele altor agenții.

Drepturile consumatorului în cazul anularii abuzive a rezervărilor de călătorie. Cadrul legal european și național

Sub acest aspect, este important să precizăm faptul că în ipoteza în care se efectuează o rezervare de călătorie prin intermediul unei agenții de turism, clientul beneficiază de o protecție juridică suplimentară în situația în care furnizorul de servicii își încalca obligațiile contractuale și anulează în mod abuziv rezervarea.

Agențiile de turism răspund pentru astfel de situații în acord cu legislația națională, cât și cu cea europeană, întrucât în cuprinsul respectivelor acte normative se prevede în mod expres obligația operatorilor de turism de a-și asuma răspunderea pentru prejudiciile cauzate de către furnizorii de servicii prin anularea abuzivă a rezervărilor.

În acest sens, la nivel european relevantă în materie este **Directiva din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului**, care a fost transpusă, în mod similar, în dreptul intern prin **Ordonanța nr. 2 din 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.**

Aceste acte normative fac referire în mod expres la remediile de care beneficiază persoana prejudiciată de anularea abuzivă a rezervării de către furnizorul de servicii, sens în care **amintim posibilitatea de reziliere a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și/sau despăgubiri pentru daunele suferite.**

Aceste despăgubiri pot fi pretinse în mod direct de la agenția de turism, prin intermediul careia s-a efectuat rezervarea, având în vedere obligația acesteia de a garanta buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie: *“Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.”*

Un alt aspect asupra caruia merita sa ne îndreptam atenția îl reprezinta dreptul turiștilor de a beneficia, pe lângă **repararea prejudiciului material efectiv suferit (contravaloarea serviciilor turistice anulate, eventualele costuri suplimentare pentru efecutarea unei noi rezervari)** și de acordarea anumitor **despagubiri aferente daunelor imateriale**, cum ar fi: despagubiri pentru pierderea posibilității de a se bucura de calatorie sau de vacanța în condițiile așteptate, stresul aferent reorganizării vacanței, timpul alocat pentru efectuarea unei noi rezervari.

Astfel persoanele prejudiciate care au achiziționat servicii de turism prin intermediul unei agenții, au dreptul la **despagubiri adecvate din partea acesteia, pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati (materiale sau imateriale).**

Cum înțeleg sa deroge unele agențiile de turism de la dispozițiile prevazute în legislația relevantă în materie?

Un aspect foarte important pe care l-am remarcat în practica noastră vis a vis de agențiile de turism și care trebuie avut în vedere în momentul în care se recurge la serviciile unei astfel de entități este acela ca adesea, în cuprinsul contractelor de comercializare a pachetelor de servicii turistice și a serviciilor de turism asociate, se prevede faptul ca, **agenția organizatoare nu își asuma niciun fel de raspundere pentru modalitatea în care furnizorul de servicii își executa obligațiile.**

În aceasta situație, deși agenția de turism va percepe un comision pentru serviciile prestate, clientul va avea posibilitatea de a se îndrepta doar împotriva furnizorului de servicii pentru plata despagubirilor aferente, fara ca agenția de turism sa fie ținuta raspunzatoare în vreun fel. Or, de multe ori, atragerea raspunderii agenției de turism în caz de neexecutare sau executare necorespunzatoare a contractului este și unul dintre motivele pentru care clientul opteaza sa încheie contractul privind serviciile turistice prin intermediul unei agenții de turism, pe care o considera solvabila, iar nu direct cu o pensiune sau hotel, cu care nu a mai interacționat până la acel moment.

Mai mult decât atât, atragem atenția asupra faptului ca am constatat anumite vulnerabilități pentru consumator în cadrul termenilor și condițiilor uneia dintre cele mai utilizate platforme online din întreaga lume pentru efectuarea rezervarilor de calatorie, platforma care deși nu își desfășoara activitatea în cadrul unor sedii fizice, deține totuși statutul de agenție de turism, având în vedere serviciile de calatorie asociate pe care le presteaza și modalitatea în care se prezinta public pe site-ul propriu.

Aceasta a publicat pe site-ul propriu Termenii și condițiile efectuării unei rezervari prin intermediul platformei, care cuprind, printre altele, mai multe dispoziții care prevad limitarea raspunderii respectivei agenții de turism, în situația în care furnizorul de servicii nu își respecta obligațiile contractuale. Astfel, **în cuprinsul Termenilor și condițiilor este prevazut faptul ca, turistul care înțelege sa efectueze o rezervare prin intermediul platformei online nu va beneficia de protecția juridică și drepturile oferite prin Directiva 25/2015 și Ordonanta 2/2018.**

Acesta semnifica în concret faptul ca, daca se efectueaza o rezervare prin intermediul respectivei platforme online, iar furnizorul de servicii, în speța hotelierul, anuleaza în mod abuziv rezervarea efectuată sau nu își onoreaza obligațiile contractuale, agenția de turism nu își va asuma niciun fel de raspundere față de client, pe care nu îl va despagubi în mod corespunzător pentru prejudiciul cauzat.

Apreciem ca modalitatea în care a ales sa își limiteze raspunderea agenția de turism respectiva, nu respecta dispozițiile relevante în domeniu și nici prevederile dreptului comun privind clauzele de limitare a raspunderii, care precizeaza ca acest tip de clauze trebuie sa fie acceptate expres și în scris de catre partea în detrimentul careia au fost propuse.

Or, prin simpla efectuare a unei rezervari online, beneficiarul serviciilor de turism nu accepta în mod expres și nici

în scris condițiile de limitare a răspunderii agenției de turism, având în vedere ca acestea sunt prevazute doar pe site-ul operatorului, în cadrul secțiunii privind Termenii și condițiile, care nici macar nu pot fi accesate foarte ușor.

În acest scenariu, clientul de buna-credință, care considera ca odata efectuată rezervarea prin intermediul unei astfel de agenții de turism, care activează în mediul online și care prezintă garanții solide de solvabilitate, beneficiază de întreaga protecție legală, va constata ca, de fapt, agenția de turism se prevalează de existența unor Termeni și condiții publicați undeva pe site, pentru a nu își asuma răspunderea în eventualitatea unei anulari abuzive a rezervării sau pentru orice alte prejudicii produse de către furnizorul de servicii.

Concluzii

Este util de reținut faptul că în ipoteza anularii pachetului de servicii de către furnizorul de servicii, clientul are dreptul, nu numai la recuperarea costului plătit, dar și la acoperirea tuturor daunelor materiale și imateriale suferite.

În acest context, recomandăm analizarea cu atenție a Termenilor și condițiilor contractuale, care sunt propuse atunci când se achiziționează un pachet de servicii turistice, chit că acestea nu sunt întotdeauna foarte ușor accesibile, astfel încât să nu fie limitat în niciun fel dreptul la acordarea de despăgubiri pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor turistice.

În încheiere, simetric cu începutul, precizăm faptul că scopul prezentului material nu este de acoperi toate aspectele juridice identificate de către autori, aceste aspecte urmând a fi adresate autorităților cu competența de control în domeniu.

1. Cu titlu de exemplu, amintim următoarele pagini web, unde pot fi rezervate pachete turistice: turistinfo, Booking.com, Directbooking, tripadvisor.