

Scumpirea carburanților și impactul asupra pachetelor turistice



Întrucât a început sezonul cîlătorilor, iar consumatorii sunt, sau pot fi obligați, să achite taxe suplimentare în legătură cu scumpirea carburanților, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC) intervine cu anumite sfaturi esențiale de cîlătorie pentru consumatori și agențiile de turism.

Codul Civil al Republicii Moldova, în care a fost transpusă Directiva (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de cîlătorie și serviciile de cîlătorie asociate, **vă oferă drepturi solide atunci contractați servicii de cîlătorie.**

Astfel, drepturile esențiale ale consumatorilor (cîlătorilor) în cazul majorării costurilor prevăd că:

După încheierea contractului privind pachetul de servicii de cîlătorie, **prețurile pot fi mărite numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate și stipulează dreptul cîlătorului la reducerea prețului** (pentru aceleași cazuri). În acest caz, în contract se precizează modul în care urmează să fie calculate prețurile revizuite. Criteriile de prețuri sînt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de:

- a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de cîlătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sînt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi (tarife pentru serviciile aeroportuare și de navigație aeriană);
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț nu produce efecte juridice decât dacă organizatorul trimite cîlătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, **însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea cîlătoriei.**

Astfel, în cazul în care creșterea este justificată și înainte de începerea cîlătoriei, organizatorul este constrâns să modifice semnificativ prețul, cîlătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de organizator:

- a) să accepte modificarea propusă; sau
- b) să declare rezoluțiunea față de a plăti vreun comision de rezoluțiune.

Sfaturi pentru consumatori:

Cum să te asiguri că nu plătești nejustificat:

1. Mai întâi, verifică clauzele și termenii contractului în raport cu [condițiile legale de modificare a contractului privind pachetele de servicii de cîlătorie](#);
2. Contactează organizatorul cîlătoriei/agenția de turism, care ar trebui să vă spună dacă există riscul să vi se solicite plăți suplimentare;
3. În cazul în care vi se solicită plăți suplimentare în legătură cu scumpirea carburanților, insistă să vi se ofere pe un suport durabil: justificarea și calculul creșterii respective.

4. Dacă nu sunteți de acord cu răspunsul organizatorului clienților/agenției de turism, puteți apela pentru asistență la Centrul unic de apel al consumatorilor, la numărul 022-51-51-51.
5. Dacă crezi că ți s-au încălcat drepturile de consumator, raportează acest lucru la ISSPNPC.

Sfaturi pentru Organizatorii clienților/agențiile de turism:

1. Livrează Formularele cu informații precontractuale standard: Oferă clientului formularul legal obligatoriu înainte de semnarea contractului, care detaliază exact ce include pachetul;
2. Gestionează corect modificările de preț: Majorarea prețului poate avea loc numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate și stipulează dreptul clienților la reducerea prețului. Informează clienții, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:
 - modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului;
 - termenul rezonabil în care clienții trebuie să informeze organizatorul cu privire la decizia sa;
 - faptul că, dacă până la expirarea termenului menționat clienții nu va comunica decizia sa, modificările propuse se vor considera acceptate de către clienți;
 - după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia;
3. Notifică clar și inteligibil despre apariția constrângerii de creștere a prețului și transmite clientului pe un suport durabil justificarea și calcul creșterii respective, doar cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea clienților;
4. Oferă dreptul la retragere: Majorarea prețului cu mai mult de 8% (din cauza combustibilului sau a taxelor) acordă dreptul legal clientului să rezilieze contractul fără penalități;
5. Răspunde rapid la sesizările consumatorilor și pune-le la dispoziție informații complete, corecte și precise privind serviciile oferite și modul de executare a contractului.

Sfaturi comune pentru consumatori (clienți) și organizatori de clienți:

1. Organizatorul clienților poate fi îndreptățit să solicite clienților realizarea unor obligații suplimentare, doar dacă a îndeplinit cerințele în materie de informare (privind costuri suplimentare), astfel cum sunt prevăzute de prevederile legale, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de clienți;
2. În cazul în care clienții nu acceptă modificarea semnificativă a prețului (majorarea prețului cu mai mult de 8%) și declară rezoluțiunea, organizatorul este obligat să restituie toate plățile efectuate de clienți sau pe seama clienților, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data rezoluțiunii;
3. Contribuie reciproc la executarea contractelor de servicii de clienți, pentru a facilita soluționarea amiabilă și rezolvarea reciproc avantajoasă și eficientă a situațiilor apărute.