



CONTRACTUL DE TRANSPORT AERIAN DE PASAGERI ȘI BAGAJE. BILETUL ELECTRONIC

IURIE MIHALACHE, DOCTOR ÎN DREPT, LECTOR UNIVERSITAR

Le contrat de transport aérien de personnes est conclu entre le transporteur et les passagers. Le passager reçoit un titre de transport, nommé billet électronique, qui est une preuve d'achat et qui représente le droit du passager à bénéficier de la prestation de transport définie par le contrat.

Le contrat de transport aérien a une forme verbale, en temps que le billet électronique a une forme écrite. L'achat d'un billet électronique à l'avion dans la République de Moldova peut être effectué et par Internet. Les passagers reçoivent une copie de leur billet électronique qui contient le numéro de réservation, le lieu de départ et d'arrivée, le coût du transport et les références sur le transporteur. La responsabilité juridique civile du transporteur aérien est engagé conformément aux dispositions de la Convention de Montreal, du Code civil de la République de Moldova et du contrat de transport.

În cadrul economiei de piață au devenit foarte utilizate serviciile transportului aerian, iar acordarea acestora de fiecare dată se realizează prin încheierea unui contract între reprezentanții companiei aeriene și consumator, și eliberarea confirmări scrise în acest sens, biletul la avion.

Scopul propus la elaborarea prezentului articol este de a efectua o cercetare amplă a contractelor de transport aerian de pasageri și bagaje, iar dintre sarcinile pe ni le-am propus se numără: descrierea avantajelor și dezavantajelor introducerii biletului electronic în țara noastră, drepturile și obligațiile părților contractuale, precum și specificul încetării efectelor contractului de transport aerian. În vederea realizării scopului și sarcinilor date, o atenție sporită a fost acordată legislației naționale și reglementărilor interne ale companiilor aeriene Air Moldova și Moldavian Airlines, iar spre final, ca o generalizare a celor expuse, au fost efectuate anumite concluzii.

La elaborarea articolului am urmărit câteva-i obiective. Mai întâi, de a argumenta din perspectivă teoretică și practică posibilitatea existenței a două contracte de transport aerian distincte, de pasageri și de bagaje, în opoziție cu părerile doctrinare care susțin prezența unui singur contract. O atenție deosebită a fost acordată analizei statutului juridic al cărașului din transportul aerian al R.Moldova, în special descrierea corelației care există între noțiunile de operator aerian, transportator aerian și căraș din transportul aerian, și apreciind care ar fi cea mai adecvată pentru legislația națională.

Actualitatea și importanța temei reiese din faptul că mecanismul încheierii contractului de transport aerian de pasageri și problemele juridice ale introducerii biletului electronic nu au mai fost abordate în literatura de specialitate a Republicii Moldova, fiind, așadar, și o noutate în domeniu. Ca urmare a acestui fapt, am apelat la lucrările științifice ale profesorului Gh.Chibac care a abordat pe larg aspectele contractului de transport în Comentariul Codului civile al R.Moldova și în cursurile de lecții la drept civil, precum și la doctrinarul A.Bloșenco, din manualul "Drept civil, partea specială". Iar pentru o înțelegere mai reușită a esenței cercetării, în textul articolului am inserat copiile a două bilete electronice la avion, emise de către companiile Air Moldova și Carpatair, precum și o schemă importantă.

Cu toate acestea, am estimat că lucrări tiințifice fundamentale în domeniu dat au profesorii ruși: Г.П.Савичев, В.В.Молчанов și В.В.Машин, cu referire la contractul de transport aerian de pasageri, iar profesorii В.Д.Бордунов, Б.П.Елисеєв și Н.Н.Остроумов au elucidat mecanismul încheierii contractelor prin Internet și valoarea juridică a biletelor electronice, publicând mai multe monografii și diverse publicații la acest capitol. De asemenea, anumite aspecte ale contractului de transport aerian de pasageri au fost cercetate de profesorii români: O.Căpățînă, Gh.Stancu, Gh.Filip, în manualele "Dreptul transporturilor", precum și de S.Stănilă în importantele sale articole științifice.

Valoarea științifică și aplicativă se manifestă prin faptul că studiul realizat este unul indispensabil și de perspectivă în procesul actualei evoluții a legislației și jurisprudenței civile aeriene din R.Moldova. Cu această ocazie, s-a depus un efort în scopul realizării unei cercetări științifice reușite, conturând asemănări și deosebiri de ordin doctrinar, concluzii și propuneri menite să îmbunătățească cadrul juridic național.

Natura juridică a contractului. Deoarece legislația nu specifică, în doctrină există controverse cu referire la natura juridică a contractului de transport de pasageri și bagaje. Astfel încît profesorul Г.Иванова susține că contractul de transport de bagaje are o existență autonomă, iar din aceste considerente, în cazul transportării pasagerilor și a bagajelor se încheie două contracte, diferite după natura lor juridică . Avînd aceeași opinie, doctrinarii Д.Медведев și В.Смирнов afirmă că pasagerii și bagajele lor nu sunt ținuți de același mijloc de transport și pot ajunge la destinație cu aeronave distincte . Profesorul Г.Савичев aduce dovezi că și forma acestor două contracte este diferită, și anume, încheierea contractului de transport de pasageri se confirmă prin bilet, iar contractul de transport de bagaje - prin eliberarea unei chitanțe; primul, are caracter juridic consensual, cel de-al doilea real . O argumentare reușită aduce В.Молчанов, că în situația unui contract de bagaje, s-ar avea în vedere doar bagajele înregistrate, însoțite de o recipisă de bagaje. Bagajul de mînă nu poate constitui obiectul contractului de transport de bagaje chiar dacă conform codului civil cărăușul poartă răspundere pentru pierderea și deteriorare bunurilor aflate la pasager . În continuare, autorul distinge între contractul de transport de pasageri, în care include și bagajele de mînă, și contractul de transport de bagaje, al cărui obiect sunt bagajele înregistrate .

De o altă părere sunt profesorii М.Брагинский, В.Витрянский și Н.Остроумов care afirmă că contractul de transport de bagaje nu are o existență de sine stătătoare, avînd un caracter facultativ transportului de pasageri . В.Машин ajunge la concluzia că existența unui contract de transport aerian de bagaje nu este posibilă, deoarece transportarea bagajului reiese din contractul de transport de pasageri . În schimb, cu referire la legislația națională, Gh.Chibac remarcă că Codul civil nu definește contractul de transport de călători și nu tratează separat contractul de transport de bagaje, dar dă o definiție generală. În afară de aceasta, obligația cărăușului de a transporta bagajul la destinație și de a-l elibera persoanei împuternicite să-l primească depinde în exclusivitate de acțiunile călătorului, săvîrșite după încheierea contractului de transport de călători (procurarea biletului) . Avînd aceeași opinie, А.Блошенко conchide că obligația cărăușului de a transporta bagajul la destinație are caracter facultativ și este cuprinsă în contractul de transport de călători .

Spre regret, estimăm că deși la art.980 alin.(1) a Codului civil al R.M. legiuitorul definește ce este contractul de transport, definiția este una generală și nu se face o distincție între contractul de transport de pasageri și cel de bagaje. Pe de altă parte, Legea aviației civile prevede că bagajele pot fi transportate la bordul aeronavei în baza unui acord cu operatorul aeronavei (art.3), iar din contextul dat am putea presupune doar că prin noțiunea de acord legiuitorul nostru subînțelege contract. Anumite reglementări reies și din art.20 alin.(1) a Legii privind securitatea aeronautică, în care se menționează că operatorii de aeroport sau operatorii aeriени vor accepta bagaje numai de la pasagerii care dispun de bilete de călătorie. Altfel spus, pasagerii nu pot beneficia de serviciile transportului de bagaje dacă nu au încheiate contracte de transport aerian de pasageri.

Expunîndu-ne opinia, respectăm opiniile potrivit cărora în transportul aerian este prezent un singur contract, cel de pasageri, însă aducem argumente importante în favoarea tezei existenței a două contracte, de pasageri și de bagaje. Chiar dacă legislația națională nu se expune, totuși ea nu neagă faptul că aceste contracte ar putea avea o existență separată.

În primul rînd, cumpărînd biletul la avion, pasagerul încheie un singur contract, cel de pasageri, și achită un preț dublu, care include și deplasarea bagajelor sale în compartimentul de bagaje, - cala aeronavei, iar decizia sa de a lua bagajul cu sine în salon și a refuza serviciul de cală, nu obligă compania aeriană să-i restituie diferența de cost pentru locul rămas liber în cala avionului. Astfel că pasagerul din start este nevoit să achite și locul rezervat bagajului de cală, însă decizia încheierii celui de-al doilea contract, de bagaje, îi aparține în exclusivitate, fiind încă la ghișeu de înregistrare, înainte de îmbarcare. În

consecință, contractul de transport aerian de pasageri întotdeauna îl precedă pe cel de bagaje.

În al doilea rând, la ghișeul de înregistrare bagajul este cântărit, înregistrat și i se aplică o etichetă de identificare, care confirmă încheierea contractului de bagaje. Din acest moment, vedem că pasagerul deține două contracte: cel de pasageri care devine contract principal, și cel de bagaje - accesoriu, ambele având o existență separată.

În al treilea rând, bagajul cu etichetă de identificare este transportat în cala aeronavei, la punctele de tranzit poate fi transferat dintr-o aeronavă în alta, iar din motive de securitate, poate fi livrat chiar și cu un alt zbor, în timp ce pasagerul, împreună cu bagajele sale de mână, se află în salonul aeronavei, și nu are cunoștință despre soarta bagajului său decât la aeroportul de destinație.

Contractul de transport aerian de pasageri se distinge prin anumite caractere juridice, și anume: este consensual, oneros, sinalagmatic, comutativ, public și de adeziune. Consensual este actul care se încheie prin simpla manifestare de voință a părților, fără îndeplinirea vreunei formalități. Dacă caracterul consensual al contractului de pasageri este unanim împărtășit, atunci în privința transportului de bagaje suscită anumite discuții. În doctrina rusă (Савичев Г., Смирнов В. ș.a.) se consideră că contractul de transport de bagaje este unul real. De o altă părere sunt savanții români: O.Căpățînă menționează că contractul este unul consensual, deoarece se încheie prin simplul consimțământ al părților, iar dovada încheierii lui se face prin bilet. La fel, în literatura mai veche, profesorul E.Cristoforeanu ajunge la concluzia că "contractul de transport este unul pur consensual. Numai o greșită interpretare sau înțelegere a faptului predării lucrului a putut determina pe unii să vadă în contractul de transport un contract real".

Considerăm că teza consensualistă a contractului de transport de pasageri este străină legislației naționale. Deși din art.980 alin.(1) a Codului civil nu reiese acest lucru, fiind stabilit doar că "prin contractul de transport o parte se obligă față de cealaltă parte să o transporte împreună cu bagajele ei", considerăm că caracterul consensual este propriu doar contractului de pasageri, nu și celui de bagaje, care se încheie la momentul predării bagajului. Prin încheierea contractului de pasageri se admite doar posibilitatea încheierii ulterioare a celui de bagaje, însă existența ultimului depinde de voința pasagerului. În același timp, spre deosebire de contractul de pasageri, contractul de bagaje nu poate fi perfectat din timp, el se încheie cu cel puțin 40 de minute pînă la îmbarcare, la ghișeul de înregistrare, prin remiterea bunului și primirea chitanței de bagaj, în care este indicat un număr de identificarea, greutatea și destinația bagajului. Altfel spus, contractul de bagaje se încheie la momentul remiterii materiale a bunului, iar acest lucru confirmă pe deplin caracterul său de contract real.

Prin esență, activitatea de transport se desfășoară cu titlu oneros. Pasagerul urmărește să ajungă la destinație, iar cărăușul vrea să primească taxa de transport, anunțată din timp sub forma chemării la ofertă prin Internet, pe panourile publicitare sau în mass-media. Altfel spus, după Gh.Stancu remunerația constituie cauza juridică determinantă și mobilul impulsiv care îl determină pe prestator să aducă la îndeplinire serviciul convenit. Menționăm că transportarea pasagerilor se poate realiza și cu titlu gratuit, în acest caz regulile Convenției de la Montreal și a Codului civil al R.Moldova se vor aplica numai dacă cărăușul va avea calitatea de întreprinzător. De aici rezultă și caracterul sinalagmatic al prestării serviciilor. Contractul generează îndatoriri în sarcina fiecărei părți. Aceste obligații sunt totodată interdependente între ele, în sensul că achiziționarea biletului de către călător atrage angajamentul cărăușului de a pune la dispoziție nava aeriană și de a efectua deplasarea propriu-zisă.

Contractul de transport este un contract comutativ, deoarece părțile cunosc întinderea obligațiilor reciproce pe care și le asumă chiar din momentul încheierii contractului și le pot aprecia ca fiind echivalente ca valoare. Înainte de a cumpăra biletul, pasagerul citește în detaliu clauzele contractuale afișate pe paginile web a companiilor aeriene sau a agențiilor de vânzare a biletelor, iar în cazul unui bilet din hîrtie, aceste clauze sunt inserate în bilet. În ce privește taxele de transport, ele sunt coordonate în prealabil cu Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova în temeiul Regulamentului cu privire la modul de

aprobare a tarifelor pentru transporturile aeriene internaționale regulate de pasageri și sunt obligatorii pentru toți consumatorii, nefiind susceptibile de negociere. Transportul aerian face parte din categoria contractelor de prestări servicii, având ca obiect deplasarea în spațiu a călătorilor și bagajelor, sarcină ce incumbă primordial călătorului. El se angajează, ca prin activitatea pe care o desfășoară, să strămute călătorii de la aeroportul de pornire la cel de destinație, aceasta fiind o prestație specifică și de bază a contractului.

Specific contractului de transport de pasageri îi este caracterul de adeziune, deoarece se încheie între un comerciant și un consumator, adică între compania aeriană, ce acționează în calitate de întreprinzător, și persoana fizică, care procură biletul pentru necesități personale. Având milioane de pasageri anual, călătorul este lipsit de posibilitatea de a negocia clauzele contractuale cu fiecare în parte, iar acesta este principalul argument că contractul de transport aerian de pasageri și cel de bagaje sunt contracte tipice, de adeziune. În lumina Comentariului Codului civil al R.Moldova, de adeziune sînt contractele în care clauzele sunt preformulate de una din părți, iar cealaltă parte poate doar să accepte încheierea contractului în condițiile impuse sau să renunțe. Însă faptul de a fi consumator, îi conferă pasagerului statutul nefavorabil de "parte slabă" a contractului de adeziune, făcîndu-l dependent de călător. Ca urmare, considerăm că acest fapt necesită reglementări sporite în legislația națională privind protecția consumatorilor.

În acest context se manifestă și caracterul public al contractului, ceea ce-l obligă pe călător să trateze în mod egal toți consumatorii de servicii aeriene, remarcă profesorii В.Бордунов și Б.Елисеев, în timp ce Curtea Supremă de Justiție a R.Moldova îndeamnă instanțele judecătorești să țină cont atât de drepturile cetățenilor la satisfacerea necesităților lor, cât și de posibilitățile reale ale agentului economic, pentru a realiza un echilibru armonios dintre principiile nediscriminării consumatorilor și al egalității acestora, pe de o parte, și principiul libertății contractuale, pe de alta. Totodată nu suntem de acord cu opiniile expuse de Gh.Filip și S.Stănilă că contractul de transport aerian de călători se încheie prin oferta făcută de călător și acceptarea ei de către transportator. Considerăm expresiile respective ca fiind eronate și argumentăm că ofertele de vânzare a biletelor la avion, inclusiv cele realizate prin Internet, sunt efectuate de către călător, de agențiile de turism și cele de vânzare a biletelor, se adresează unui cerc nedeterminat de persoane, iar conform art.681 a Codului civil, reflectă voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei.

Călătorul ca subiect al raporturilor juridice civile din transportul aerian. Pentru înțelegerea statutului juridic al călătorului din transportul aerian, mai întâi este necesar de a explica semnificația noțiunilor de "călător", "operator aerian" și "transportator aerian". În acest context, Codul civil al R.Moldova utilizează termenul generic de călător, valabil în egală măsură transportului auto, feroviar, maritim și naval. În timp ce Legea aviației civile, la art.3 consacră o altă noțiune, cea de operator aerian, ca fiind orice persoană fizică și juridică care propune servicii în exploatarea aeronavelor, denumire care a fost preluată de Legea privind securitatea aeronautică (art.6) și de toate reglementările emise de Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova. Spre deosebire de legislația națională, în convențiile internaționale predomină o altă denumire, și anume cea de "transportator aerian", pe cînd Curtea de Apel Chișinău și Curtea Supremă de Justiție a R.Moldova fac trimitere la noțiunea de "companie aeriană".

Cercetînd problema dată, am ajuns la concluzia că există o confuzie de ordin terminologic. Termenul de operator aerian are o accepțiune mai largă, el poate fi atât un deținător al autorizației de operator aerian, cât și deținătorul certificatului de operator aerian. Conform pct.0001 din Reglementările privind autorizarea operatorilor aerieni, autorizația de operator aerian conferă dreptul posesorului ei de a efectua activități de lucru aerian și de aviație generală, iar certificatul de operator aerian este documentul care atestă dreptul de a realiza activitatea de transport aerian în scop comercial. Prin urmare, deducem că pentru a putea efectua transportarea comercială de pasageri, bagaje și mărfuri, transportatorii sunt obligați să dețină un certificat de operator aerian, eliberat de Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova sau de autoritatea similară a altui stat.

Cu referire la noțiunea de transportator aerian, ea devine oportună doar făcînd trimitere la convențiile internaționale la care R.Moldova este parte, și anume: Convenția de la Montreal, Convenția privind aviația civilă internațională, semnată la Chicago în 1944 și Convenția cu privire la daunele cauzate de către

aeronele străine terților aflați la sol, semnată în 1952 la Roma . Însă ea nu trebuie confundată cu termenul de "cărăuș aerian", pe motiv că în legislația națională, dar și în cea internațională, termenul dat nu are consacrare juridică.

Reieșind din prevederile alin.(2) a art.980 din Codul civil, regulile cu privire la transport se aplică doar în cazul cînd transportarea este efectuată în cadrul activității de întreprinzător de către o persoană care oferă public servicii de transport. Iar conform pct.0020 din Reglementările privind autorizarea zborurilor, solicitantul autorizației de exploatare a rutei aeriene trebuie să fie persoană fizică sau juridică din R.Moldova (a) și să dețină un certificat de operator aerian valabil emis de către A.A.C (b). Din acest context, ajungem la concluzia că vorbind despre cărăușul din transportul aerian subînțelegem doar acel operator aerian care efectuează transportul comercial, adică care deține certificatul de operator aerian și autorizația de exploatare a rutei aeriene respective, iar ca exemplu putem aduce toate companiile aeriene comerciale. De unde noțiunile de "companie aeriană" și "cărăuș din transportul aerian" le putem considera ca fiind echivalente.

Anumite probleme, însă, ridică navele aeriene de stat. Ele se află în gestiunea Ministerului Apărării, Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Sănătății, Ministerului Agriculturii și Serviciului Vamal al R.Moldova, și realizează zboruri de lucru aerian, pentru nevoile industriei, agriculturii, sănătății publice, protecției mediului ș.a. Suntem de părerea că deținătorii acestor aeronave nu pot fi numiți cărăuși. Ei nu înfăptuiesc o transportare comercială și nu se supun normelor Codului civil consacrate contractului de transport, în schimb în activitatea de lucru aerian ei pot încheia alte contracte civile, cum ar fi contractul de prestări servicii, de antrepriză sau de locațiune.

În fine, cea mai adecvată denumire o găsim pe cea de "cărăuș din transportul aerian", și considerăm că ea dă posibilitatea de a corela dispozițiile dreptului comun cu legislația specială, iar din perspectivă teoretică, considerăm oportun de a oferi o definiție proprie acestei noțiuni. Astfel, prin cărăușul din transportul aerian înțelegem persoana juridică sau persoana fizică care calitatea de întreprinzător individual, deține cu titlu de proprietate sau în baza unui contract de locațiune una sau mai multe nave aeriene pentru zboruri, posedă un certificat de operator aerian și o autorizație de exploatare a rutei aeriene eliberate de Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova.

Legislația României, spre exemplu, face o delimitare clară între noțiunea de transportator aerian și cea de operator al aeronavei. Astfel, Codul aerian definește în termeni generali transportatorul aerian, ca fiind operatorul aerian autorizat, deținător al unei licențe de transport aerian (art.3) . În schimb Legea privind răspunderea transportatorilor aerieni și a operatorilor aeronavelor civile care efectuează operațiuni aeriene civile în spațiul aerian național din 2003 la art.2 conferă calitatea de transportator aerian doar persoanelor juridice licențiate în efectuarea transportului aerian public de pasageri, bagaje și mărfuri, în timp ce operator aerian este calificată persoana fizică și juridică care efectuează operațiuni de lucru aerian sau de aviație generală .

Particularități în privința terminologiei prezintă și legislația Federației Ruse, care în Codul aerian consacră termenii de "întreprindere aviatică" și "exploatant" . Noțiunile date sunt corelate după principiul gen și specie, susține П.Ремишевский , dar sunt confuze și însoțite de numeroase critici doctrinare, adaugă В.Молчанов . În continuare, О.Аксаментов aduce argumente că fondator al unei întreprinderi aviatică este recunoscută doar persoana juridică, a cărei activitate o constituie aviația generală și cea de lucru aerian, pe cînd exploatant poate fi o persoană fizică sau juridică , iar compania aeriană poate fi și o persoană fizică .

Deoarece deținător al certificatului de operator aerian poate fi și o persoană fizică, ne întrebăm sub ce formă juridică de organizare poate fi ea înregistrată? Analizînd cerințele de la pct.0020 din Reglementările privind autorizarea zborurilor, pentru autorizarea zborurilor persoana fizică trebuie să dețină un certificat de operator aerian și resurse financiare suficiente pentru acoperirea cheltuielilor legate de operarea zborurilor, iar conform pct.0035 lit.(g) a Reglementărilor privind certificarea operatorilor aerieni, persoana fizică trebuie să aibă capitalul statutar de minimum 500 mii lei, precum și un capital

propriu nu mai mic de valoarea capitalului statutar, cerințe valabile și persoanelor juridice. Totodată prin expresiile "capital statutar" și "capital propriu" înțelegem că persoana fizică mai întâi trebuie să fie înregistrată în calitate de întreprinzător, ceea ce legislația națională nu prevede.

Prin urmare, reieșind din faptul că certificatul de operator aerian se eliberează doar pentru efectuarea transportului aerian comercial, și ținând cont de dispozițiile art.980 din Codul civil, că regulile cu privire la transport se aplică numai dacă există o activitate de întreprinzător, deducem că pentru a dobândi un certificat de operator aerian, persoana fizică trebuie să fie întreprinzător, iar cea mai reușită formă de organizare o vedem cea de întreprinzător individual. Cu această ocazie, venim cu propunerea de a adăuga în Reglementările privind certificarea operatorilor aerieni, la pct.0035 lit.(f), expresia: să fie persoană juridică cu scop lucrativ sau întreprinzător individual, iar în noua sa formulare, pct.0035 lit.(f) va fi: să fie înregistrată în calitate de persoană juridică cu scop lucrativ sau întreprinzător individual și să dispună de resurse financiare suficiente pentru efectuarea activității propuse.

Spre regret, dintre deținătorii actuali ai certificatelor de operatori aerieni, nici unul nu este întreprinzător individual: "Air Moldova" este întreprindere de stat , "Moldavian Airlines" societate pe acțiuni , iar alte 7 companii aeriene înregistrate în R.Moldova își desfășoară activitatea peste hotarele țării, în Italia, Arabia Saudită, Iran și Kuwait: "Pecotox-Air", "Valan International Cargo Gharter", "Grixona", "Jet Line International", "Jet Stream" și "Tiramavia", și toate au forma organizatorico-juridică de societate cu răspundere limitată .

Prezintă interes și statutul juridic al personalul aeronautic, numit echipajul de zbor. Personalul aeronautic, potrivit art.9 a Legii aviației civile, este alcătuit din piloți, la care Reglementările privind autorizarea personalului aeronautic adaugă inginerii naviganți, însoțitorii de bord, operatori de bord și controlorii de trafic aerian . Dintre piloți cărașul desemnează pentru fiecare zbor în parte un comandant, care va fi responsabil de etapele de zbor, de menținerea disciplinei și a ordinii la bord, iar ceilalți membri ai echipajului, inclusiv pasagerii, sînt obligați să se conformeze dispozițiilor lui. Ne fiind parte la contractul de transport, personalul aeronautic se află cu cărașul în raporturi de muncă, avînd calitatea de salariați. În consecință, considerăm că orice prejudiciu suferit de piloți în timpul zborului va fi reparat de către căraș în temeiul contractului individual de muncă și a art.333-347 din Codul muncii. Din această cauză, Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova obligă cărașul să dețină un contract de asigurare obligatorie a personalului aeronautic. În schimb dacă un membru al echipajului cauzează pasagerilor careva prejudicii materiale sau psihologice, atunci angajarea răspunderii este pe seama cărașului, ca parte a contractului de transport, însă ulterior el poate veni cu acțiuni de regres împotriva membrilor echipajului conform art.1403 alin.(2) a Codului civil, că comitentul conservă dreptul de regres contra prepusului.

Particularități prezintă poziția juridică a cărașului în cazul contractului de charter aerian. Codul civil al R.Moldova nu reglementează contractul respectiv iar Reglementările privind închirierea aeronavelor, aprobate de Autoritatea Aeronautică Civilă, se referă la închirierea navelor aeriene de către companiile aeriene, pe o perioadă de timp , pe cînd charterul presupune angajarea navei aeriene a cărașului, cu tot cu echipaj, pentru un număr stabilit de zboruri. Efectuînd o analiză a contractelor de charter deja încheiate, am estimat că contractul este unul complex, și include elemente din contractul de locațiune, prestări servicii și transport . Părțile contractului sunt cărașul și beneficiarul, cu statut de client, iar răspunderea juridică civilă pentru prejudiciul cauzat pasagerilor și bagajelor depinde de clauzele contractuale. De regulă, răspunderea este pe seama cărașului, însă uneori și a clientului, dar sub rezerva acțiunii în regres. În privința echipajului, el activează în baza contractului individual de muncă, încheiat cu cărașul, răspunderea sa fiind doar față de căraș, conform dispozițiilor din Codul muncii al R.Moldova.

Generalizînd cele expuse, menționăm că cărașul din transportul aerian este figura centrală a contractului încheiat cu consumatorul, iar calitatea de căraș o au doar companiile aeriene ce dețin un certificat de operator aerian. Ele sunt singurele care pot încheia contracte de transport aerian de pasageri și bagaje, deoarece întrunesc cerințele Codului civil al R.Moldova de avea calitatea de întreprinzător, și dețin documentul necesar efectuării zborurile comerciale. Deși legea nu stabilește forma de organizare juridică, considerăm că compania aeriană poate fi și o persoană fizică, înregistrată ca

întreprinzător individual, dacă întrunește și alte cerințe cerute de lege în acest sens. În schimb nu pot avea calitatea de cărăuș în transportul aerian deținătorii navelor aeriene de stat și cele de uz personal. Ei nu pot încheia contracte de transport aerian comercial și nu se supun dispozițiilor Codului civil al R.Moldova cu privire la transport, iar în caz de prejudiciu, se va angaja răspunderea juridică civilă delictuală.

Specificul încheierii contractului. Indiferent de felul zborului, regulat sau charter, încheierea contractului de transport aerian cu pasagerul este obligatorie pentru cărăuș. Prin încheierea contractului se înțelege realizarea acordului de voință asupra clauzelor lui esențiale (art.679 alin.(1) Cod civil). Se poate spune, deci, că mecanismul încheierii contractului presupune îmbinarea a două elemente principale: oferta și acceptarea. În acest sens, propunerea care parvine de la cărăuș poate fi calificată ca ofertă publică, iar reieșind din prevederile art.981 a Codului civil, companiile aeriene și agențiile de comercializare a biletelor nu pot refuza vânzarea biletelor către consumatori fără a avea motive concludente pentru aceasta. În opinia profesorului Gh.Filip, refuzul ar fi justificat numai dacă: a) în baza unei dispoziții legale, transportul este anulat sau suspendat din motive tehnice sau meteorologice excepționale, care nu garantează siguranța zborului, și b) pasagerul este în stare de ebrietate, stare psihică anormală, bolnavă de o maladie contagioasă, are plăgi deschise, ori nu respectă dispozițiile obligatorii pentru călători. În același timp, cărăușul nu este în drept să impună pasagerilor condiții contractuale disproporționate, ce ar determina un dezechilibru nejustificat dintre prestații.

Prin cumpărarea biletului la avion, pasagerul demonstrează în exterior consimțământul său față de oferta publică a cărăușului, iar în temeiul art.986 alin.(1) a Codului civil, contractul de transport de persoane se confirmă prin bilet. De regulă, contractul este considerat încheiat din momentul procurării biletului. Biletul de avion poate fi numai nominal și nu poate fi transmis altor persoane, el acordă dreptul de a călători într-o singură direcție sau tur-retur, în dependență de alegerea făcută de consumator la data procurării lui. De asemenea, biletul mai poate fi eliberat pentru un grup de persoane, fiind numit și bilet colectiv, iar în acest caz este necesară însoțirea lui de o lista nominală a tuturor pasagerilor. În fine, biletul de avion este valabil numai pentru data, cursa și între localitățile înscrise în el. Spre regret, însă, legislația nu oferă un răspuns, care este forma contractului de transport încheiat între pasager și cărăuș?

Reieșind din prevederile Codului civil, între forma biletului și cea a contractului de transport nu există nici o legătură, deoarece cu referire la bilet legea solicită prezența lui materială, ca titlu de călătorie (art.986), în schimb față de contractul de transport de pasageri lipsesc careva cerințe privitoare la formă. Cu această ocazie, Gh.Chibac susține că deoarece legea nu stipulează norme obligatorii cu privire la forma contractului de transport de persoane, un asemenea contract va fi valabil și în cazul când va fi încheiat în formă verbală, iar într-o altă sursă, același autor afirmă că acceptarea ofertei de către persoana fizică care procură un bilet se face prin săvârșirea acțiunilor concludente. В.Машин specifică că acțiunile concludente se manifestă prin achitarea costului biletului care reprezintă acceptarea din partea pasagerului a ofertei publice făcute de compania aeriană. Mai mult ca atât, S.Stănilă susține că fiind supus Convenției de la Montreal, nerespectarea cerințelor referitoare la înscrisuri cu nimic nu afectează valabilitatea sau existența contractului de transport aerian internațional de pasageri. Iar В.Бордунов și Б.Елисеев constată că în toate statele biletul este singura dovadă exprimată în scris că a fost încheiat un contract de transport aerian internațional.

Exprimându-ne opinia, considerăm oportun să distingem între contractul de transport aerian de pasageri încheiat în mod tradițional și cel încheiat în formă electronică. În temeiul art.208 alin.(1) a Codului civil, orice act juridic poate fi încheiat verbal, în scris sau în formă autentică, iar actul juridic care poate fi încheiat verbal se consideră încheiat și în cazul în care comportamentul persoanei arată vădit voința de a-l încheia. Deoarece legea admite încheierea actelor juridice prin acțiuni concludente, din start această modalitate o găsim cea mai adecvată în privința contractului de transport aerian de pasageri, însă ea reprezintă, de fapt, forma verbală. Menționăm că forma verbală a contractului este acceptată în transportul auto și feroviar de pasageri, iar Gh.Chibac confirmă acest lucru, afirmând că contractele de transport de persoane se încheie în formă verbală. În Federația Rusă, spre exemplu, se face

trimitere la norma Codului civil potrivit căreia actele juridice dintre persoanele juridice și consumatori, cu excepțiile prevăzute de lege, se încheie în formă scrisă (art.161 alin.(1)) , regulă care lipsește în legislația noastră. În schimb Codul civil al R.Moldova stabilește că trebuie să fie încheiate în scris actele juridice dacă valoarea obiectului lor depășește 1000 de lei (art.210 alin.(1)), argument elocvent în favoarea opiniei că contractele de transport aerian de pasageri ar îmbrăca o formă scrisă, însă aici apare altă problemă, că există acte juridice a căror valoare este pînă la această limită financiară, spre exemplu, la compania "Air Moldova" zborul Chișinău-Sankt-Peterburg costă de la 29 euro, zborul Chișinău-Moscova de la 49 euro . Pe de altă parte, în susținerea deja a formei verbale, credem că în cazul nerespectării formei scrise a contractului, sancțiunea decăderii din proba cu martori, prevăzută la art.211 alin.(1) a Codului civil, nu-și poate avea incidența în transportul aerian, unde principalul mijloc de probă este biletul.

În ce privește contractele încheiate prin Internet, dificultăți nu vedem, deoarece Legea comerțului electronic adaugă o nouă formă de încheiere a contractelor, forma electronică, necunoscută Codului civil al R.Moldova, motiv din care la art.19 a legii, legiuitorul specifică 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.

Analizînd prevederile legislației civile și opiniile doctrinare, conchidem că biletul de avion reprezintă acel înscris care confirmă faptul încheierii contractului de transport aerian de pasageri. Însă suportul tradițional din hîrtie al biletului de avion nu trebuie confundat cu forma scrisă a contractului care, de fapt, nu există, iar contractul se încheie prin efectuarea acțiunilor concludente de către consumator exprimate prin achitarea costului biletului. Deși legea nu reglementează, considerăm că contractul de transport aerian de pasageri încheiat prin Internet reprezintă o formă specială, cea electronică, care după puterea sa juridică și probatorie, Legea privind comerțul electronic o asimilează cu forma scrisă a contractului. În schimb cu referire la contractele de transport aerian încheiate în mod tradițional, am estimat că în Codul civil lipsesc temeuri clare în favoarea formei scrise a contractului, de unde am putea concluziona că aceste contracte se încheie în formă verbală, după exemplul contractelor de transport auto și feroviar de pasageri. Diferența, totuși, o vedem în valoarea obiectului contractului de transport aerian, care dacă depășește suma de 1000 de lei, angajează prezumția existenței formei scrise a contractului, sub limita dată, forma verbală.

Biletul electronic. În lipsa unor definiții legale, operatorii aeriieni și agențiile turistice oferă explicații proprii, totuși în mare parte sunt de părerea că biletul electronic reprezintă o novație în sfera emiterii biletelor de avion și constituie o înregistrare electronică asupra vînzării biletului, în timp ce А.Выгодянский susține că biletul electronic reprezintă un extras din contractul de transport aerian încheiat cu pasagerul, 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 13 cifre , cu ajutorul căruia se identifică în bazele de date ale liniilor aeriene: numele pasagerului, punctul de plecare și destinația, numărul cursei, orele de decolare și aterizare, iar conform explicațiilor Asociației Internaționale a Transportatorilor Aeriieni (I.A.T.A.), el conține aceleași informații ca și biletul de hîrtie, doar că aceste informații nu mai sunt tipărite pe un bilet clasic, ci se află în format electronic, pe un site web.

MB2400465722

16OCT09

69390436

9U ONLY/CHNG OF RESV RESTR/1E

E PSM2Y

Air Moldova

UR=16.620400MDL

BACIU/VICTOR MR

00021

ISTANBUL 9U 746 K 16OCT 1500 OK KOW 16OCT16OCT50K

CHISINAU = V O I D =

VOID = V O I D =

VOID = V O I D =

VOID

EUR 79.00 IST 9U KIV114.00NUC114.00END ROE0.692944

MDL 1313

TR 168

WW 103 *NOT FOR TRAVEL* CASH

XT 449

MDL 2033 2400 465722 4

Copia unui bilet electronic eliberat de compania aeriană "Air Moldova", pentru zborul Istanbul Chişinău. Sursa: Agenția de vânzarea a biletelor "Air Moldova".

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Numele și prenumele pasagerului; | 6. Data și luna; |
| 2. Punctul de pornire și cel de destinație; | 7. Ora decolării; |
| 3. Numărul biletului (codul de rezervare, alcătuit din 13 cifre); | 8. Greutatea bagajului; |
| 4. Numărul zborului; | 9. Numărul locului în avion; |
| 5. Clasa biletului; | 10. Restricțiile cu privire la bilet |

Confirmarea scrisă a unui bilet electronic eliberat de compania aeriană "Carpatair", însoțit de explicații simple cu privire la modul lui de citire. Sursa: Pagina oficială din Internet, www.carpatair.com

În ceea ce privește termenul "electronic", există opinii că acesta ar trebui să fie înlocuit cu cel de "informatic", deoarece operațiunile se realizează cu ajutorul dispozitivelor care nu pot fi calificate drept "electronice". Totuși cel mai frecvent, în mass-media și prin Internet, biletul electronic îl putem întâlni 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 ce ne privește, pentru a nu crea confuzii suplimentare, suntem pentru terminologia larg acceptată în teorie și practică, cu utilizarea calificativului de "electronic".

Introducerea biletului electronic prezintă avantaje evidente. Astfel, profesorul rus H.Остроумов menționează că cel dintâi avantaj al biletului electronic pentru pasager constă în lipsa pericolului de a fi pierdut, furat sau deteriorat, în achiziționarea lui operativă și comodă prin rețeaua Internet și faptul că oricând poate fi dovedită încheierea contractului, consultând pagina web a companiei aeriene sau rețeaua internațională de rezervare a biletelor. B.Мосашвили remarcă accesibilitatea pentru consumatori grație simplificării procedurii de rezervare și cumpărare, iar B.Бордунов și Б.Елисеев adaugă și alte avantaje ale biletului electronic, cum ar fi: noi deschideri către rețeaua internațională a transporturilor, controlul imediat și nemijlocit asupra calității și volumului vânzărilor, folosirea tehnologiilor electronice moderne. În același timp, schimbarea biletelor din hârtie cu cele electronice au micșorat esențial cheltuielile pentru editare, iar potrivit datelor Asociației Internaționale a Transportatorilor Aerieni (I.A.T.A.), biletele electronice permit o economisire de 3 miliarde euro pe an, în timp ce costurile de imprimare, întreținerea și distribuirea a biletelor se reduc de la 10 la 1 euro.

Prezintă interes faptul că în R.Moldova, primul bilet electronic a fost vândut în anul 2005 de către agenția Sky Alliance, pe ruta Chișinău-Frankfurt-Zurich, 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, după care Moldavian Airlines, în 2008, deși aceasta din urmă nu prestează încă serviciile prin Internet, ci doar la agențiile autorizate. În același timp, în plan mondial, cel dintâi bilet electronic a fost pus în aplicare în 1994, dar sistemul de rezervări a luat amploare în anul 2001, când patru companii aeriene din SUA - United, Delta, Northwest și Continental - care dețineau monopolul pe piața americană, au creat primul portal comun în Internet, iar conform datelor statistice, vânzarea biletelor electronice la avion în prezent domină piața vânzărilor prin Internet din Europa - 57,4%, urmată de serviciile hoteliere (16,5%) și cele turistice (15,3%).

Cu toate acestea, biletul electronic prezintă și dezavantaje. Cel dintâi dezavantaj este că achiziționând biletul electronic, pasagerul se informează doar de pe pagina web a agenției de vânzări, care poate conține și erori. Astfel apare întrebarea cât de veridică este informația furnizată prin Internet și cine coordonează cu sistemul de rezervări? În acest context, D.Horațiu constată că dintre dezavantajele majore sunt eroarea umană și criminalitatea informatică din sistemele de rezervare a biletelor, iar profesorii B.Бордунов și Б.Елисеев remarcă că contractul integral, în formă scrisă, pasagerul nu îl are, și acest lucru îl defavorizează atunci când apar situații conflictuale cu privire la transport.

În ce ne privește, ca exemplu aducem cazul unor pasageri care în incinta aeroportului au aflat că cursa de avion demult a fost anulată, în timp ce pe pagina web a agenției de rezervare a biletelor informația nu a fost actualizată. Deși eroarea a fost remediată de către agenția de rezervări și pasagerii au primit alte bilete electronice, problema rămîne a fi stringentă. Alteori prețul afiat pe site nu corespunde cu cel de pe factură, iar achitînd costul biletului prin card bancar, se percep alte sume, deoarece prin Internet agențiile omit intenționat anumite plăți, ca: comisionul propriu, taxa de aeroport, taxa de securitate, taxa specifică companiei aeriene etc. Cu această ocazie, Б.Елисеев reușit remarcă faptul că cumpărînd un bilet tradițional pasagerul comunică datele personale care rămîn a fi confidențiale, în schimb prin Internet pasagerul nu are garanții că informația sa nu va fi utilizată în scopuri infracționale. Chestiunea e și mai gravă, declară Meglena Kuneva, Comisarul european pentru protecția consumatorilor, deoarece unul din trei consumatori care urmează să rezerve on-line un bilet de avion este înșelat sau indus în eroare. În acest sens, conform Raportului de anchetă referitor la vânzarea biletelor de avion, realizat în 2008, în 13 țări ale Uniunii Europene, la 58% dintre site-urile Internet s-au constatat afișarea unor prețuri înșelătoare sau căsuțele de pe pagina

web erau deja bifate, iar alte 15% nu erau scrise în limba vorbită de consumatori, avînd și clauze contractuale neclare .

Expunîndu-ne opinia, suntem de acord că paginile web dau posibilitate de a ne informa imediat asupra zborurilor, tarifului, tipului aeronavei, totuși pentru navigarea prin Internet sunt necesare anumite deprinderi și cunoștințe speciale, ceea ce lipsește multor consumatori din R.Moldova, dar alternative nu există, deoarece începînd cu 1 iunie 2008, I.A.T.A. a obligat toate companiile aeriene să elimine biletele din hîrtie. Altă problema este că consumatorul, cumpărînd 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. Totodată am estimat agenții de vînzări, dar și companii aeriene, cum ar fi Moldavian Airlines, care deși nu comercializează bilete electronice prin Internet, totuși pe site-ul oficial nu au expuse clauzele contractuale în limba de stat, ci doar în limba engleză, și fără actualizări. În așa mod, contrar prevederilor art.19 a Legii privind protecția consumatorilor, pasagerii 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 pasageri nu pot dobîndi în scris clauzele contractuale în limba de stat decît la sediul companiei aeriene și cu acordul directorului general.

În acest context, analizînd și mecanismul vînzării biletelor de către compania Air Moldova, am estimat că deși în mass-media și pe panourile publicitare sunt expuse prețuri mici și atractive, în fapt, acestea sunt eronate și nu coincid cu costul real ce urmează să-l achite consumatorul la momentul procurării biletului. Motivul ar fi că prețurile publicitare nu includ și taxele suplimentare. Însă mai mult ca atît, sumele nu coincid nici în privința costului real fără taxe adiționale. Ca exemplu în acest sens vom aduce cursa Chișinău-Milan, în care figurează suma - "de la 69 de euro", pe cînd costul de fapt al biletului la oficiile de vînzări Air Moldova constituie 229 euro și taxele 22,7 euro, prin urmare, un bilet într-o singură direcție la cursa Chișinău-Milan poate fi cumpărat doar cu 251,7 euro.

Schema este elaborată de autor. Sursa: Regulile generale de comercializare a biletelor electronice aplicate de companiile aeriene Air Moldova, Turkish Airlines, Austrian Airlines și Meridiana în sistemul prestării serviciilor de transport al R.Moldova.

Ofertele făcute prin Internet sunt adevărate oferte de a contracta numai dacă conțin toate elementele esențiale ale viitorului contract și reflectă voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei. Fiind afișate pe pagina web, se prezumă că consumatorul mai întîi a luat cunoștință cu regulile de călătorie, după care, în temeiul art.687 a Codului civil, 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 aerian de pasageri.

Încheierea contractului reprezintă, de fapt, o rezervare a biletului . Primind rezervarea on-line, compania aeriană sau agenția informează consumatorul prin e-mail sau telefon asupra termenului în care trebuie să facă plata aferentă biletului de avion rezervat. 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 atît, în Uniunea Europeană pasagerii 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.

Interes prezintă și natura juridică a biletului electronic. Conform prevederile Legii R.Moldova cu privire la documentul electronic și semnătura digitală , documentul electronic beneficiază de protecție juridică egală cu cea a documentului pe suport de hîrtie (art.17), prin urmare, toate biletele electronice sunt echivalente cu cele de hîrtie. În același timp, la art.4 a Legii R.Moldova privind comerțul electronic contractul electronic este definit ca totalitatea documentelor electronice ce constituie contractul de drept civil, iar din art.19 a legii deducem că contractelor electronice li se aplică prevederile generale cu

privire la contracte, stipulate în Codul civil al R.Moldova, și după puterea sa juridică, contractul electronic se echivalează cu contractul întocmit în formă scrisă și semnat de părți.

În această ordine de idei, prezintă interes opinia exprimată de М.Дутов, că actele juridice aduse drept exemple de contracte electronice sunt simple acte civile sau comerciale. Forma electronică de încheiere a contractelor aproape că nu există, ele fiind încheiate cu mijloace electronice, dar respectând forma scrisă a actului juridic. Mai mult ca atât, ideea că forma electronică a contractului este una fictivă, inventată, care nu există în realitate, este împărtășită de A.Băieșu și E.Dediu. Considerăm această viziune logică și argumentată, reieșind din faptul că biletul electronic este doar o alternativă actuală urmare a progresului tehnic, însă sub aspect juridic există semne de întrebare, cu toate că Legea privind comerțul electronic recunoaște în mod expres în cadrul comerțului electronic și forma de contract electronic (art.6 alin.(1)).

Prezintă interes momentul încheierii contractului electronic de transport aerian de pasageri și bagaje. Deoarece legislația și doctrina 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 art.21 alin.(4) din Legea privind comerțul electronic. Însă efecte juridice contractul va produce numai din momentul în care consumatorul a realizat plata și a primit biletul prin e-mail sau fax. Până atunci, contractul încheiat este o simplă rezervare care nu angajează răspundere din partea consumatorului, fiind valabilă un interval de timp, după care este anulată.

Un alt aspect discutabil ține de conținutul biletului electronic. Spre 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 (В.Бордунов, Б.Елисеев, В.Мосашвили) susține că reglementarea acestui aspect, inclusiv cerințele față de biletul electronic, revine statului. De chestiunea dată este preocupată și Organizația Internațională a Aviației Civile, care încă în anul 2003 a stabilit că în 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. Însă în legislația națională, cu excepția regulilor generale pentru contractele electronice din Legea privind comerțul electronic, vedem că biletul electronic nu are o consacrare legală, în timp ce în Federația Rusă și Ucraina este reglementat în codurile aeriene, iar modelul-tip fiind stabilit de Ministerul Transporturilor.

În concluzie, menționăm că biletele electronice la avion au substituit deja integral biletele din hirtie de pe piața transportului aerian al R.Moldova, însă ele nu au încă un suport juridic în legislația națională. Spre regret, după formă și conținut, biletele electronice emise de cărașii noștri lasă de dorit, ele sunt neînțelese de pasageri, cuprind multe cifre, abrevieri și însemne în limba engleză, dar fără a fi însoțite de explicații elementare. Mai mult chiar, reieșind din faptul că într-un bilet electronic esențialul este codul de rezervare, numele pasagerului și datele cu privire la zbor, se emit și bilete cu design interior diferit. Prin urmare, având ca scop de a perfecționa sistemul biletelor electronice de avion, propunem emiterea de către Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova a unor modele-tip de bilete electronice care ar fi obligatorii pentru companiile aeriene naționale, Air Moldova și Moldavian Airlines.

Conținutul contractului. Cu privire la drepturile și obligațiile părților, am estimat că în contractele încheiate cu pasagerii, companiile aeriene naționale inserează preponderent clauze preluate din condițiile contractuale model ale I.A.T.A., luând în considerație, totodată, și reglementările Convenției de la Montreal, cele din Codul civil al R.Moldova și legislația specială în domeniu.

În temeiul art.984 a Codului civil, cărașul este obligat să transporte pasagerul și bagajele în termenele stabilite de lege sau de contract. De regulă, timpul decolării și aterizării este afișat în regim online pe paginile web a companiilor aeriene, și se respectă cu exactitate, cu excepția unor situații meteorologice defavorabile care pot genera întârzierea sau anularea zborurilor. În același timp clauzele contractuale model ale I.A.T.A. admit ca transportatorul să fie tras

la răspundere și pentru prejudiciile cauzate de întârziere .

O obligație importantă a cărașului este de a acorda pasagerului locul prevăzut în biletul de călătorie, iar în cazul imposibilității, cărașul este obligat să-i ofere pasagerului, cu consimțământul acestuia, un alt loc, fie și de clasă superioară, însă fără achitarea diferenței. Dacă pasagerului i s-a oferit un loc de clasă inferioară, cărașul este obligat să-i restituie pasagerului diferența de cost al biletului. În același timp, conform pct.280 a Programului Național de Facilitare a Transporturilor Aeriene, pentru persoanele cu mobilitate redusă, cărașul este obligat să ofere asistență la îmbarcare, iar împreună cu serviciile aeroportuare trebuie să asigure echipamente, brațe speciale pentru fotolii, cărucioare de bord, wc-uri, precum și elemente de iluminare favorabile în acest scop .

La bordul aeronavei, cărașul este obligat să informeze pasagerii despre regulile de comportare în timpul zborului, să arate locul de aflare a măsurilor individuale de securitate, zonele de ieșire în caz de avarie și posibilitățile de acordare a asistenței medicale .

Contractul de transport generează pentru căraș și alte obligații, cum ar fi: menținerea în stare bună a aeronavei, asigurarea securității în timpul zborului, iar în caz de întrerupere a zborului, să asigure transportarea pasagerului și bagajelor lui la destinație cu cel mai rapid mijloc de transport. Dacă acest lucru nu este posibil, atunci cărașul urmează să restituie pasagerului valoarea biletului, proporțional distanței rămase neparcursă .

Cărașului îi revine dreptul de a controla, din motive de siguranță a zborului, pasagerii și bagajele lor. Bagajele pot fi verificate și în absența pasagerului, atunci când acesta nu este prezent pentru a i se putea cere o autorizare, de aici decurge și dreptul cărașului de a refuza bagajele ce nu corespund cerințelor de transport, în timp ce pasagerii care refuză să se supună controlului nu vor fi admiși la îmbarcarea în aeronavă. Ca excepție în acest sens, potrivit art.17 alin.(3) a Legii privind securitatea aeronautică nu se supun controlului de securitate Președintele R.Moldova, Președintele Parlamentului, Prim-ministrul, precum și șefii de state, de parlamente și de guverne aflați în vizită oficială în R.Moldova.

Obligația de bază a pasagerului este să achite taxa de transport, care potrivit art.985 alin.(2) a Codului civil, se plătește pînă la transportarea călătorului și bagajului. El urmează să verifice biletul primit, dacă corespunde cererii sale, și să se prezinte la aeroport cu cel puțin 40 de minute înainte de zbor, pentru a reuși la înregistrare, altfel, întârzierea sa duce la pierderea locului. Pasagerul trebuie să prezinte pașaportul cu viza țării de destinație, biletul avia și alte acte necesare pentru a intra în țara de destinație, iar lipsa acestora dă drept cărașului de a refuza îmbarcarea pasagerului.

O altă obligație a pasagerului se referă la respectarea regulilor de transportare a bunurilor ce pot pune în pericol sănătatea și viața altor pasageri și a echipajului, vinovatul fiind pasibil chiar de privațiune de libertate. De asemenea, dispozitivele electronice ca: telefoane mobile, CD și DVD player, televizoare portative, radiourile etc., pot avea efecte negative asupra sistemului de zbor, de aceea pasagerii sunt obligați să nu le folosească în timpul zborului. Pe cînd computerele de tip laptop, casetofoanele, camere video și aparatele de fotografiat sunt interzise doar în timpul decolării și aterizării avionului.

Pasagerul este, de asemenea, obligat să se conformeze dispozițiilor comandantului aeronavei care, potrivit art.10 a Legii aviației civile, este responsabil pentru deciziile finale privind toate etapele de zbor ale aeronavei, precum și pentru menținerea disciplinei și a ordinii la bord. În același timp, pasagerilor li se interzice: să creeze situații care pun în pericol securitatea zborului, vieții pasagerilor și membrilor echipajului; să insulte verbal sau fizic; să consume băuturi alcoolice, în afară de cele servite la bordul navei; să utilizeze echipamentul de salvare fără indicațiile corespunzătoare ale echipajului; să deterioreze bunurile companiei și să le scoată de la bordul navei, de pe teritoriu; să fumeze la bordul navei .

Un alt drept al pasagerului ține de posibilitatea transportării gratuite în salonul aeronavei a cel mult două bagaje, a căror greutate totală, însă, diferă în dependentă de clasă. Spre exemplu, la cursele efectuate de către "Air Moldova" normele de transportare gratuită a bagajului pentru biletul business clasa

este pînă la 30 de kg, cu excepția zborurilor spre Moscova 40 kg și Istanbul 50 kg, iar în econom clasa, norma este pînă la 20 de kg, cu excepțiile deja menționate , iar transportarea bagajelor care depășesc cantitatea admisă gratuit, este supusă unor tarife. Totodată, pasagerilor ce călătoresc cu copii pînă la 2 ani, li se permite și transportarea în salon a unui cărucior.

La fel, în schimbul unei taxe suplimentare, pasagerii pot efectua o declarație specială de interes asupra bunurilor din bagaje, iar în caz de prejudiciu, vor fi despăgubiți la valoare sumei declarate . Cu acordul cărăușului, pasagerul este în drept să transporte și animale domestice, dacă sunt așezate într-un ambalaj corespunzător și însoțite de toate documentele necesare (certIFICATE sanitare, de vaccinare, permise de intrare sau alte documente cerute de țările de intrare sau tranzit). Însă majoritatea companiilor aeriene prevăd că responsabilitatea pentru animale și-o asumă pasagerul .

Particularități prezintă și încetarea contractului de transport aerian de pasageri. Reieșind din cuprinsul art.992 a Codului civil, rezilierea contractului din inițiativa pasagerului se poate face: a) cu achitarea de despăgubiri cărăușului, și b) fără achitarea despăgubirilor. Consecințele depind de motivul rezilierii, menționează profesorul Gh.Chibac . Cu această ocazie, consultînd pagina web a companiei Air Moldova, desfacerea contractului din inițiativa pasagerului de fiecare dată este însoțită de achitarea unei penalități impuse de cărăuș, care este diferită, în funcție de nota tarifară a fiecărui zbor. Spre exemplu, pentru schimbarea datei la zborul Chișinău- Frankfurt, penalitatea este de 40 de euro, iar pentru rambursarea biletului 50 de euro, în timp ce la zborul Chișinău- București, penalitatea există doar în privința rambursării biletului. Însă pasagerul nu poate fi obligat la plata penalităților atunci cînd este previzibil că vor avea loc întârzieri în orarul de zbor. La fel, dacă i-au devenit cunoscute împrejurări legate de zbor pe care la momentul încheierii contractului de transport nu le cunoștea, dar care i-ar fi dat un motiv întemeiat să nu încheie contractul. În schimb, la desfacerea contractului din inițiativa cărăușului, considerăm că el va fi ținut să ramburseze costul biletului și să repare prejudiciul cauzat pasagerului, iar excepțiile stabilite la art.988 alin.(1) a Codului civil nu sunt valabile și transportului aerian, prioritate avînd reglementările Convenției de la Montreal.

În final, generalizînd cele expuse cu referire la contractul de transport aerian de pasageri, ajungem la anumite concluzii. Deși legislația civilă și cea aeriană a R.Moldova nu face o delimitare clară între contractul de transport de pasageri și cel de bagaje, suntem pe poziția că aceste contracte au o existență de sine stătătoare. Contractul de pasageri se încheie la momentul procurării biletului de avion, pe cînd contractul de bagaje se încheie cu puțin înaintea îmbarcării, la ghișeul de înregistrare, iar ca confirmare a încheierii lui pasagerul primește o etichetă de bagaj. Așadar, dacă contractul de pasageri este principal, atunci contractul de bagaje apare ulterior, este facultativ și se prezintă ca un accesoriu al celui de pasageri, însă diferit de el.

Deoarece legislația nu reglementează, iar în practica judiciară apar numeroase litigii în care pasagerii nu-și cunosc drepturile și obligațiile în legătură cu pierderea, deteriorarea și întârzierea bagajelor, propunem adoptarea unui model-tip al contractului de transport aerian de bagaje. Acest model va fi utilizat de către toate companiile aeriene naționale. Proiectul urmează a fi pregătit de Autoritatea Aeronautică Civilă a R.Moldova ca organ administrativ suprem al statului în domeniu aviației civile. Mai mult ca atît, la procurarea biletelor de călătorie, considerăm necesar ca pasagerului să-i fie înmînată și o anexă cu drepturile și obligațiile sale în legătură cu transportarea aeriană. În anexa respectivă vor fi prevăzute și cerințele cu privire la bagaje.

Deși nu poate fi văzut, contractul de transport aerian de pasageri se încheie, dar prin efectuarea acțiunilor concludente din partea consumatorului, care constau în achitarea prețului, iar biletul la avion reprezintă doar confirmarea încheierii contractului. În cazul contractelor perfectate prin Internet, apare o formă nouă, cea electronică, pe care Legea privind comerțul electronic o asimilează cu forma scrisă.

Am estimat și faptul că legislația națională nu prevede expres forma contractului de transport aerian de pasageri, iar avînd ca model contractele de transport auto și feroviar, am presupune forma verbală. În acest caz, prezumția operează în funcție de valoarea obiectului contractului (costul biletului), care dacă depășește suma de 1000 de lei, angajează prezumția existenței formei scrise, iar pînă la această sumă - forma verbală.

Cel mai discutabil, însă, este biletul electronic, în legătură cu care au fost expuse mai multe avantaje și dezavantaje. Cu toate că reprezintă o tehnologie modernă, comodă și accesibilă consumatorilor, în legislația R.Moldova nu este reglementat. Pasagerul este puțin protejat și devine necesară intervenția Autorității Aeronautice Civile a R.Moldova pentru a institui un model de bilet electronic, deoarece cele care se emit în prezent sunt diferite, chiar și la aceeași companie aeriană, și neînțelese pentru consumatorul de rînd.