



**Partener principal al proiectului
EU4CONS**

**Agenția Pentru
Protecția
Consumatorilor și
Supravegherea
Pieței**



**Date de contact:
MD-2012, mun.
Chișinău,
str. Vasile Alecsandri, 78
www.consumator.gov.md**



**Telefonul direct
al
consumatorului:
0 22 74 14 64**



**Linia verde a
consumatorului
0 800 28 0 28**

(apel gratuit de la telefonie fixă din raioanele RM)



Obiectivele EU4CONS
nr. 599823-EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR

- Creșterea cunoștințelor grupurilor țintă în domeniul legislației naționale armonizată cu ce a UE privind protecția intereselor economice ale consumatorilor
- Promovarea studiilor de integrare europeană în rândul studenților care nu intră direct în contact cu problemele UE
- Completarea Curriculei universitare în domeniul politicilor UE de protecție a consumatorilor
- Creșterea vizibilității resurselor științifice și a rezultatelor obținute în domeniul protecției consumatorilor
- Diseminarea informațiilor personalizate despre integrarea economică europeană către un public mai larg din Moldova
- Stimularea cercetării multidisciplinare în domeniul integrării europene și al protecției drepturilor consumatorilor
- Stimularea dezbaterilor publice și academice pe teme de interes în UE



**Catedra Jean Monnet în politicile
UE pentru protecția intereselor
economice ale consumatorilor
EU4CONS**



**DREPTURILE ECONOMICE
ALE CONSUMATORILOR**

**SERVICIILE DE
TURISM
sau
REGULILE DE BAZĂ
ALE TURISTULUI**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Turismul poate fi desfășurat de către:

1. **Turooperatori**, pentru:

a) contractarea de servicii turistice de la agenții economice care prestează direct astfel de servicii și formarea de pachete turistice

b) comercializarea pachetelor turistice proprii prin intermediul agențiilor de turism sau direct consumatorilor

2. **Agențiile de turism** pentru:

a) comercializarea pachetelor turistice contractate de la turooperatori

b) comercializarea serviciilor proprii, precum și a serviciilor contractate de la alte agenții de turism

c) vânzarea serviciilor proprii altor agenții de turism



Drepturile turistului

- ✓ la totalitatea serviciilor prevăzute în contractul de servicii turistice
- ✓ la securitate personală, la protecția vieții și sănătății
- ✓ la asistență medicală în conformitate cu prevederile asigurării de călătorie
- ✓ la înlăturarea imediată a încălcării clauzelor contractului de servicii turistice, încălcare depistată în timpul călătoriei
- ✓ la repararea prejudiciului cauzat prin nerespectarea contractului de servicii turistice



Informații preliminară pentru turist

a) destinația călătoriei, mijloacele de transport utilizate, caracteristicile și categoriile acestora

b) modul de cazare, amplasarea, categoria sau nivelul de confort și principalele sale caracteristici, omologarea și clasificarea turistică în conformitate cu normele statului de primire respectiv

c) serviciile de alimentare

d) itinerarul

e) condițiile aplicabile în materie de pașapoarte și de vize, precum și formalitățile sanitare necesare pentru călătorie și ședere

f) valoarea sau procentul din preț ce trebuie vărsat cu titlu de avans și calendarul pentru plata soldului

g) faptul că realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de persoane și, în acest caz, data-limită de informare a clientului în caz de anulare a pachetului

h) condițiile rezervărilor prealabile

MOTTO-UL
CONSUMATORULUI

"Un consumator bine informat
este sigur protejat"

Sfaturi pentru consumatori:

- ➔ În cazul în care, pe parcursul călătoriei, se descoperă neajunsuri, prețul ei se reduce
- ➔ Pretențiile întemeiate pot fi înaintate de către turist organizatorului în decursul unei luni, din momentul prevăzut în contract pentru încheierea călătoriei
- ➔ Termenii contractului vor fi explicitați la solicitarea consumatorului, în scris, fără costuri suplimentare
- ➔ Contractul trebuie de oferite cu suficient timp înainte, dar nu cu mai puțin de 15 zile înainte ca un turist să încheie un contract de servicii turistice

IMPORTANT!!!

Activitatea de turism nu se supune licențierii, însă operatorul ar trebui să dețină certificatele de Clasificare a structurilor de primire turistică eliberată de Agenția Servicii Publice

Soluționarea alternativă:

1. Faza prejudiciară - APCSP
2. Faza judiciară - Instanța de fond

ATENȚIE!

- Litigiile de consum se supun medierii obligatorii
- Consumatorii sunt scutiți de achitarea taxei de stat la depunerea acțiunii în instanța de judecată

