

# 10 lucruri pe care trebuie să le știe turiștii în situații de criză

*Ghid ANAT despre drepturile călătorilor atunci când zborurile sunt anulate sau spațiul aerian se închide*

Crizele recente din transportul aerian ne reamintesc cât de fragil poate deveni, uneori, un lucru pe care îl considerăm firesc: libertatea de a călători. În ultimele zile, mii de români s-au trezit blocați în diverse destinații din cauza suspendării zborurilor comerciale în contextul tensiunilor din Orientul Mijlociu. Situații similare au existat și în trecut – de la pandemie la falimentele unor companii aeriene sau închiderea spațiului aerian din motive de securitate.

În astfel de momente apar, inevitabil, întrebări dificile: cine are obligația să îi aducă pe turiști acasă? Cine suportă costurile? Ce se întâmplă atunci când transportul comercial nu mai funcționează?

În locul polemicilor și al emoției de moment, avem nevoie de mai multă claritate – care sunt drepturile turiștilor, care sunt obligațiile agențiilor și unde apar limitele actuale ale sistemului.

## 1. Ce este un pachet turistic și de ce contează cum alegi să îți organizezi vacanța – prin agenție sau pe cont propriu

Un pachet turistic înseamnă, de regulă, o combinație de cel puțin două servicii de călătorie – de exemplu transport și cazare – vândute la un preț total.

În România, aceste reguli sunt stabilite prin OUG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie, care transpune directiva europeană 2015/2302 – Package Travel Directive. Această legislație stabilește responsabilitățile organizatorilor, dar și drepturile călătorilor.

Avantajul major pentru turist este că beneficiază de **un nivel mai ridicat de protecție juridică**, deoarece organizatorul pachetului este responsabil pentru buna executare a serviciilor incluse.

Un alt avantaj esențial, adesea trecut cu vederea, este **protecția împotriva insolvenței operatorului**. În cazul pachetelor turistice, legislația obligă organizatorii să aibă mecanisme de garantare care să protejeze banii turiștilor și să asigure repatrierea acestora dacă operatorul intră în insolvență sau faliment.

Acest risc – insolvabilitatea furnizorului – **nu este acoperit în majoritatea cazurilor atunci când serviciile sunt cumpărate separat**, de exemplu atunci când un turist achiziționează direct bilete de avion și cazare de la furnizori diferiți. Din acest motiv, protecția împotriva insolvenței reprezintă unul dintre cele mai importante atuuri ale turismului organizat, alături de celelalte drepturi prevăzute în legislația specifică.

Nivelul de protecție diferă în funcție de modul în care este organizată călătoria.

### **Dacă turistul călătorește printr-o agenție de turism (pachet turistic):**

- organizatorul pachetului are obligații legale față de turist, stipulate prin legislația națională, OUG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie, care transpune Directiva CE 2015/2302.
- organizatorul trebuie să ofere asistență în situații de dificultate, inclusiv asigurarea unor servicii pe cheltuiala agenției – de exemplu, până la 3 nopți de cazare suplimentară pentru fiecare călător, dacă este necesar.

- repatrierea face parte din responsabilitățile contractuale atunci când transportul devine disponibil, în condițiile contractuale inițiale sau similar.
- există mecanisme de protecție în caz de insolvență.

#### **Dacă turistul călătorește pe cont propriu:**

- responsabilitatea organizării călătoriei îi aparține integral.
- transportul, cazarea și eventualele modificări trebuie gestionate direct cu furnizorii.
- autoritățile statului pot oferi sprijin consular și/sau logistic, dar nu gestionează organizarea călătoriei și nu oferă în mod automat sprijin financiar sau despăgubiri.

## 2. Ce înseamnă „forță majoră” în turism

În dreptul contractual, **situațiile de forță majoră sau circumstanțe inevitabile și extraordinare suspendă, de regulă, obligațiile contractuale ale părților**. Cu alte cuvinte, atunci când apare un eveniment care nu poate fi controlat de niciuna dintre părți – cum ar fi un conflict armat, un dezastru natural sau închiderea spațiului aerian – executarea contractului poate deveni temporar imposibilă și niciuna dintre părți nu mai este obligată să respecte prevederile contractuale inițiale.

**Turismul este însă un domeniu particular, iar legislația europeană și națională a introdus mecanisme speciale de protecție pentru călători, tocmai pentru că aceștia se pot afla în situații vulnerabile atunci când sunt departe de casă.**

Totuși, chiar dacă se oferă protecție pentru călători în astfel de situații, obligația de a plăti despăgubiri suplimentare este, de regulă, suspendată, deoarece evenimentul nu este imputabil niciuneia dintre părți.

Astfel, chiar și în situații de circumstanțe inevitabile și extraordinare, furnizorii de servicii turistice – fie că vorbim despre organizatori de pachete turistice sau despre companii aeriene – au anumite obligații minime față de călători, cum ar fi asistența, rerutarea sau rambursarea unor servicii neutilizate. Aceste mecanisme reprezintă o formă de protecție pentru consumatori, însă ele nu elimină complet efectele unei crize majore.

În România, aceste reguli sunt stabilite prin legislația privind pachetele de servicii de călătorie, care transpune directiva europeană în domeniu.

## 3. Ce se întâmplă atunci când turiștii sunt deja în destinație și apare o criză

Una dintre cele mai dificile situații este cea în care turiștii se află deja la destinație și zborurile sunt suspendate.

În cazul transportului aerian (bilete de avion care nu sunt incluse în pachete), **drepturile pasagerilor sunt stabilite la nivel european prin Regulamentul (CE) nr. 261/2004**. Acesta prevede obligații pentru companiile aeriene în cazul anulării sau întârzierii zborurilor, inclusiv rerutarea sau rambursarea biletului. Totuși, în situații de circumstanțe extraordinare – cum ar fi conflictele armate sau închiderea spațiului aerian – compensațiile financiare prevăzute de regulament nu se aplică.

Mulți pasageri invocă în mod eronat Regulamentul în situații de forță majoră și este important de clarificat care sunt limitările pentru a seta așteptări realiste. Astfel, este important să distingem între **dreptul la asistență** și **dreptul la despăgubire**.

În cazul pachetelor turistice, legea prevede anumite obligații pentru organizatori. Agenția de turism trebuie să ofere asistență turiștilor și să suporte costurile pentru **până la trei noți de cazare suplimentară pentru fiecare călător, dacă acest lucru este necesar**, atunci când întoarcerea nu este posibilă imediat. În același timp, organizatorul are obligația de a **asigura repatrierea atunci când transportul devine din nou disponibil**, adică atunci când zborurile comerciale sunt reluate.

Dacă situația se prelungește și transportul rămâne blocat pentru o perioadă mai lungă, legislația nu prevede obligația agenției de a acoperi costurile suplimentare de cazare sau alte cheltuieli pentru o perioadă nelimitată. În astfel de situații, turiștii pot fi nevoiți să suporte **costuri suplimentare de cazare sau alternative de transport**, până la reluarea zborurilor comerciale, dacă doresc să călătorească mai devreme, pe rute alternative.

Este important de înțeles că, în prezent, **nici agențiile de turism și nici statul nu au obligații explicite în legislație de a acoperi aceste costuri**.

Autoritățile pot interveni pentru a compensa pierderile financiare ale turiștilor în anumite situații prin decizii politice, de exemplu prin utilizarea fondului de rezervă al Guvernului sau prin organizarea unor operațiuni speciale de repatriere. Însă aceste intervenții sunt **decizii excepționale**, nu mecanisme automate prevăzute de lege.

Atunci când călătorim, este important să luăm în calcul și posibilitatea ca, în situații de criză majoră, pot apărea **costuri neprevăzute** pe care călătorii trebuie să le suporte și pentru care nu au dreptul la despăgubiri ulterioare.

#### 4. Ce se întâmplă cu plecările programate în următoarele săptămâni după producerea unui eveniment din sfera forței majore

În perioadele de criză apare frecvent o situație dificilă pentru toată lumea: turiști care au pachete turistice cu plecare peste două sau trei săptămâni de la declanșarea unei crize, într-un moment în care situația este încă incertă.

Din punct de vedere juridic, contractul de călătorie rămâne valabil până când devine clar că serviciile nu mai pot fi prestate. Dacă plecarea este încă la o anumită distanță în timp, există posibilitatea ca situația să se stabilizeze și transportul să fie reluat.

De aceea, în multe cazuri, agențiile de turism nu pot anula imediat pachetele și nici nu pot presupune automat că serviciile nu vor mai putea fi realizate, acestea fiind, la rândul lor, parte din alte contracte comerciale cu parteneri din străinătate care nu prevăd anularea fără penalizări a serviciilor contractate decât situații foarte clar explicitate.

Pentru turiști, acest lucru poate crea frustrare și incertitudine. Pentru agenții, există riscul de a lua decizii premature care ar putea avea consecințe contractuale sau financiare, ducând inclusiv la insolvență în unele cazuri.

În această **zonă gri**, cea mai înțeleaptă abordare este dialogul și flexibilitatea de ambele părți. În practică, multe agenții caută soluții precum amânarea termenelor de plată, reprogramarea călătoriilor sau oferirea unor alternative, acolo unde este posibil.

Important este ca deciziile să fie luate pe baza evoluției situației reale, nu a emoțiilor de moment.

## 5. Diferența dintre anularea călătoriei și renunțarea voluntară la călătorie

În perioadele de criză apare frecvent o confuzie importantă: diferența dintre situația în care **serviciile turistice sunt anulate** și cea în care **turistul decide să nu mai călătorească**, deși serviciile sunt încă disponibile.

Din punct de vedere juridic, aceste două situații sunt foarte diferite.

Dacă serviciile de călătorie nu mai pot fi prestate – de exemplu în cazul anulării zborurilor sau al închiderii spațiului aerian – contractul poate fi afectat de **circumstanțe inevitabile și extraordinare**, iar turistul are dreptul la rambursarea sumelor plătite sau la rerutare, după caz.

În schimb, dacă serviciile sunt în continuare disponibile, iar turistul decide să renunțe la călătorie din proprie inițiativă – de exemplu din motive de teamă, incertitudine sau schimbarea planurilor – situația este considerată **o anulare voluntară din partea călătorului**.

În aceste cazuri, **condițiile de anulare prevăzute în contractul de călătorie continuă să se aplice**, iar furnizorii de servicii turistice sau organizatorii de pachete turistice pot reține penalitățile stabilite contractual.

De aceea, înainte de a lua decizia de a anula o călătorie, este important ca turiștii să verifice dacă serviciile contractate sunt într-adevăr imposibil de prestat sau dacă acestea sunt încă disponibile, chiar dacă contextul general creează incertitudine, deoarece consecințele contractuale pot fi diferite în funcție de situația concretă.

## 6. Rolul agenției de turism: organizator sau intermediar

Un alt aspect care creează frecvent confuzie în rândul turiștilor este rolul pe care îl are agenția de turism în organizarea unei călătorii. Nu toate agențiile de turism au aceeași responsabilitate juridică în raport cu serviciile de călătorie.

În cazul **pachetelor turistice**, responsabilitatea pentru executarea serviciilor aparține **organizatorului pachetului**, adică operatorului care concepe și comercializează combinația de servicii turistice. Această responsabilitate există **indiferent dacă pachetul este achiziționat direct de la organizator sau prin intermediul unei alte agenții de turism (intermediară), cu condiția ca informația privind identitatea organizatorului pachetului respectiv să fie clar menționată în contractul de servicii de călătorie. De altfel, furnizarea acestei informații face parte din obligațiile legale ale agențiilor intermediare, în ceea ce privește informarea corectă a turiștilor.**

Legislația privind pachetele de servicii de călătorie, stabilită în România prin **OUG nr. 2/2018**, prevede în mod clar că organizatorul este responsabil pentru buna executare a serviciilor incluse în pachet și pentru respectarea drepturilor călătorilor.

În practică, pachetele turistice sunt adesea comercializate și prin **agenții intermediare**, care au rolul de a facilita vânzarea pachetului către turist. În aceste situații, rolul agenției intermediare este delimitat de lege și constă în principal în **intermedierea contractului dintre turist și organizator.**

O analogie utilă este cea din domeniul asigurărilor: atunci când o poliță este încheiată prin intermediul unui **broker de asigurări**, brokerul facilitează contractul, însă în cazul producerii unui eveniment asigurat **dosarul de daună este gestionat de compania de asigurări**, care este

furnizorul efectiv al serviciului. În mod similar, în cazul pachetelor turistice, **organizatorul este cel care răspunde pentru executarea serviciilor**, chiar dacă pachetul a fost achiziționat printr-o agenție intermediară.

În practică, turiștii se adresează adesea agenției prin care au cumpărat serviciul, iar agențiile intermediare oferă de multe ori sprijin în comunicarea cu organizatorul. Totuși, este important ca **responsabilitățile juridice ale fiecărei părți să fie înțelese corect**, pentru a evita confuziile în situații dificile.

## 7. Rolul asigurărilor de călătorie - Da, mi se poate întâmpla chiar mie!

Experiențele din ultimii ani arată cât de important este ca turiștii să se gândească din timp la protecția financiară a călătoriei.

Mult timp a existat ideea că „nu mi se poate întâmpla mie”. Realitatea ultimilor ani – pandemie, conflicte regionale, blocaje ale transportului aerian – ne arată însă că evenimentele neprevăzute pot afecta orice călătorie.

Există mai multe tipuri de asigurări care pot oferi protecție:

- **asigurarea medicală de călătorie**, intervine în timpul călătoriei și acoperă costurile medicale în străinătate
- **asigurarea storno**, intervine înainte de începerea călătoriei și poate acoperi costurile în cazul în care călătoria trebuie anulată din motive prevăzute în poliță, care țin de capacitatea de a călători a turistului. Asigurările storno nu sunt echivalente cu asigurările de insolvență și nu acoperă acest risc.
- **asigurări extinse**, care pot include diverse situații suplimentare, în funcție de produsul ales, cum ar fi protecția bagajelor, acoperirea costurilor de cazare și masă în cazul prelungirii călătoriilor, compensații și restituiri pentru întârzieri sau anulări, respectiv pentru întreruperea călătoriei etc.

Este important însă de știut că, în majoritatea cazurilor, **situațiile de forță majoră – cum ar fi conflictele armate sau închiderea spațiului aerian – pot fi excluse din acoperirea standard a polițelor**.

De aceea, este esențial ca turiștii să citească cu atenție **condițiile asigurării** și să înțeleagă exact ce riscuri sunt acoperite și care sunt excluserile.

Asigurarea nu elimină toate riscurile, dar poate reduce semnificativ impactul financiar al unor situații neprevăzute.

## 8. Unde apar limitele actuale ale sistemului și ce am învățat din crizele anterioare

Legislația a fost concepută pentru situații în care transportul este perturbat temporar, nu pentru scenarii în care spațiul aerian dintr-o întregă regiune este blocat pentru o perioadă mai lungă.

În astfel de cazuri, repatrierea ar putea necesita organizarea unor curse speciale charter – operațiuni costisitoare și complexe care depășesc adesea posibilitățile industriei turistice.

În același timp, legea nu prevede un mecanism automat de finanțare pentru astfel de situații. În situații de criză majoră, misiunile diplomatice pot oferi sprijin consular cetățenilor români aflați în dificultate, cum ar fi furnizarea de informații, facilitarea comunicării cu autoritățile locale sau

sprijin logistic în cazuri excepționale. Totuși, consulatele nu pot achita costurile transportului sau ale cazării turiștilor și nu pot organiza în mod automat repatrieri comerciale.

Crizele recente arată că sistemul actual are nevoie de instrumente suplimentare.

Industria turismului a propus în ultimii ani mai multe soluții menite să ofere o protecție mai bună călătorilor.

Prima este crearea unui **Fond de Garantare pentru agențiile de turism**, care să protejeze banii turiștilor în cazul insolvenței unui organizator.

A doua este un **Fond de Garantare pentru biletele de avion**, inspirat din modelul danez, care ar colecta o contribuție foarte mică – **1 euro pentru fiecare segment de zbor**.

Falimentul companiei aeriene Blue Air a arătat cât de necesar este un astfel de mecanism: aproximativ **280.000 de pasageri români au pierdut peste 90 de milioane de euro**.

În plus, experiențele recente arată că ar fi util și un **fond de intervenție pentru repatrieri în situații de criză**, care să permită organizarea rapidă a unor soluții de transport atunci când transportul aerian comercial este blocat.

## 9. Ce pot face turiștii pentru a se proteja

Chiar dacă unele situații nu pot fi controlate, există câteva măsuri simple care pot reduce riscurile atunci când călătorim:

- **verificați cu 24–48 de ore înainte de călătorie statutul zborului și eventualele restricții sau avertizări publicate de MAE**
- înregistrați-vă voluntar datele de contact în aplicația sau platforma „Călătorește în siguranță” a Ministerului Afacerilor Externe, pentru a putea primi notificări și pentru a facilita contactul în situații de urgență
- încheiați **asigurări de călătorie**, inclusiv asigurări storno atunci când este posibil
- citiți cu atenție **contractul de călătorie** și condițiile de anulare
- păstrați legătura cu agenția sau cu furnizorii serviciilor de călătorie
- urmăriți informațiile oficiale și evitați deciziile impulsive în momente de incertitudine.

### **Primii pași atunci când apare o criză**

- contactarea agenției de turism sau a companiei aeriene, în funcție de modul în care a fost organizată călătoria
- verificarea comunicatelor autorităților locale și naționale
- înregistrarea la ambasadă
- evitarea cumpărării impulsive de bilete foarte scumpe, pe fondul panicii de moment.

**Păstrați întotdeauna documentele relevante cum ar fi contracte, bilete de avion, vouchere, facturi și dovezi de plată, notificări de anulare. Încercați să comunicați, pe cât posibil, în scris cu furnizorii și autoritățile.**

## 10. O soluție simplă pentru situații complicate

Un mecanism de intervenție pentru repatriere ar putea funcționa prin contribuții foarte mici – câțiva lei adăugați la biletul de transport – dar ar crea, în timp, o rezervă financiară capabilă să răspundă rapid în situații de urgență.

Întrebarea este simplă: **am fi dispuși să plătim câțiva lei în plus pentru a ști că, într-o situație de criză majoră, există un mecanism care ne poate aduce acasă în siguranță?**

Probabil că majoritatea oamenilor ar răspunde afirmativ.

Turismul este o industrie a mobilității. Iar mobilitatea vine, inevitabil, cu riscuri. În loc să căutăm vinovați de fiecare dată când apare o criză, poate că ar fi mai util să construim împreună mecanismele care să ofere mai multă siguranță tuturor celor care călătoresc.