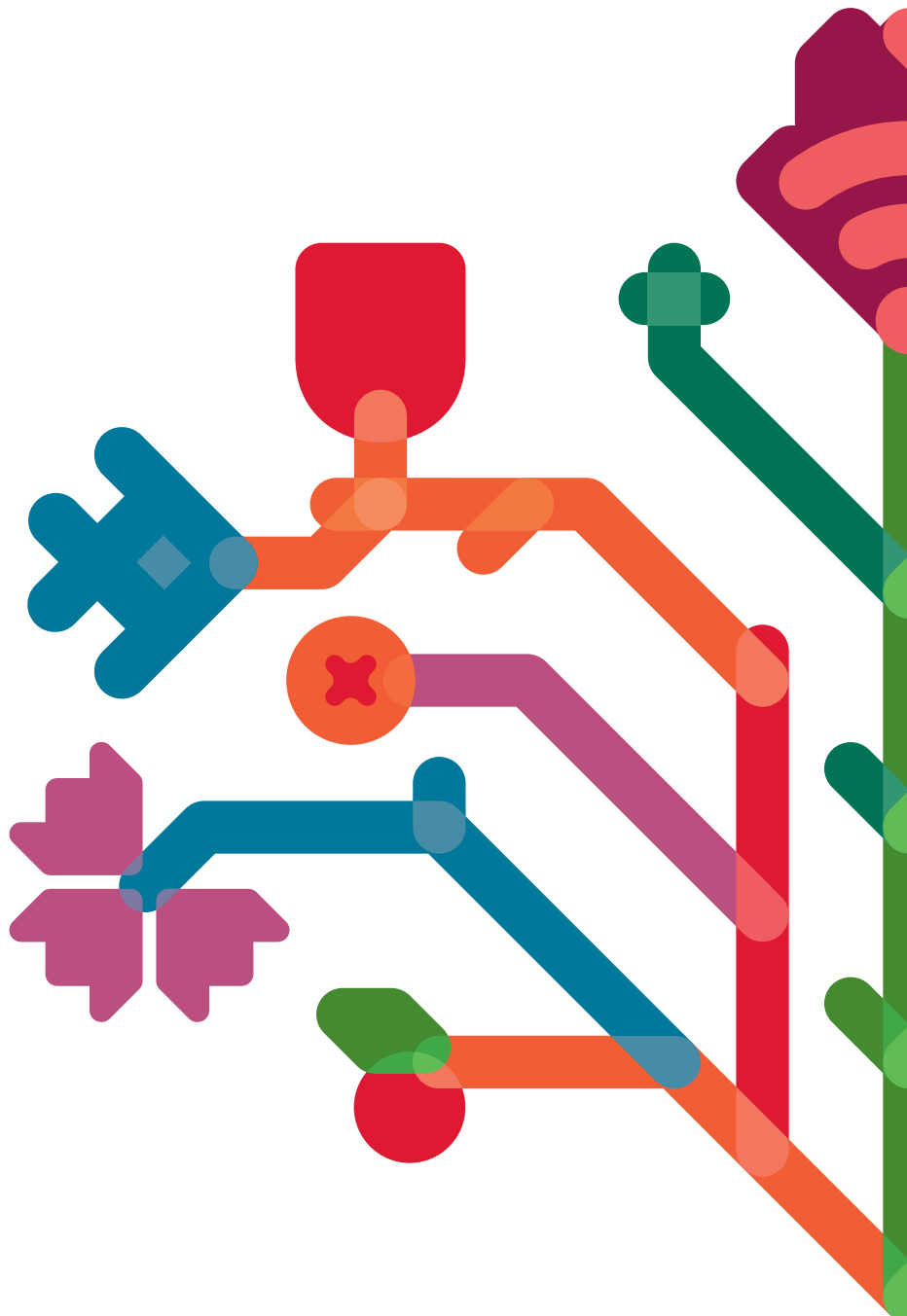




Guvernul Republicii Moldova
Ministerul Culturii
Ministerul Economiei



GHID JURIDIC PENTRU INIȚIEREA AFACERILOR ÎN TURISM



CUPRINS

I.Introducere. De ce o afacere în turism?	6
1.1 Evoluția turismului pe plan mondial	6
1.1.1 Reziliența turismului și indicatorii de performanță	6
1.1.2 Factorii de diferențiere și trendurile industriei turismului.....	6
1.2 Evoluția turismului în Republica Moldova.....	7
1.2.1 Performanța Republicii Moldova în ultimul Clasament de Competitivitate	7
a Turismului	
1.2.2 Potențialul existent	8
1.2.3 Situația și evoluția conform statisticii turismului	9
II.Structura industriei turismului	11
III.Opportunități de dezvoltare și avantaje competitive aferente inițierii	12
unei afaceri în turism	
IV.Cadrul instituțional în turism	12
4.1. Matricea instituțională a autorităților administrației publice.....	12
4.1.1 Entități publice nominalizate expres în Legea cu privire la organizarea și	12
desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006	
4.1.2 Entități publice nenominalizate expres în Legea nr.352/2006, dar au impact	13
asupra activității turistice:	
4.1.3 Alte entități.....	13
4.2. Competențe și atribuții.....	13
4.3. Resurse și suport activ. Informații cu privire la reforma regulatorie în industria.....	17
turismului	
4.3.1 Ghidul cu recomandări privind aplicabilitatea noilor prevederi în domeniul	17
activității turistice, operate prin intermediul Legii nr.91/2020 pentru modificarea	
unor acte normative	
V. Cadrul operațional juridic	21
5.1 Cadrul normativ general de reglementare.....	21
5.1.1 Noțiunile de bază utilizate de cadrul normativ din domeniul turismului.....	21
(art.3 al Legii nr.352/2006)	
5.1.2 Cadrul general de inițiere și desfășurare a unei afaceri în turism.....	22
5.2 Cadrul de reglementare specific pentru inițierea unei afaceri în turism	36
5.2.1. Notificarea autorităților administrației publice locale privind lansarea.....	36
activității de către casele rurale	
5.2.2. Certificatul de clasificare a structurilor de primire turistică:	36
5.2.3. Procedura de notificare a autorității administrației publice locale privind.....	38
desfășurarea activității de alimentație publică desfășurată de structurile de	
primire turistică	
5.2.4. Autorizarea sanitar-veterinară a activității de comerț.....	39
5.2.5. Autorizația sanitară de funcționare a obiectivului (structurile de primire.....	39
turistică cu funcții de servire a mesei)	
5.3 Cadrul fiscal și repere de contabilitate	40
5.4 Raporturile de muncă cu angajații:.....	41
5.4.1. Asigurări sociale	41
5.4.2. Primele de asigurare obligatorie de asistență medicală:	41
5.4.3. Impozitul pe venit:	42
5.4.4. Controlul asupra aspectelor din domeniul raporturilor de muncă:.....	42
5.5 Protecția datelor cu caracter personal.....	44
5.6 Protecția consumatorilor. Soluționarea disputelor.	45
5.6.1. Supravegherea pieței privind conformitatea serviciilor turistice și protecția	45
consumatorilor	

5.6.2. APCSP	45
5.6.3. Controlul în domeniul siguranței alimentelor, și a materialelor care vin în contact cu produsele alimentare aflate în uz pe întreg lanțul alimentar, producerea și circulația vinului și produselor alcoolice, al protecției consumatorilor în domeniul alimentar	47
5.6.4. Răspunderea civilă contractuală	47
5.6.5. Mecanismul de protecție stabilit de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și alte legi	47
VI. Comentarii și adnotări la diferite spețe	54
VII. Recomandări, bune practici	58
7.1 Sfaturi și recomandări pentru activitate de succes	58
7.1.1 Autenticitate, turism de experiență, oferire de pachete	58
7.1.2 Ospitalitate, managementul clienței și fidelizare	59
7.1.3 Digitalizare și accesibilitate	61
7.1.4 Promovare și comunicare	61
7.1.5 Relații B2B și politica de prețuri	62
7.2 Asociații sectoriale	63
7.3 Proiecte de asistență tehnică, granturi și finanțări nerambursabile	64
7.4 Branding de țară	66
VIII. Abrevieri	68
IX. Bibliografie	69

DESPRE GHIDUL JURIDIC PENTRU INIȚIEREA AFACERILOR ÎN TURISM

Odată cu aprobarea amendamentelor la cadrul legislativ aferent industriei turismului, prin Legea nr.91 din 11 iunie 2020, în vigoare din 26.07.20, inițierea și desfășurarea afacerilor în domeniul turismului s-au simplificat, oferind oportunități noi pentru micii antreprenori, în special din regiunile rurale, pentru a valorifica potențialul turistic și a dezvolta o afacere în domeniul turismului.

Antreprenorii și start-up-urile din industria turismului adesea nu dispun de o educație și experiență antreprenorială avansată, marea majoritate a acestora fiind întreprinderi micro, activități individuale în nume de persoană fizică, fie activități antreprenoriale sezoniere. În consecință, Ministerul Economiei și Infrastructurii a dezvoltat un ghid explicativ, pe înțelesul tuturor, privind cele mai esențiale aspecte regulatorii privind inițierea și organizarea serviciilor turistice, care va răspunde necesității de informare, ghidare și încurajare a inițiativei antreprenoriale în turism, a investițiilor private din remitențe sau proprii în activități aducătoare de venit, pentru prosperitatea social-economică a regiunilor Republicii Moldova.

Ghidul juridic pentru inițierea afacerilor în turism este conceput ca un ghid accesibil, într-un limbaj popular, cu interpretări profesionale ale normelor legale aferente cadrului juridic al activităților din industria turismului, cu precădere pentru întreprinderile micro și mici și activitățile liber-profesionale.

Ghidul juridic va servi drept repere regulatorii, pentru cele mai esențiale cerințe, și nu va cuprinde exhaustiv toate obligațiile stabilite prin legislația în vigoare. Adicional, ghidul va include unele recomandări utile și sfaturi practice pentru etapa de start-up.

Acest Ghid a fost elaborat sub auspiciile Ministerului Economiei și Infrastructurii din Moldova, cu asistența tehnică a Proiectului de Competitivitate din Moldova, finanțat de

USAID, Guvernul Suediei și Marii Britanii.

Ulterior, acest ghid a fost actualizat cu suportul Activității de susținere a Competitivității în Industria Ușoară și cea a Turismului (USAID, EDGE) împreună cu Ministerul Culturii.

Responsabili de realizarea acestui proiect sunt:

- Lilia Dabija (jurist, expert în domeniul reglementărilor cu impact asupra activității de întreprinzător),
- Iuri Cicibaba (expert în domeniul fiscal și contabil),
- Victor Ciobanu (consultant superior în cadrul ME) - responsabil de domeniul politici publice, dezvoltarea industriei turismului, reglementări, planificare buget public, (lider de echipă pentru industria turismului în cadrul Proiectului de Competitivitate din Moldova, finanțat de USAID, Guvernul Suediei și Marii Britanii)
- Diana Lazăr, expert local, responsabil de domeniul marketing, promovare a destinațiilor de turism, reglementări, programe de dezvoltare a antreprenoriatului în turism, turism sustenabil, cadrul instituțional și managementul industriei turismului. Diana Lazăr gestionează programe de dezvoltare a turismului în Moldova de peste 7 ani, în cadrul proiectelor de asistență ale USAID, Guvernului Suediei și Guvernului Marii Britanii.
- Nicolai Olărașu (expert în domeniul protecției consumatorilor și supravegherei pieței) - este Șef Secția Servicii de consultanță în afaceri în cadrul Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova. Deține experiență exhaustivă în domeniul protecției consumatorilor și supravegherei pieței așa cum anterior a ocupat funcția de Șef al Direcției Relații cu Consumatorii și Mediul de Afaceri la Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Notă - Ministerul Economiei și Infrastructurii - autoritate responsabilă de elaborarea politicilor în domeniul turismului, anterior restructurării administrației publice centrale de specialitate prin intermediul Hotărârii Guvernului nr.117/2021, în virtutea căreia acest domeniu a fost preluat de către Ministerul Culturii.

I. Introducere.

De ce o afacere în turism?

1.1 Evoluția turismului pe plan mondial

1.1.1 Reziliența turismului și indicatorii de performanță

Conform datelor statistice¹, în ultimele șase decenii, turismul a fost unicul sector de activitate economică care a avut o creștere aproape neîntreruptă, devenind unul dintre cele mai mari sectoare, cu cea mai rapidă creștere la nivel mondial.

În 2019, sectorul a reprezentat 30% din exporturile mondiale de servicii (1,5 trilioane USD) și până la 45% din exportul total de servicii în țările în curs de dezvoltare.

Totodată, între 2009 și 2019, creșterea încasărilor generate de activitatea de turism internațional (54%) a depășit creșterea PIB-ului mondial (44%). Turismul, fiind alcătuit atât din turismul receptor, cât și din cel intern, reprezintă o parte majoră a produsului intern brut pentru multe economii din întreaga lume. Această proporție este cea mai mare în Macao (China), unde turismul reprezintă 48% din PIB, pe când în Iordania, Spania, Croația și Mauritius, turismul reprezintă 10% sau mai mult din PIB-ul acestor țări. În Franța, destinația turistică de top din lume, turismul reprezintă 7% din PIB. De menționat că Europa deține poziția de lider pe piața turistică globală și reprezintă jumătate din cota de piață globală a turismului internațional.

+54% 2009-2019

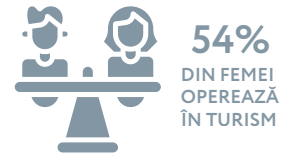
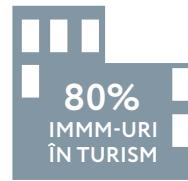
Crizele din trecut au arătat capacitatea turismului de a reveni în forță după varii șocuri externe și de a stimula recuperarea altor sectoare. În urma crizei economice globale din 2009, în timp ce ocuparea forței de muncă în toate sectoarele economice a crescut cu 11% între 2010 și 2018, ocuparea forței de muncă în unitățile de cazare și restaurante a crescut cu 35%.

+35% 2009

1.1.2 Factorii de diferențiere și trendurile industriei turismului

Turismul este în un motor major de ocupare a forței de muncă pentru grupuri mai vulnerabile, cum ar fi femeile și tinerii. Majoritatea întreprinderilor din turism (aproximativ 80%) sunt microîntreprinderi, întreprinderi mici și

mijlocii (IMMM) care angajează o pondere mare de femei și tineri - femeile reprezentând 54% din forța de muncă din turism comparativ cu 39% din economia generală.



Această evoluție se datorează unor factori precum: mediul economic favorabil, cererea continuă pentru transportul aerian, prezența tehnologiilor digitale ce modelează experiența călătorului, facilitarea sistemului de vize (ponderea populației mondiale care necesită o viză tradițională a scăzut de la 75% în 1980 la 53% în 2018).

Călătoriile în scop de agrement/odihnă (leisure) este principalul scop al vizitei în toate regiunile lumii, cu excepția Orientului Mijlociu, unde predomină vizitarea prietenilor și a rudelor (VFR) sau în scopuri de sănătate sau religioase, iar ponderea călătoriilor a crescut de la 50% în 2000 la 55% în 2019.

Totodată, în contextul instalării pandemiei și modificării circumstanțelor în care s-au desfășurat călătoriile în ultima perioadă, tendințele de călătorii în perioada post-pandemie sunt următoarele:

- Intervale de rezervare mai scurte și politicile de anulare flexibile;
- Tehnologiile digitale;
- Implementarea protocoalelor sanitare;
- “Slow travel” – vizitarea destinațiilor prin explorarea culturii alături de localnici, într-o manieră mai respectuoasă față de localnici și mai prietenoasă cu mediul;
- Călătorii către destinații mai îndepărtate, dar cu durate mai lungi de ședere, datorită posibilității de a căpăta o cunoaștere profundă a locului vizitat.
- Conceptul de “workation”.

O cercetare publicată de Booking.com în 2021 ce conține informații adunate de la mai mult de 29.000 de călători din 30 de țări, sugerează că pandemia a fost punctul critic pentru a întreprinde călătorii sustenabile. Angajamentele de zi cu zi ale călătorilor în materie de durabilitate sunt în concordanță cu intențiile

lor pentru călătoriile viitoare - 84% doresc să reducă deșeurile generale, 83% doresc să reducă consumul de energie și 79% doresc să folosească moduri de transport mai ecologice, cum ar fi mersul pe jos, cu bicicleta sau transportul public în defavoarea unui taxi ori unei mașini închiriate.

Respectul pentru comunitatea locală este, de asemenea, pe primul loc pe listă, deoarece aproape 73% își doresc experiențe autentice care să fie reprezentative pentru cultura locală atunci când călătoresc, 84% percep creșterea înțelegerii culturale și conservarea patrimoniului cultural este crucială și 76% doresc să contribuie la un impactul economic al industriei răspândit în mod egal la toate nivelurile societății. În plus, 69% vor evita destinațiile și atracțiile populare pentru a evita supraaglomerările și a contribui la dispersarea beneficiilor pozitive ale călătoriilor către destinații și comunități mai puțin vizitate. (Sursa: Raportul Booking.com privind călătoriile durabile, 2021)

Turiștii caută noi experiențe de călătorie reieșind din conjunctura restricțiilor actuale, inclusiv prin rezervarea unor călătorii de durată mai lungă. (Sursa: Turismul European: Tendințe Și Perspective - Un raport realizat de Tourism Economics pentru Comisia Europeană de Călătorii, 2021) În timp ce în 2019, durata medie a călătoriilor interne a fost de 4,45 zile și de 9,22 zile pentru călătoriile internaționale, în 2021, peste 52% dintre călătorii globale au indicat o preferință pentru sejururi mai lungi, aproximativ unul din patru (26%) preferând să se cazeze pentru o perioadă de mai mult de 10 nopți. Această creștere, în ciuda pandemiei, sugerează că tendința către sejururi prelungite va rămâne pe termen lung, deoarece călătorii încearcă să profite de posibilitatea de a călători. (Sursa: Consiliul Mondial al Turismului și Calatoriilor (WTTC) - Tendințe emergente ale consumatorilor în călătorii și turism în 2021 și în următorii ani) În răspuns la această tendință de călătorie, într-un mod neîntârziat pachetele turistice oferite călătorilor trebuie ajustate conform conceptului "multi-centre" prin combinarea mai multor activități și/sau destinații de proximitate, pentru a prelungi prin urmare perioada sejurului în R. Moldova.

În mod similar, American Express în 2021 a constatat, că 69% dintre călători sunt interesați să viziteze destinații mai puțin cunoscute, 72% speră să sprijine comunitățile locale prin călătoriile lor și 59% sunt interesați de „flanturism” (“philantourism”), în special alegând o experiență sau o vacanță pentru a sprijini o destinație prin turism. De asemenea, același trend a fost remarcat în studiul întreprins de către Booking.com în 2021 - pandemia i-a făcut pe călători să își dorească să călătorească mai sustenabil în viitor. În răspuns la motivația călătorilor, oferta de turism rural în R. Moldova este una din principalele care contribuie la bunăstarea comunităților prin sprijinirea unor mijloace de trai durabile și prin protejarea tradițiilor socio-culturale valoroase și a resurselor de patrimoniu natural și cultural.

1.2 Evoluția turismului în Republica Moldova

1.2.1 Performanța Republicii Moldova în ultimul Clasament de Competitivitate a Turismului

Potrivit celui mai recent Clasament de Competitivitate a Turismului, prezentat de către Forumul Economic Mondial (2019)², Republica Moldova este clasată pe poziția 103 din 140 de state evaluate în anul 2019. Conform Clasamentului, Republica Moldova este poziționată în grupul țărilor din Balcani și Europa de Est și, analizând performanța prin prisma evoluției sale dinamice comparativ cu raportul precedent, datele arată că Republica Moldova este cel mai bun performer în termeni de progres, obținând cel mai semnificativ salt în Clasament, comparativ cu cel înregistrat 2 ani în urmă - 14 poziții (de pe locul 117 pe locul 103).

Prin urmare, principalele tendințe rezultate pentru Republica Moldova în ultimul raport de competitivitate sunt:

- a) Republica Moldova a realizat cel mai mare salt în Clasament din toate țările în dreptul indicatorului [deschidere internațională](#) (de pe poziția 119 în 2017 pe locul 78 în 2019) - progres datorat în primul rând îmbunătățirilor semnificative la capitolul Cerințele față de Viza, dar și Acorduri comerciale regionale;
- b) [sustenabilitatea mediului ambiant, compet-](#)

itivitatea prețurilor și mediul de Afaceri sunt alte domenii unde s-au văzut progrese semnificative (progres în clasament de +16 poziții pentru fiecare din indicatorii vizați);

c) **infrastructura terestră și portuară, resursele naturale, sănătate și igienă** sunt dimensiunile de competitivitate unde Republica Moldova a pierdut poziții în clasament comparativ cu ultima evaluare (câte -3 poziții pentru fiecare indicator);

d) punctele forte de poziționare a Republicii Moldova sunt **competitivitatea prețurilor (16) și sănătate și igienă (37)**.

1.2.2 Potențialul existent

Potențialul ofertei turistice a Republicii Moldova actualmente cuprinde 6 forme de turism, datorită atractivității turistice ale resurselor și experiențelor existente.

- Turismul de aventură ușoară
- Turismul cultural
- Turismul oenogastronomic
- Turismul eco-rural și agroturismul
- Turismul de afaceri și MICE
- Turismul de recuperare spirituală și balnear.

Turismul de aventură ușoară este în ascensiune în Republica Moldova, datorită disponibilității activităților dinamice de explorare a punctelor de interes turistic, durabile din punct de vedere ecologic și posibile de a fi efectuate în condiții de minim impact, în contextul în care turismul de masă a devenit nepopular și necesitatea aplicării măsurilor de siguranță predomină.

Aventurile de tip soft includ, de asemenea, experiențele culturale pe lângă cele în natură. Republica Moldova dispune de o rețea mică, dar în creștere a grupurilor ce oferă activități în aer liber și rețelelor informale. Agenții economici oferă opțiuni de hiking, ciclism și caiac de bună calitate. De asemenea, Moldova dispune de atracții ce sunt parte a fondului ariilor naturale protejate, și monumente naturale care sunt la baza traseelor și experiențelor ecoturistice.

Turismul vitivinicol este în centrul ofertei unice de țară, iar din martie 2019, potențialul turistic vitivinicol al Moldovei a fost recunoscut pentru încă o dată, Moldova devenind parte din rețeaua pan-europeană de rute și experiențe turistice dedicate vinului - „Iter

Vitis – Les Chemins de la Vigne”³, care are scopul de a promova călătoriile de descoperire a patrimoniului divers din Europa, în special oeno-culturale, de consacrare a valorilor globale, precum: diversitatea interculturală, dialogul inter-cultural transfrontalier și dezvoltarea durabilă a turismului.

Ruta „Drumul Vinului Moldovei” cuprinde 7 itinerare vinicole și gastronomice unice, 30 de vizite la vinării, crame, vinoteci, zeci de evenimente cultural-turistice și numeroase experiențe culturale, istorice și gastronomice, și înglobează un total de 1 560 km de circuite în cele trei regiuni viticole cu Indicație Geografică Protejată.

Evoluția turismului rural în Moldova se datorează prezenței gamei variate de experiențe în sat, precum drumetii, călărit, cunoașterea produselor autohtone vitivinicole, alimentelor organice, conceptul de „slow”-food ce permite descoperirea gastronomiei locale. În același timp, marea majoritate a zonelor protejate sunt situate în perimetrul localităților sătești, fapt care creează premise pentru dezvoltarea turismului în mediul rural. Totodată, prestatorii ofertelor agroturistice pun la dispoziția călătorilor toate resursele gospodăriilor și posibilități de a se familiariza cu lucrări agricole sau meșteșugărești, iar locațiile agropensiunilor permit explorarea unor peisaje irepetabile și conexiunea cu comunitățile locale.

Turismul de afaceri și MICE reprezintă o pondere semnificativă în numărul total de vizite internaționale în Republica Moldova, constituind o valoare de 17% în 2018. De asemenea, infrastructura prezentă și în mod special capacitatea tuturor unităților de cazare amplasate în Chișinău, proximitatea centrelor, entităților de business și non-guvernamentale, Aeroportul Internațional Chișinău, sunt câteva dintre motivele pentru care capitala este principala destinație de business. Se conturează și un trend conform căruia un număr din ce în ce mai mare de călători de afaceri aleg să își extindă sejururile pentru a include și unele activități de agrement (mai mult de 60% din călătoriile de afaceri au fost extinse pentru călătorii de agrement în 2017, o creștere de 40% an de an).

Turismul de recuperare spirituală și turismul balnear - Republica Moldova dispune de

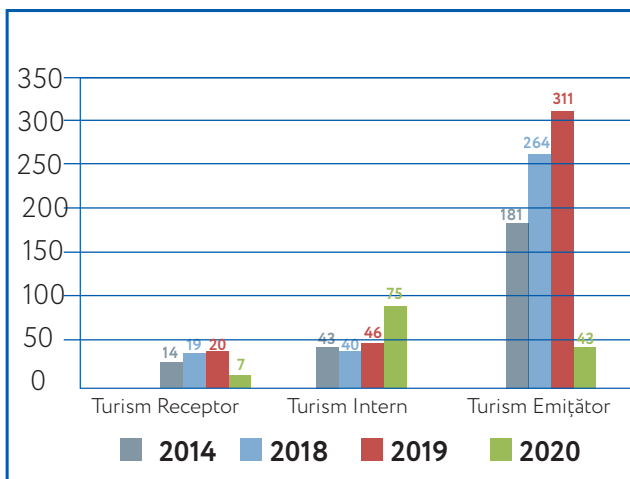
multe resurse naturale și culturale, ceea ce ar permite crearea a noi experiențe wellness. Noile definiții ale conceptului de wellness se bazează pe o abordare holistică și încorporează utilizarea ariilor naturale, a activităților în aer liber, experiențe noi (yoga, SUP-surfingul, scăldatul în pădure, de exemplu) și produse alimentare organice locale, de înaltă calitate. Plăcile SUP (pentru Prut), echipamentele de escaladă - pentru generațiile tinere, popularitatea noilor activități de aventură (de exemplu, evenimente sportive extreme sau caiac) sugerează că există o cerere pentru produse noi de aventură în aer liber.

1.2.3 Situația și evoluția conform statisticii turismului

1.2.3.1 Fluxul total înregistrat de turiști trecuți prin intermediul agențiilor de turism și veniturile generate

Comparativ cu anul 2014, în 2019 turismul intern a înregistrat o ușoară creștere a numărului de turiști, de la 43 la 46 mii persoane, în timp ce încasările agențiilor de turism au crescut de la 110 la 135 milioane lei.

Chiar dacă numărul de turiști străini care au vizitat Moldova prin intermediul agențiilor de turism a crescut de la 14 mii persoane în 2014 la 20 de mii în 2019, ponderea acestora a înregistrat o ușoară scădere în această perioadă, de la 6% la 5,3%. Turismul receptor a excelat cel mai mult la capitolul venituri de la 1,9% în 2014 sau 26 mil. lei la o pondere de 3,3% în anul 2019 sau echivalentul a 82 milioane lei.



Număr de turiști, mii persoane

COVID-19. CIFRE & IMPACT

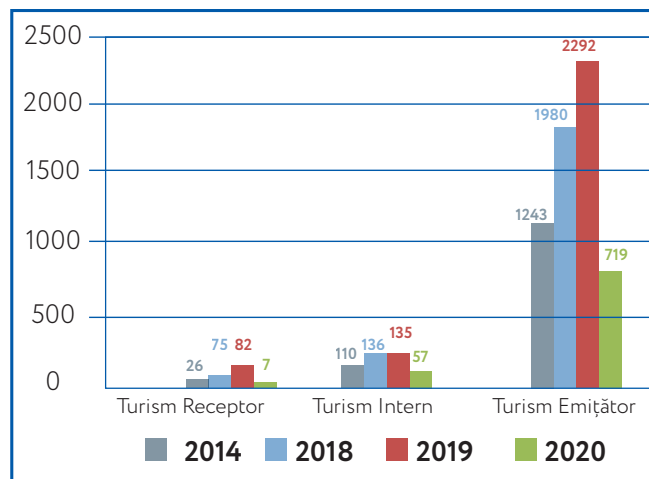
În 2020 turismul emițător a generat venituri cu 68,6% mai mici comparativ cu 2019, iar numărul de turiști a scăzut cu 86,2%.

Numărul de turiști străini care au vizitat Moldova în 2020, prin intermediul agențiilor de turism, s-a redus cu 12,9 mii persoane (-65% față de 2019), în timp ce încasările au înregistrat o reducere și mai severă, de cca 91%, de la 82,4 la 7,3 milioane lei.

Chiar dacă în anul pandemic 2020 numărul de turiști locali a crescut cu 62% (de la 46 la 75 mii persoane), veniturile generate au scăzut puternic, cu 58%. Explicațiile sunt legate de duratele de ședere și cheltuielile mult mai mici, ori pandemia a făcut ca turiștii locali să fie mai precauți și atenți pe timp de pandemie.

1.2.3.2 Cheltuielile nerezidenților în Republica Moldova

Un alt indicator macro relevant despre creșterea bazei potențialului turistic al țării se referă la cheltuielile nerezidenților în Republica Moldova care în perioada 2014-2019 au consemnat o creștere medie anuală de 9,7% de la 324 milioane USD în 2014 la un cuantum de 521 milioane USD în 2019. Aceste cheltuieli reprezintă intrare de valută în țară și, respectiv, export de servicii, iar datele din Balanța de Plăți Externe indică că în medie fiecare al 3-lea dolar din exportul de servicii al Republicii Moldova este reprezentat de cheltuielile nerezidenților în țara noastră.

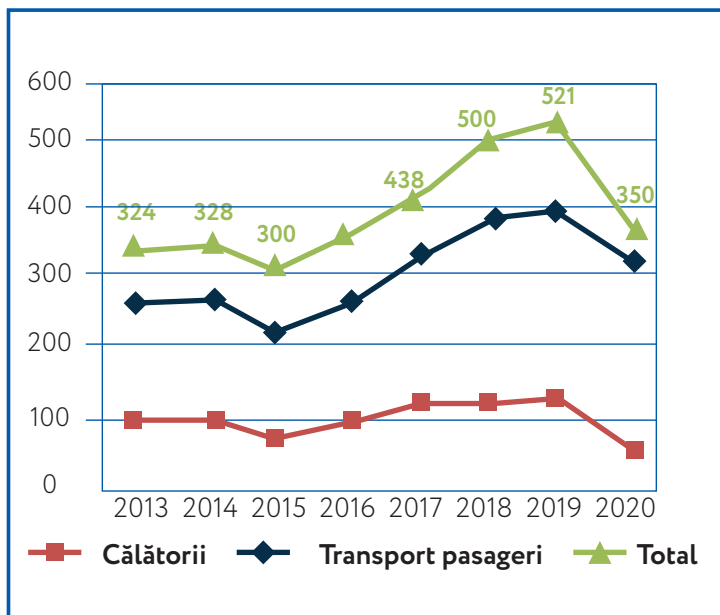


Venituri, mil lei

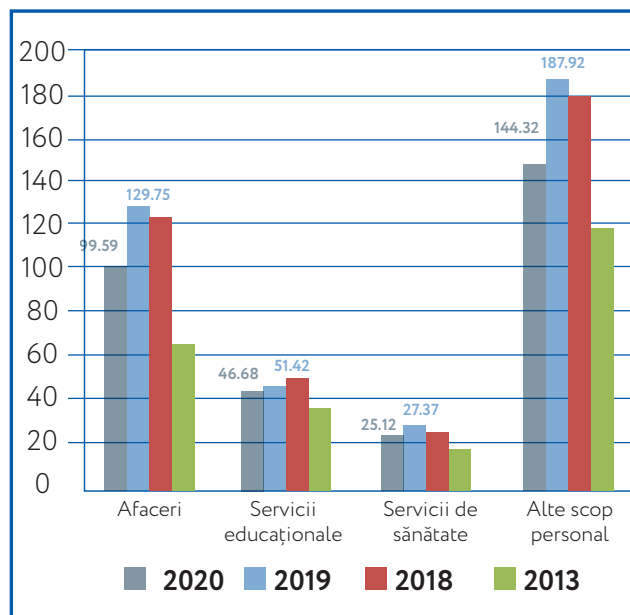
Această pondere a crescut de la 28,7% în anul 2014 la 33,8 % în anul 2019 și a reprezentat unul din factorii cei mai importanți în echilibrarea balanței de plăți externe.

Începînd cu anul 2016 remarcăm și o inversare de trend în care în premieră cheltuielile nerezidenților în Republica Moldova au depășit valoric cheltuielile cetățenilor moldoveni efectuate peste hotarele țării, iar în următorii 2 ani excedentul balanței turistice a țării s-a majorat constituind în anul 2019 valoarea de 41,2 mil. USD (Anexa nr. 13 la Program).

Pe categorii mari de cheltuieli ale nerezidenților, suma de 521 mil. USD este împărțită în 125 mil. USD pentru transport pasageri și alte 396 milioane pentru serviciile de călătorii.



Cheltuielile nerezidenților în Moldova



Cheltuielile de călătorii după scop

Structura cheltuielilor nerezidenților după scop

COVID-19. CIFRE & IMPACT

Cheltuielile străinilor în Republica Moldova s-au redus de la 521 milioane USD în 2019 la 353 milioane în 2020 (cu 32%).

Dacă cheltuielile cu transportul s-au redus în ritm cu reducerea fluxului de turiști internaționali (cca 70%), atunci cheltuielile de călătorii a rezidenților s-au redus mai puțin, cu doar 20,3%, ceea ce ne vorbește despre faptul că nerezidenții au cheltuit în mediu mai mult în 2020. Privite în structură, cheltuielile pentru serviciile educaționale și cele de sănătate s-au redus cu doar 8-9%, în timp ce cele efectuate în scopuri de afaceri și alte scopuri s-au redus cu cca 23%.

1.2.3.4.3 Țările de origine a turiștilor străini

Pe țări de origine a turiștilor străini cazați în unitățile de cazare din Republica Moldova, primele 4 poziții în clasament le ocupă România, Ucraina, Federația Rusă și SUA, cu o pondere cumulativă de 53,6%. Până în 2019, cel mai mult și-au amplificat prezența în țara noastră turiștii din România, numărul acestora dublându-se de la 22,6 la 47,0 mii persoane. Din top state cele mai mari creșteri relative a sosirilor în Republica Moldova le-au înregistrat turiștii din Israel și Polonia, numărul cărora a crescut în 2019 față de anul 2014 de 2,95, respectiv 2,63 ori.

COVID-19. CIFRE & IMPACT

În structurile de cazare din Republica Moldova în anul 2020 s-a cazat un număr de 28,7 mii turiști străini, care este de 6 ori mai mic comparativ cu anul 2019. Totodată înoptările s-au redus de 5,5 ori, consemnând o durată medie de ședere ușor mai mare față de 2019 (2,45 nopti vs. 2,22 în anul 2019).

Pe tipuri de structuri de cazare, cea mai mare parte a nerezidenților au fost găzduiți de hoteluri și moteluri cu 25,5 mii turiști, iar în 87,6% din cazuri aceștia au înoptat în capitală.

Pe țări de origine a turiștilor străini cazați în unitățile de cazare din Republica Moldova, primele 4 poziții în clasament în anul 2020 le ocupă România, Ucraina, Federația Rusă și Turcia, cu o pondere cumulativă de 60%. În condițiile pandemiei, corelată cu distanța mare, SUA a părăsit topul (ajungând pe poziția a 7-tea), poziția a 4-a fiind luată de Turcia.

II. Structura industriei turismului

Conform metodologiei Eurostat utilizată de către Uniunea Europeană, industria de turism se împarte în 2 categorii mari: Predominant Turism (Mostly Tourism) și Parțial Turism (Partially Tourism), în dreptul fiecărei categorii fiind atribuite mai multe activități economice conform Clasificatorului Activităților din Economia Moldovei, Rev.2, (CAEM-2). Acest Clasificator, este conceput ca o clasificare standard a activităților economice și este aprobat prin Ordinul Biroului Național de Statistică nr.28 din 07 mai 2019.5

Așa cum în Republica Moldova de mai mulți ani se utilizează un sistem similar de clasificare compatibil cu cel al UE, a fost posibilă delimitarea activităților date și din Clasificatorul Activităților Economice ale Moldovei, acestea fiind prezentate în tabelul de mai jos.

Predominant Turism		Parțial Turism	
CAEM	Activitate	CAEM	Activitate
H51.10	Transporturi aeriene de pasageri	H49.10	Transporturi interurbane de călători pe calea ferată
I55.10	Hoteluri și alte facilități de cazare similare	H49.32	Transporturi cu taxiuri
I55.20	Facilități de cazare pentru vacanțe și perioade de scurtă durată	H49.39	Alte transporturi terestre de călători n.c.a.
I55.30	Parcuri pentru rulote, campinguri și tabere	H50.10	Transporturi maritime și costiere de pasageri
I55.90	Alte servicii de cazare	H50.30	Transportul de pasageri pe căi navigabile interioare
N79.11	Activități ale agențiilor turistice	I56.10	Restaurante
N79.12	Activități ale tur-operatorilor	I56.30	Baruri și alte activități de servire a băuturilor
		N77.10	Activități de închiriere și leasing de autovehicule
		N77.21	Activități de închiriere și leasing de bunuri recreaționale și echipament sportiv
		N79.90	Alte servicii de rezervare și asistență turistică

III. Oportunități de dezvoltare și avantaje competitive aferente inițierii unei afaceri în turism

Activitatea desfășurată în turism are un impact pozitiv asupra zonelor rurale și oferă posibilitatea de venituri suplimentare, iar prin efectul său multiplicator, în mod indirect, contribuie la crearea de locuri de muncă și la redresare economică. Acest sector prezintă numeroase oportunități de „parteneriate” așa cum implică diverse efecte pozitive asupra economiei locale și inter-dependență cu producția de artizanat local, sectorul HoReCa, cel vitivinicol local, crearea în consecință de noi IMM-uri și produse cu valoare adăugată.

Turismul de experiență, turismul cultural, gastronomic, turismul rural și agroturismul, precum și redefinirea turismului de well-ness/sănătate creează în continuare noi oportunități pentru activitatea turistică din Moldova. Conform ultimelor date ale Comisiei Europene, se estimează că doar turismul cultural reprezintă 40% din totalul turismului european, 4 din 10 turiști aleg destinația pe baza ofertei sale culturale.⁶ Turismul cultural este totodată unul dintre cele mai mari și mai rapide segmente de turism din lume.⁷ În același timp, călătorii în scop de turism de aventură și turism cultural cheltuiesc în medie zilnic mai mult decât turiștii tradiționali.⁸

Republica Moldova este poziționată cu promisiunea sa de brand turistic și este percepută pe parcursul ultimilor ani drept o destinație atractivă de către un segment al pieței - vizitatorii „cu valoare adăugată înaltă”. Acest public țintă prezintă interese și nevoi reieșind din prosperitatea sa economică, dispunând de timp liber pentru a călători și a descoperi experiențe în natura sălbatică, itinerarii de drumeții, observare de animale, activități interactive în natură, turism de recreere, de experiență sau transformațional, de aventură sau evenimente cultural-turistice.

Republica Moldova este o destinație sigură și primitoare, aflându-se pe locul 57 la nivel mondial în termeni de siguranță și securitate, clasându-se bine (locul 63) și în termeni de

durabilitate a mediului, iar în contextul călătorilor solo, aceste constatări oferă oportunități de a răspunde cererii în ascensiune din partea femeilor în calitate de călători solo, precum și opțiuni de călătorie durabilă.

Acest sector este totodată un facilitator al schimbului cultural, combate discriminarea și prejudecățile dintre indivizi și societăți, sprijină protecția mediului natural și a patrimoniului cultural unic al țării, asigurând dezvoltarea durabilă.

Finalmente, există diverse instrumente și programe de susținere a dezvoltării și îmbunătățirii serviciilor și a activităților de turism, prestate de entitățile publice, asociații, donatori și partenerii de dezvoltare.

IV. Cadrul instituțional în turism

4.1. Matricea instituțională a autorităților administrației publice

4.1.1 Entități publice nominalizate expres în Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006

Parlamentul;

Guvernul;

Ministerul Economiei - autoritate administrativă centrală;

Ministerul Culturii - autoritate administrativă centrală;

Agenția de Investiții - autoritate administrativă centrală, în subordinea Guvernului;

Inspectoratul General pentru Situații de Urgență - autoritate administrativă în subordinea Ministerului Afacerilor Interne;

Poliția de Frontieră - autoritate administrativă în subordinea Ministerului Afacerilor Interne;

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței - autoritate administrativă în subordinea Ministerului Economiei;

Agenția Servicii Publice - instituție publică fondată de Cancelaria de Stat.

Autoritățile publice locale;

4.1.2 Entități publice nenominalizate expres în Legea nr.352/2006, dar au impact asupra activității turistice:

Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare în comun cu Agenția de Intervenție și Plăți pentru Agricultură și Oficiul Național al Viei și Vinului;

Ministerul Mediului, în comun cu Agenția de Mediu, Inspectoratul pentru Protecția Mediului, Agenția „Moldsilva”, Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale.

Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale și Agențiile de Dezvoltare Regională;

Serviciul Fiscal de Stat - autoritate administrativă în subordinea Ministerului Finanțelor;

Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor - autoritate administrativă centrală, în subordinea Guvernului;

Agenția Națională pentru Sănătate Publică - autoritate administrativă în subordinea Ministerului Sănătății;

Organizația pentru dezvoltarea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii (ODIMM) – instituție publică fondată de Ministerul Economiei.

4.1.3 Alte entități

Programul de stat LEADER (în devenire)

Birourile/Centrele de informare turistică

Asociația Națională pentru Turism Receptor și Intern din Moldova (ANTRIM)

4.2. Competențe și atribuții

Entități publice nominalizate expres în Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006:

Parlamentul stabilește cadrul juridic pentru activitatea turistică în concordanță cu legislația națională și cu normele internaționale, conform articolul 4 alin. (2) al Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006.

Guvernul, conform articolului 4 alin. (3) din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006:

a) stabilește politica de stat în domeniul turismului, aprobă strategia și programele naționale în domeniu;

b) asigură dezvoltarea durabilă a turismului;

c) stabilește modalitățile de administrare a proprietății de stat în domeniul turismului;

e) asigură utilizarea rațională a resurselor turistice și promovarea măsurilor de conservare și protecție a mediului înconjurător în conformitate cu prevederile legislației de mediu;

f) contribuie la dezvoltarea industriei turismului prin investiții directe în crearea și construcția de obiective ale infrastructurii generale și a celei turistice;

h) realizează colaborarea internațională în domeniul turismului prin încheierea și executarea tratatelor internaționale.

Conform articolului 17 alin. (3) al aceleiași legi, aprobă Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică.

Ministerul Culturii (MC) - elaborare de politici, conform principiilor bunei guvernări statuate în Legea nr. 98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate și Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006.

Atribuțiile prevăzute de Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006:

a) elaborează și prezintă Guvernului, spre aprobare, strategia și programele naționale în domeniul turismului;

b) coordonează cu autoritățile administrației publice centrale și locale, cu asociațiile obștești din domeniul turismului măsurile privind realizarea strategiei și politicii de stat în domeniul turismului;

c) elaborează și prezintă Guvernului, spre aprobare, mecanismele economice de stimulare a dezvoltării turismului și poartă răspundere, în limita competenței sale, pentru implementarea acestora;

d) elaborează acte normative în domeniul turismului, armonizate cu normele internaționale;

e) organizează și monitorizează activitatea turistică în zonele turistice naționale;

f) reprezintă interesele statului în domeniul turismului în organisme internaționale și regionale, coordonează și monitorizează colaborarea Republicii Moldova cu Organi-

zația Mondială a Turismului și cu alte organisme internaționale din domeniu în conformitate cu legislația;

g) elaborează și prezintă Guvernului, spre aprobare, normele metodologice și criteriile de clasificare a structurilor de primire turistică;

h) colaborează cu diverse asociații și organizații neguvernamentale în probleme ce țin de domeniul turismului;

i) acordă asistență metodologică și informațională în probleme ce țin de sfera turismului agenților economici din industria turismului, asociațiilor obștești din domeniu, precum și autorităților administrației publice locale;

j) monitorizează circulația turistică;

k) elaborează Normele metodologice privind elaborarea și aprobarea rutelor turistice naționale;

l) elaborează Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică;

m) aprobă Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului consultativ pentru turism și componența acestuia.

Respectivele competențe fost preluate în 2021 de la Ministerul Economiei și Infrastructurii, prin operarea amendamentelor de rigoare, de către Ministerul Culturii, în contextul restructurării administrației publice centrale de specialitate

Agenția de Investiții:

a) implementează politicile statului în domeniul promovării turismului, conform pct. 7 al Regulamentului său de activitate, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 322/2018;

b) aprobă rutele turistice naționale, în temeiul art.9 alin.(52) al Legii nr.352/2006.

Autoritățile administrației publice locale:

a) în scopul inițierii activității de comerț, agenții economici depun la autoritatea administrației publice locale pe al cărei teritoriu se va desfășura activitatea turistică, notificare, respectând condițiile art.181 al Legii nr.352/2006 și art.14 al Legii nr.231/2010 cu privire la comerțul interior;

b) casele rurale își vor lansa activitatea în baza notificării autorităților administrației publice locale privind lansarea activității - art.252 alin.

(2) al Legii nr.352/2006.

c) În cazul în care într-o localitate nu este amplasată subdiviziunea Serviciului Fiscal de Stat conform articolului 4 alin. (7) al Legii nr. 93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător, patenta pentru desfășurarea activităților turistice mai jos menționate (3 activități), se eliberează de autoritățile administrației publice locale în a cărei rază de administrare solicitantul intenționează să-și desfășoare activitatea în baza patentei, și aceasta este valabilă numai pe teritoriul administrat de primăria care a eliberat-o:

1. Servicii de ghidaj turistic prestate de către ghizii de turism, inclusiv cu transport propriu;

2. Servicii de cazare și masă prestate de proprietarii caselor rurale;

3. Servicii de prezentare și instruire pe teme enogastronomice (prepararea și degustarea bucatelor și băuturilor locale tradiționale), de confecționare a articolelor meșteșugărești de artă populară (artizanat), de prezentare a obiceiurilor și tradițiilor locale, pentru adulți și copii (individual și în grupe de până la 20 de persoane);

Inspectoratul General pentru Situații de Urgență:

Conform articolului 22 al Legii nr. 352 /2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova asigură protecția și salvarea turiștilor care s-au confruntat cu situații excepționale.

Poliția de Frontieră – potrivit Articolului 16 al Legii nr.352/2006, evidența circulației turistice este realizată de către organul central de specialitate al administrației publice, numit de Guvern, , prin colectarea și prelucrarea datelor privind persoanele care traversează frontiera de stat, privind frecventarea structurilor de primire turistică, vizitarea destinațiilor turistice, prestarea serviciilor turistice etc.

De asemenea, Poliția de Frontieră, în temeiul articolului 6, aliniatul (3) al Legii nr. 283/2011 cu privire la Poliția de Frontieră, deține atribuția de a acorda, în condițiile legii, asistență și servicii cetățenilor, inclusiv prin eliberarea informației cu privire la trecerea frontierei de stat de către persoane și mijloace de transport, precum și alte servicii în domeniile stabilite de Guvern.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței:

a) desfășoară controlul calității serviciilor turistice prestate, în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, în baza petițiilor și a sesizărilor consumatorilor privind calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor turistice prestate.

Metodologia controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.782/2018.

Agenția Servicii Publice - în temeiul Legii nr.352/2006:

- a) realizează evidența patrimoniului turistic (art.9 alin.(2);
- b) ține Registrul structurilor de primire turistică - art.18 alin.(4);
- c) emite certificatul de clasificare a structurilor de primire turistică - art.181.

Entități publice nenominalizate expres în Legea nr.352/2006, dar au impact asupra activității turistice:

Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, în comun cu autoritățile administrative din subordinea sa: Agenția de Intervenție și Plăți pentru Agricultură, Oficiul Național al Viei și Vinului conform atribuțiilor stabilite de Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului Aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 695 din 30 august 2017 - susține dezvoltarea turismului, cu instituțiile subordonate, ca domeniu conex sectorului agroindustrial, inclusiv pe filiera mediului rural.

Ministerul Mediului, în comun cu autoritățile subordonate: Agenția de Mediu, Inspectoratul pentru Protecția Mediului, Agenția „Moldsilva”, Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale pe filiera mediului ambiant.9

Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale - pe filierea dezvoltării regionale prin intermediul Agențiilor de Dezvoltare Regională (ADR-urile - ADR Nord, ADR Sud,

ADR Centru, ADR UTA Găgăuzia).10

- Prin intermediul Agenției de Intervenție și Plăți pentru Agricultură (AIPA) se oferă subvenții pentru proiectele privind dezvoltarea și promovarea serviciilor și activităților de turism rural, conform Regulamentului privind acordarea subvențiilor pentru îmbunătățirea nivelului de trai și de muncă în mediul rural din Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 476/2019.

- Agenția de Mediu:

- a) Conform Legii nr. 1515/1993 privind protecția mediului înconjurător, Agenția de Mediu asigură implementarea documentelor de politici publice și a legislației în domeniul protecției mediului la nivel național și local;
- b) emite autorizația de mediu pentru folosința specială a apei - art.23 al Legii apelor nr.272/2011;

- Inspectoratul pentru Protecția Mediului se axează pe inspectarea situației ecologice în teritoriu, exercită controlul ecologic de stat asupra activităților de întreprinzător în toate sectoarele economiei naționale conform Legii nr.131 din 08.06.2012 cu privire la controlul activității de întreprinzător și întreprinde acțiuni efective de combatere și sancționare a contravențiilor de mediu comise de cetățeni și persoane juridice.

- Agenția Moldsilva, prin atribuțiile sale de gestionare a fondului forestier și parcurilor naționale aduce un aport la posibilitățile de dezvoltare a ofertelor de turism în ariile protejate;

- Oficiul Național al Viei și Vinului, constituit prin Hotărârea de Guvern nr. 725/2013 este activ în dezvoltarea și promovarea turismului vitivinicol, dar și a imaginii țării pe piețele de export a vinurilor, cu impact direct asupra notorietății țării ca destinație oeno-turistică;

- Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 485/2009 cu privire la aprobarea Regulamentului Agenției pentru Geologie și Resurse Minerale, are atribuții de impact asupra activităților turistice cu implicarea subsolului și apelor subterane;

- Agențiile de Dezvoltare Regională (ADR), conform Legii nr. 438/2006 privind dezvoltarea regională în Republica Moldova, sunt instituții publice necomerciale, subordonate

autorității de implementare a politicii de dezvoltare regională, creată pentru implementarea strategiei de dezvoltare regională și planului operațional și cuprind obiective strategice de activitate privind turismul, alocând și resurse financiare din Fondul Național de Dezvoltare Regională (FNDR).

Serviciul Fiscal de Stat:

a) administrează impozitele, taxele și alte venituri la bugetul public național date în competența sa, inclusiv expune poziția oficială a SFS referitoare la aplicarea legislației fiscale, conform Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului Fiscal de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.395/2017;

b) emite, conform procedurii prevăzute de Legea nr.93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător, patenta de întreprinzător pentru desfășurarea activităților:

- Servicii de ghidaj turistic prestate de către ghizii de turism, inclusiv cu transport propriu;
- Servicii de cazare și masă prestate de proprietarii caselor rurale;
- Servicii de prezentare și instruire pe teme enogastronomice (prepararea și degustarea bucatelor și băuturilor locale tradiționale), de confecționare a articolelor meșteșugărești de artă populară (artizanat), de prezentare a obiceiurilor și tradițiilor locale, pentru adulți și copii (individual și în grupe de până la 20 de persoane);

c) este organ de control pe domeniul fiscal, al respectării obligațiilor pecuniare față de bugetul public național în limita competenței stabilite de lege, față de bugetul asigurărilor sociale de stat și calculării corecte și virării în termen a primelor de asigurare obligatorii de asistență medicală - conform Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;

Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor:

a) emite autorizație sanitar-veterinară de funcționare - art.18 al Legii nr.221/2007 privind activitatea sanitar-veterinară.

Agenția Națională pentru Sănătate Publică:

a) efectuează autorizarea sanitară a serviciului - conform art.21 al Legii nr. 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice;

b) emite autorizație sanitară a obiectivului -

Legea nr. 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice;

Alte entități

Birourile/centrele de informare turistică sunt de mai multe tipuri, conform subiecților de fondare, potrivit art.17 al Legii nr.352/2006. Acestea pot fi create de către autorități ale administrației publice centrale și locale, persoane fizice, asociații profesionale din domeniul turismului sau de către agenți economici din industria turismului în conformitate cu legislația.

Programul de stat LEADER :

Din anul 2016, Programul LEADER cu suportul oferit de către parteneri de dezvoltare (EuropeAid, PolishAid, Ambasada Marii Britanii, USAID, etc.) contribuie la dezvoltarea eficientă și durabilă a zonelor rurale, inclusiv prin susținerea proiectelor care au ca scop îmbunătățirea atractivității turistice. Principalii actori ai tuturor inițiativelor locale LEADER sunt Grupuri de Acțiune Locală (GAL-uri) ale căror membri sunt organizațiile, instituțiile, liderii locali – reprezentanți ai sectorului public, antreprenorial și civic, care împreună gestionează procesele de dezvoltare locală.

În data de 9 aprilie 2021, Parlamentul Republicii Moldova a adoptat în lectură finală Legea cu privire la GAL-uri, care prevede crearea cadrului legal pentru obținerea statutului de persoană juridică, fapt ce va permite punerea în aplicare a Programului de stat LEADER administrat de Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului.

Începând cu anul 2022, GAL-urile vor putea accesa finanțare din surse publice, bugetul disponibil pentru Programul LEADER fiind de până la 5% din Fondul Național de Dezvoltare a Agriculturii și Mediului Rural.

Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM) este o instituție publică, necomercială, non-profit creată prin Hotărârea Guvernului nr.538/2007, care activează în coordonarea Ministerului Economiei și cu alte autorități centrale și locale, asociații de afaceri, prestatorii de suport în afaceri și IMM. Printre programele

de suport gestionate de către ODIMM se regăsesc și cele aferente industriei turistice.

Asociația Națională pentru Turism Receptor și Intern din Moldova (ANTRIM), fondată în 2014, este cea mai activă asociație de business, cu peste 70 de antreprenori-membri și o reprezentativitate de aproximativ 80% din industria de turism receptor și intern în lanțul valoric, printre care: tur-operatori și agenții de turism, vinării cu servicii turistice, agro-pensiuni și case rurale, hoteluri, prestatori de experiențe turistice (kayak, SUP, olărit), organizatori de evenimente.

Datorită susținerii continue din momentul fondării a Proiectului de Competitivitate din Moldova finanțat de USAID, Guvernul Suediei și Marii Britanii, ANTRIM funcționează ca un think-tank specializat pentru a susține dezvoltarea de produse turistice, inițiativele de lobby și advocacy ale industriei și a reușit gestionarea activităților de marketing a destinației pe piețele internaționale și interne prin intermediul a 3 dimensiuni importante: 1) Participarea cu standul de țară a Moldovei la peste 30 de târguri și expoziții internaționale; 2) Organizarea de tururi de familiarizare pentru jurnaliști străini, bloggeri specializați în turism, formatori de opinie și tururi de presă pentru jurnaliști internaționali și 3) promovarea Republicii Moldova ca destinație turistică, dezvoltarea campaniilor de comunicare internaționale precum „Descoperă Moldova”, „Fii Oaspetele Nostru”, „Hai la Mine Acasă”.

Totodată, în gestiunea asociației este unicul Centru Național de Informare Turistică din Moldova.

4.3. Resurse și suport activ. Informații cu privire la reforma regulatorie în industria turismului

Pentru a crește competitivitatea industriei turismului din Moldova și contribuția industriei la dezvoltarea economiei naționale, unul din factorii principali este asigurarea unui cadru normativ-regulatoriu care susține inițiativele de antreprenariat, cu respectarea necesităților călătorilor.

Astfel, urmare a recomandărilor din “Cartea Albă pentru reforma cadrului normativ-regulatoriu al industriei turismului din Republica Moldova”, Ministerul Economiei cu suportul partenerului strategic al industriei turismului, Proiectul de Competitivitate din Moldova, finanțat de USAID, Guvernul Suediei și Marii Britanii, dar și a discuțiilor cu toți actorii din domeniul turismului, a identificat stringenta necesitate de reglementare a sectorului turismului prin elaborarea celor mai optime soluții. Mai jos sunt indicate recomandările privind aplicabilitatea noilor prevederi în domeniul activității turistice, operate prin intermediul Legii nr.91/2020 pentru modificarea unor acte normative.

4.3.1 Ghidul cu recomandări privind aplicabilitatea noilor prevederi în domeniul activității turistice, operate prin intermediul Legii nr.91/2020 pentru modificarea unor acte normative

I. Aspecte introductive

1. De ce a fost necesară amendarea cadrului normativ conex activității turistice?

În urma evaluării situației curente, prin intermediul Cărții Albe pentru reforma cadrului normativ-regulatoriu al industriei turismului din Republica Moldova, au fost formulate un șir de propuneri de amendare a stipulărilor legale în domeniul turismului, reieșind din necesitățile reliefate de subiectele participante la raporturile juridice din aria respectivă.

Propunerile vizate au stat la baza elaborării Legii nr.91/2020 pentru modificarea unor acte normative, prin intermediul căreia a fost modificată inclusiv Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova ale cărei finalități au fost următoarele:

- excluderea obligativității modelului contractului turistic;
- excluderea obligativității voucherului turistic;
- excluderea obligativității perfectării asigurării de călătorie prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor;
- excluderea obligativității deținerii, de către angajații în domeniu, a diplomei de studii în turism sau a certificatului de perfecționare profesională;

- excluderea obligativității clasificării după nivelul de confort (categorii) a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de servire a mesei;
- contracararea fenomenului de afișare a categoriei unității de cazare fără deținerea certificatului de clasificare a structurii de primire turistică;
- oferirea ghizilor de turism, caselor rurale, dar și prestatorilor de unele servicii de agrement (master-clasuri gastronomice, activități artistice și sportive din cadrul programelor turistice) a posibilității de a activa în baza patentei de întreprinzător;
- delimitarea atribuțiilor de elaborare și aprobare a normelor metodologice privind elaborarea rutelor turistice (cadrul normativ) de atribuțiile de aprobare a rutelor turistice (implementare);
- extinderea listei autorităților, a persoanelor fizice și juridice cărora li se oferă dreptul de a crea centre de informare turistică;
- crearea Consiliului Consultativ pentru Turism.

2. În cele ce urmează se vor descrie procedural, procedurile de implementare a acestor obiective

2.1 Excluderea obligativității modelului contractului turistic - normele respective au fost considerate superflue, în măsura în care art.1592 al Codului civil nr.1107/2002 (modificat prin intermediul Legii nr.133/2018 privind modernizarea Codului civil și modificarea unor acte legislative), reglementează toate aspectele relevante contractului privind pachetul de servicii turistice.

Or, în virtutea principiului libertății contractului, consacrat de art.993 al Codului civil, „Părțile contractante pot încheia în mod liber, în limitele dispozițiilor legale imperative, contracte și pot stabili conținutul lor.”

Prin urmare, prezența unui model unic de contract turistic (contract care, în accepțiunea legislației civile, este similar cu contractul privind pachetul de servicii turistice), este irelevantă, deoarece părțile contractante vor fi în drept să stabilească, în mod liber, elementele constitutive ale acestui contract, cu respectarea statuărilor legislației civile.

2.2 Excluderea obligativității voucherului turistic - s-a considerat că, respectivul document este perimat, în măsura în care reproduce elementele care sunt deja expuse în contractul privind pachetul de servicii turistice.

Adițional a fost modificat și articolul 17 litera c) din Legea nr.215/2011 cu privire la frontiera de stat a Republicii Moldova, prin excluderea din cadrul normativ vizat, a dreptului poliției de frontieră de a solicita străinilor ce intră în Republica Moldova, în scop de călătorie turistică sau motive personale, de a prezenta voucherul turistic.

2.1 și 2.2

Consecutiv, prin intermediul Hotărârii Guvernului nr.639 din 26 august 2020 a fost abrogată Hotărârea Guvernului nr.1470/2001 cu privire la utilizarea contractului turistic și a voucherului turistic.

Prin urmare, nici o entitate publică nu este în drept să solicite un astfel de act.

2.3 Excluderea obligativității perfectării asigurării de călătorie prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor - drept efect al acestui amendament, consumatorii sunt în drept să solicite asigurarea de călătorie de la orice agent economic ce prestează servicii de asigurare, beneficiind astfel de serviciile respective de la entitățile participante, fără a se limita doar la serviciile agențiilor de turism și a turoperatorilor.

Astfel, a fost asigurat accesul tuturor participanților la piața serviciilor de asigurare, în condițiile libertății contractuale, reglementate de legislația civilă.

2.4 Excluderea obligativității deținerii de către angajații în domeniu a diplomei de studii în turism sau a certificatului de perfecționare profesională – a fost exclusă obligația de perfecționare profesională o dată la 3 ani, proprie personalului încadrat în industria turismului. La fel, a fost exclusă și cerința privind deținerea unei vechimi în muncă în industria turismului de cel puțin 2 ani, pentru absolvenții cursurilor de perfecționare profesională, care doresc să dețină funcția de director/administrator.

Prin urmare, în lipsa unor atare condiții, accesul pe piața de muncă din domeniul turismu-

lui a fost simplificat, lăsându-se astfel la discreția angajatorilor din domeniul vizat, să stabilească anumite condiții ce se doresc a fi întrunite de către persoanele ce vor fi angajate.

2.5 Excluderea obligativității clasificării după nivelul de confort (categoriile) a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de servire a mesei - începând cu data adoptării Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr.352/2006, structurile de primire turistică erau obligate să dețină act de clasificare (a se vedea art.18 al Legii citate, în redacția inițială a acestuia). Drept efect al amendamentelor operate prin intermediul Legii nr.185/2017 pentru modificarea și completarea unor acte legislative, doar structurile de primire turistică ce dețineau mai mult de 10 spații de cazare (camere și/sau apartamente) aveau dreptul să obțină certificate de clasificare de la entitatea acreditată la nivel internațional sau local. Prin urmare, normele metodologice și criteriile de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcții de cazare și de servire a mesei, aprobate de Guvern, purtau caracter de recomandare, dar nu obligatoriu.

În pofida acestor tendințe, la acel moment erau încă în vigoare normele art. 11 alin. (1) al Legii 231/2010 cu privire la comerțul interior, care prevedea că: „Alimentația publică se desfășoară în unități specializate, care se clasifică pe tipuri în dependență de serviciile prestate consumatorilor. Unitățile de alimentație publică încadrate în structuri de primire turistică se clasifică și pe categorii.”

Prin urmare, a fost modificată Legea 231/2010, cu excluderea obligației privind clasificarea pe categorii a unităților de alimentație publică încadrate în structuri de primire turistică. Conform normei în vigoare, „Alimentația publică se desfășoară în unități specializate, care se clasifică pe tipuri, în funcție de serviciile prestate consumatorilor.”

Astfel, se exclude discrepanța dintre unitățile de alimentație amplasate în structurile de cazare și cele aflate în afara structurilor de cazare, ambele categorii deja se vor conduce de aceleași norme.

Adițional, a fost modificat în mod corespunzător și Codul Contravențional al Republicii

Moldova nr.218/2008, prin abrogarea normelor ce prevedeau sancțiuni pentru unitățile de alimentație publică din cadrul structurilor de cazare, care nu sunt clasificate sau nu respectă cerințele pentru clasificare.

2.6 Contracarea fenomenului de afișare a categoriei unității de cazare fără deținerea certificatului de clasificare a structurii de primire turistică - în acest scop a fost completat art.344 al Codului contravențional, (Încălcarea cerințelor stabilite în actele normative privind producerea, depozitarea, punerea la dispoziție pe piață și comercializarea produselor, privind prestarea serviciilor și încălcarea regulilor de protecție a consumatorilor) cu o nouă componentă de contravenție - Încălcarea cerințelor legislației în vigoare privind indicarea categoriei de clasificare a structurii de primire turistică prin:

a) afișarea de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare emis în condițiile Legii nr.352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, se sancționează cu amendă de la 40 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere;

b) afișarea repetată, pe parcursul unui an, de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare, se sancționează cu amendă de la 80 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere.”

Remarcăm că, potrivit art.34 al Codului contravențional, o unitate convențională este egală cu 50 lei.

Conform art.16 alin.(6) al aceluiași Cod, „Persoana cu funcție de răspundere este persoană căreia, într-o întreprindere, instituție, organizație, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, într-o autoritate publică centrală sau locală, i se acordă, permanent sau provizoriu, prin lege, prin numire, alegere sau în virtutea unei însărcinări, anumite drepturi și obligații în vederea exercitării funcțiilor autorității publice sau a acțiunilor administrative de dispoziție, organizatorice ori economice.”

2.7 Oferirea ghizilor de turism, caselor rurale, dar și prestatorilor de unele servicii de agrement (master-clasuri gastronomice, activități artistice și sportive din cadrul programelor turistice) a posibilității de a activa în baza patentei de întreprinzător – în acest sens,

Anexa la Legea nr.93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător a fost completată cu trei genuri noi de activitate permise a fi desfășurate în baza patentei de întreprinzător.

Remarcăm că, în măsura în care activitatea ghizilor pînă la acest moment, nu era reglementată în nici un mod, ceea ce semnifica că, în cazul în care se urmărește obținerea unui profit din această activitate, se impune constituirea unei societăți comerciale în forma celor reglementate de Codul civil.

Or, asta implică deja ralierea la cerințele impuse de legislația fiscală (deținerea apartamentelor de casă, emiterea bonului de casă, raportare fiscală corespunzătoare etc.)

Întru simplificarea mecanismului destul de anevoios (care va fi descris detaliat în capitolele ulterioare) s-a decis oportună acordarea posibilității de a presta, de către ghizii de turism, a serviciilor de ghidaj turistic, prestate inclusiv cu transport propriu, în baza patentei de întreprinzător

Avantajele activității în baza patentei de întreprinzător, condițiile emiterii și de activitate, vor fi descrise în capitolele ce urmează.

O altă activitate permisă a fi desfășurată în baza patentei de întreprinzător este prestarea, de către proprietarii caselor rurale, a serviciilor de cazare și masă.

Casa rurală este definită de art.3 al Legii nr.352/2006 drept „structură de cazare turistică și, după caz, de alimentare, organizată în baza unei case (gospodării) proprietate privată amplasată în sat sau în oraș cu o populație de pînă la 15 mii de locuitori, care respectă stilul arhitectural tradițional (regional, zonal sau local), cu o capacitate de pînă la 3 camere pentru cazarea a maximum 10 persoane, respectînd în deservirea turiștilor tradițiile populare de trai, muncă și odihnă. Alimentația turiștilor la casa rurală se asigură cu produse din producția proprie sau cu produse crescute în gospodăriile din localitate ori din localitățile din preajmă.”

Această noțiune este relativ nouă pentru cadrul normativ autohton, fiind introdusă în Legea nr.352/2006 prin efectul Legii nr.109/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr.352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova.

Remarcăm că, derularea în baza patentei a acestui gen de activitate, este posibilă pînă la 31 decembrie 2023.

Ulterior, desfășurarea activității va fi posibilă prin constituirea unei societăți comerciale, fie prin recurgerea la activitate independentă, în măsura în care în acest sens va fi amendat Capitolul 102 al Codului fiscal (regimul fiscal al persoanelor fizice ce practică activități independente).

La fel, în baza patentei se permite prestarea serviciilor de prezentare și instruire pe teme enogastronomice (prepararea și degustarea bucatelor și băuturilor locale tradiționale), de confecționare a articolelor meșteșugărești de artă populară (artizanat), de prezentare a obiceiurilor și tradițiilor locale, pentru adulți și copii (individual și în grupe de pînă la 20 de persoane) - de asemenea, pînă la 31 decembrie 2023.

2.8 Delimitarea atribuțiilor de elaborare și aprobare a normelor metodologice privind elaborarea rutelor turistice (cadrul normativ) de atribuțiile de aprobare a rutelor turistice (implementare) - din considerentul că,

Ministerul Economiei este autoritate administrativă centrală în competența căreia intră elaborarea documentelor de politici publice, din sarcina acestuia a fost exclusă aprobarea rutelor turistice, sarcină care a fost atribuită Agenției de Investiții (autoritate administrativă centrală investită cu sarcina de a implementa politicile statului în domeniul promovării turismului.)

Prin urmare, Ministerul Economiei și Infrastructurii (ulterior restructurării APC- Ministerul Culturii) va elabora Normele metodologice privind elaborarea și aprobarea rutelor turistice naționale, care vor fi aprobate de către Guvern, iar aprobarea rutelor turistice naționale se va efectua de către Agenția de Investiții.

2.9 Extinderea listei autorităților, a persoanelor fizice și juridice cărora li se oferă dreptul de a crea centre de informare turistică

- pînă la aceste amendamente, birourile de informare turistică puteau fi create de Ministerul Economiei și Infrastructurii, de asociațiile profesionale sau de agenții economici din industria turismului, în conformitate cu legislația.

Ulterior, în virtutea modificărilor adoptate, birourile/centrelor de informare turistică pot fi create de către autorități ale administrației publice centrale și locale, persoane fizice, asociații profesionale din domeniul turismului sau de către agenți economici din industria turismului, în conformitate cu legislația.

Remarcăm că, activitatea birourilor/centrelor de informare turistică se desfășoară în conformitate cu regulamentele proprii, elaborate în baza Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică, aprobat de Guvern.

2.10 Crearea Consiliului Consultativ pentru Turism

– la solicitarea mediului asociativ, a fost reintrodusă în Legea nr.352/2006 norma ce permite instituirea acestui Consiliu, ce activează pe principii benevole, pe lângă autoritatea administrației publice centrale responsabilă de elaborarea politicilor în domeniul turismului

Consiliul consultativ pentru turism este un organism de consultanță pentru dezvoltarea, promovarea și finanțarea turismului, din a cărui componență fac parte reprezentanți ai mediului de afaceri, ai autorităților administrației publice centrale și locale, ai mediului academic, ai asociațiilor profesionale din domeniul turismului, parteneri de dezvoltare. Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului consultativ pentru turism și componența acestuia se aprobă de către MEI, ulterior de către MC.

Componența nominală a Consiliului consultativ pentru turism se actualizează la necesitate, dar nu mai rar decît o dată la trei ani.

V. CADRUL OPERAȚIONAL JURIDIC

5.1 Cadrul normativ general de reglementare

5.1.1 Noțiunile de bază utilizate de cadrul normativ din domeniul turismului (art.3 al Legii nr.352/2006)

Casă rurală - structură de cazare turistică și, după caz, de alimentare, organizată în baza unei case (gospodării) proprietate privată amplasată în sat sau în oraș cu o populație de pînă la 15 mii de locuitori, care respectă stilul arhitectural tradițional (regional, zonal sau local), cu o capacitate de pînă la 3 camere pentru cazarea a maximum 10 persoane, respectînd în deservirea turiștilor tradițiile populare de trai, muncă și odihnă. Alimentația turiștilor la casa rurală se asigură cu produse din producția proprie sau cu produse crescute în gospodăriile din localitate ori din localitățile din preajmă;

Ghid turistic - persoană fizică care însoțește un vizitator sau un grup turistic și acordă acestora, în limitele contractului de servicii turistice, asistență calificată, oferind informații despre țara (localitatea) de sosire, patrimoniul ei natural și antropic;

Agenți economici din industria turismului - persoane fizice și juridice prestatoare de servicii în domeniul turismului: servicii hoteliere, servirea mesei pentru turiști, transportarea turiștilor, excursii, ghidaj, agrement, tratament balnear, precum și alte servicii complementare;

Pachet de servicii turistice – o combinație din cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, vândute sau oferite spre vânzare ca un singur produs, la un preț în care costul fiecărui serviciu nu este identificat separat; pachetul de servicii turistice se împarte în 2 categorii:

- **pachet de servicii de călătorie** – combinație din cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, definită conform Codului civil, și
- **pachet de servicii excursioniste** – combinație din cel puțin două tipuri diferite de servicii turistice destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, dintre care un serviciu este excursia;

Servicii turistice – servicii prestate de agenții

economici din industria turismului, care includ cazarea, masa, transportarea turiștilor, excursiile, închirierea de autoturisme, de alte autovehicule sau de motociclete, serviciile de agrement, tratamentul balnear, asistența turistică și serviciile complementare;

Structură de primire turistică - construcție sau amenajare destinată cazării turiștilor și/sau servirii mesei pentru turiști;

Agenzie de turism (denumită, de asemenea, detailist) – persoană fizică sau juridică care vinde sau oferă spre vânzare servicii turistice proprii sau contractate de la alți furnizori, precum și pachete de servicii turistice stabilite de turoperator;

Turoperator (denumit, de asemenea, organizator) - persoană fizică sau juridică care organizează pachete de servicii turistice și le vinde sau le oferă spre vânzare direct sau prin intermediul unei agenții de turism.

5.1.2 Cadrul general de inițiere și desfășurare a unei afaceri în turism

5.1.2.1 Activitatea în temeiul patentei de întreprinzător

În temeiul patentei de întreprinzător pot fi desfășurate următoarele activități:

- Servicii de ghidaj turistic prestate de către ghizi de turism, inclusiv cu transport propriu;
- Servicii de cazare și masă prestate de proprietarii caselor rurale;
- Servicii de prezentare și instruire pe teme enogastronomice (prepararea și degustarea bucatelor și băuturilor locale tradiționale), de confecționare a articolelor meșteșugărești de artă populară (artizanat), de prezentare a obiceiurilor și tradițiilor locale, pentru adulți și copii (individual și în grupe de până la 20 de persoane).

Veniturile din vânzări ale titularului de patentă nu pot depăși 300,000 de lei într-o perioadă de 12 luni consecutive (această perioadă nu cuprinde doar anul calendaristic, dar orice perioadă, ca exemplu perioada dintre lunile Februarie 2021 – anuarie 2022, Octombrie 2020 - Septembrie 2021).

NB! Aceste activități pot fi desfășurate în baza patentei începând cu 26.07.2020 (momentul intrării în vigoare a prevederilor Legii nr.91/2020 privind modificarea unor acte normative).

A. Reguli generale privind patenta

Patenta de întreprinzător este un certificat de stat nominativ, ce atestă dreptul de a desfășura genul de activitate de întreprinzător indicat în ea, în decursul unei anumite perioade de timp.

NB! Deținerea patentei este suficientă pentru demararea celor trei activități anterior enunțate, deci nu este necesar ca subiectul de drept să se înregistreze ca persoană juridică distinctă, la Agenția Servicii Publice, precum și nici nu este obligatorie deținerea altui act permisiv (licență, permis, autorizație în acest sens), cu excepția genului de activitate prevăzut la litera b), care va fi desfășurat doar după notificarea autorităților administrației publice locale privind lansarea activității. Deci casele rurale, vor obține patenta de întreprinzător, dar concomitent vor notifica și autoritatea administrației publice locale unde își vor desfășura activitatea.

Patenta este un document de strictă evidență, a cărui formă este stabilită de Ministerul Finanțelor.

Cine este titular al patentei - cetățeanul Republicii Moldova cu capacitate de exercițiu, orice cetățean străin sau apatrid, care locuiește permanent în Republica Moldova și are dreptul să desfășoare activitate de întreprinzător, care a declarat despre intenția sa de a procura patentă și corespunde cerințelor de calificare necesare acestui gen de activitate.

Locul desfășurării activității - pe întreg teritoriul țării dacă în patentă nu este indicat altfel. Pentru genul de activitate de la litera b) - patenta se eliberează pentru o singură casă rurală și numai pentru proprietarul casei.

Durata patentei - patenta se eliberează sau se prelungește pe o durată de o lună sau, la dorința solicitantului, pe o durată mai mare.

Durata activității în baza patentei - pentru activitatea prevăzută la litera a) - nelimitată, pentru activitățile de la literele b) și c) - până în 31 decembrie 2023.

Ce va fi după 31 decembrie 2023 - respectivele activități vor putea fi desfășurate de către o persoană juridică constituită ca societate comercială, în formele prevăzute de Codul civil.

B. Procedura de obținere/suspendare/încetare a patentei

Solicitantul depune o cerere la subdiviziunea Serviciului Fiscal de Stat în a cărei rază își are domiciliul sau preconizează să își desfășoare activitatea.

În cerere se indică:

- a) prenumele, numele și domiciliul solicitantului;
- b) genul de activitate de întreprinzător pentru exercitarea căreia se solicită eliberarea sau prelungirea patentei;
- c) durata patentei;
- d) tipul mijlocului de transport și numărul de înmatriculare al acestuia, dacă se prevede că acest mijloc de transport va fi utilizat la desfășurarea activității menționate - această informație este relevantă genului de activitate de la lit.a).

Actele care se anexează la cerere:

- pentru genul de activitate de la litera a) solicitantul prezintă copia de pe diplomă sau de pe alt act privind studiile ce confirmă nivelul de calificare necesar desfășurării genului de activitate respectiv;
- pentru genul de activitate de la litera b) - solicitantul anexează la cerere copia extrasului din registrul bunurilor imobile sau din registrul de evidență a gospodăriilor populației aferente casei rurale care va fi folosită în cadrul activității respective;
- pentru toate cele trei activități: - documentele confirmative de achitare a contribuției de asigurare socială de stat pentru întreaga perioadă solicitată de desfășurare a activității în baza patentei de întreprinzător sau actele care confirmă scutirea de plata contribuției, precum și documentele ce confirmă statutul de persoană asigurată în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală (actele care justifică că, au fost achitate contribuțiile de asigurare socială (copia poliței de asigurare).

În cât timp se eliberează patenta? Patenta se eliberează și se prelungeste de către Serviciul Fiscal de Stat în decurs de 3 zile de la data depunerii cererii, a documentelor perfectate în modul respectiv și după achitarea taxei stabilite pentru patentă.

NB! Patenta poate fi eliberată de primăria în a cărei rază de administrare solicitantul intenționează să-și desfășoare activitatea în baza patentei, în cazul în care în localitatea respectivă nu este amplasată subdiviziunea Serviciului Fiscal de Stat, și aceasta este valabilă numai pe teritoriul administrat de primăria care a eliberat-o.

Suspendarea patentei:

Patenta se suspendă:

- a) în baza cererii titularului patentei în legătură cu boala lui, în limitele termenelor stabilite de legislația muncii;
- b) în cazul neexecutării de către titularul patentei a următoarelor obligații: să respecte ordinea stabilită de desfășurare a activității indicate în patentă, normele sanitare, normele de protecție contra incendiilor, să îndeplinească alte cerințe ce se referă la genul de activitate respectiv; să desfășoare activitatea numai în locurile permise în aceste scopuri de regulamentul de desfășurare a activităților de comerț în localitatea respectivă, aprobat de consiliul local; să afișeze patenta sau copia ei, autenticată de notar într-un loc vizibil la locurile unde își desfășoară activitatea-de întreprinzător, iar în caz de necesitate să o prezinte la cererea organului de control sau a consumatorilor;
- c) în cazul neachitării în termen a taxei pentru perioada următoare de valabilitate a patentei - dar nu mai mult de 12 luni;

Încetarea valabilității patentei:

- a) în cazul nerespectării următoarelor prevederi: titularul patentei nu este în drept să angajeze lucrători pentru desfășurarea activității de întreprinzător specificate în patentă; să încheie tranzacții cu întreprinderea individuală al cărei fondator este el sau careva dintre membrii familiei sale, cu societatea în nume colectiv ori în comandită, al cărei asociat cu răspundere deplină este el sau careva dintre membrii familiei sale;
- b) în cazul în care titularul patentei renunță la patentă pe calea depunerii cererii respective;
- c) în baza cererii titularului patentei în legătură cu pierderea capacității de muncă, confirmată de concluzia respectivă a comisiei medicale;
- d) în cazul decesului titularului patentei;

- e) în cazul aplicării față de titularul patentei a unei sancțiuni administrative;
- f) în cazul în care se constată transmiterea patentei către o altă persoană.
- g) în cazul în care durata patentei nu este prelungită în decurs de 12 luni consecutive de la data suspendării ei pentru neachitarea în termen a taxei pentru patentă.

Schimbarea patentei:

Schimbarea patentei se efectuează în cazul în care titularul acesteia și-a schimbat numele și/sau prenumele, domiciliul sau locul de desfășurare a activității indicate în patentă.

Schimbarea patentei se efectuează în decurs de 3 zile de la data depunerii cererii respective și achitării unei taxe în mărimea unui salariu minim.

Restabilirea patentei:

În cazul în care patenta a fost pierdută sau nimicită, aceasta poate fi restabilită în baza cererii depuse de titular la autoritatea care a eliberat patenta.

Restabilirea patentei se efectuează în baza duplicatului ei, în decurs de 10 zile de la data depunerii cererii respective. Totodată, perioada în care titularul nu a putut beneficia de patentă nu se restabilește.

Pentru restabilirea patentei se încasează o taxă în mărimea unui salariu minim (2775 lei pe lună, conform Hotărârii Guvernului nr.232/2019).

C. Drepturile și obligațiile titularului de patentă

Obligațiile titularului de patentă:

- a) să respecte ordinea stabilită de desfășurare a activității indicate în patentă, normele sanitare, normele de protecție contra incendiilor, să îndeplinească alte cerințe ce se referă la genul de activitate respectiv,
- b) să desfășoare activitatea numai în locurile permise în aceste scopuri de regulamentul de desfășurare a activităților de comerț în localitatea respectivă, aprobat de consiliul local;
- c) să respecte drepturile și interesele consumatorilor;
- d) să afișeze patenta sau copia ei, autenticată de notar într-un loc vizibil la locurile unde își desfășoară activitatea-de întreprinzător, iar în caz de necesitate să o prezinte la cererea

organului de control sau a consumatorilor;

Interdicții:

- se interzice deținerea de către același titular a două sau mai multe patente valabile concomitent pentru același gen de activitate desfășurată în același loc;
- patenta este valabilă numai pentru titularul ei și nu poate fi transmisă altei persoane.

Titularul patentei nu este în drept:

- a) să angajeze lucrători pentru desfășurarea activității de întreprinzător specificate în patentă;
- b) să încheie tranzacții cu întreprinderea individuală al cărei fondator este el sau careva dintre membrii familiei sale, cu societatea în nume colectiv ori în comandită, al cărei asociat cu răspundere deplină este el sau careva dintre membrii familiei sale;
- c) să comercializeze mărfuri supuse accizelor și mobilă;

Taxa pentru patentă:

Taxa se achită lunar, la contul bugetului local pînă la data depunerii cererii de eliberare sau de prelungire a patentei.

Genul de activitate	Cuantumul taxei lunare, lei		
	Chișinău, Bălți, Bender, Tiraspol	Celelalte orașele	Localitățile rurale
2.49. Servicii de ghidaj turistic prestate de către ghizi de turism, inclusiv cu transport propriu	300	300	300
2.50. Servicii de cazare și masă prestate de proprietarii caselor rurale		300	300
2.51. Servicii de prezentare și instruire pe teme enogastronomice (prepararea și degustarea bucatelor și băuturilor locale tradiționale), de confecționare a articolelor meșteșugărești de artă populară (artizanat), de prezentare a obiceiurilor și tradițiilor locale, pentru adulți și copii (individual și în grupe de până la 20 de persoane)	300	300	300

Taxa pentru patenta se reduce:

a) pentru invalizii de gradele I și II - cu 20% din taxa stabilită;

b) pentru persoanele care sînt la evidență la oficiile forței de muncă și nu au fost plasate în cîmpul muncii în decursul a 6 luni - cu 15% din taxa stabilită (din această categorie nu fac parte persoanele care au refuzat locul de muncă propus). Înlésnirea în cauză se acordă pe un an de la data depunerii cererii pentru primirea patentei;

c) pentru persoanele care întrețin membri ai familiei inapți pentru muncă pe motiv de vîrstă sau de sănătate:

- 4-6 membri ai familiei - cu 20% din taxa stabilită;
- 7-9 membri ai familiei - cu 30% din taxa stabilită;

- 10 sau mai mulți membri ai familiei - cu 40% din taxa stabilită.

d) pentru studenți și pensionari - cu 20 % din taxa stabilită.

NB! Orice decizie, conform căreia plata pentru patentă se majorează, intră în vigoare nu mai înainte de expirarea a 3 luni după publicarea ei. Titularul patentei este eliberat de datoria de a plăti suplimentar pentru patentă dacă, prin actele normative adoptate după primirea patentei, taxa pentru ea s-a majorat.

D. Reguli de impozitare, control și raportare

Impozitarea titularului patentei:

Impunerea fiscală a titularului patentei se efectuează sub formă de taxă pentru patentă care include:

- impozitul pe venit,
- taxele pentru resursele naturale,
- taxa pentru unitățile comerciale și/sau de prestări servicii,
- taxa pentru amenajarea teritoriului.

Alte impozite, taxe și încasări se plătesc de titularul patentei pe principii generale.

Adițional se achită contribuțiile sociale și primele de asigurarea obligatorie medicală.

Modul de achitare a contribuției de asigurare socială de stat:

Titularii patentei achită în mod obligatoriu la momentul solicitării sau prelungirii patentei contribuția de asigurare socială de stat, care constituie taxă fixă în conformitate cu legea bugetului asigurărilor sociale de stat anuală, dar nu mai puțin de 1/12 din această sumă lunar, în funcție de durata activității desfășurate pe bază de patentă.

Conform art.5 alin.(1) al Legii bugetului asigurărilor sociale de stat pe anul 2020 nr.173/2020, contribuția individuală de asigurări sociale de stat obligatorii în sumă fixă anuală (taxa fixă anuală) se stabilește în mărime de 10740 de lei.”

Scutiri:

Titularul patentei este scutit de achitarea contribuțiilor sociale în sumă fixă dacă el este:

- concomitent angajat
- pensionar, sau
- persoană cu dizabilități

Achitarea acestei contribuții acordă titularului de patentă dreptul la pensie pentru limită de vârstă și ajutor de deces. Durata activității desfășurate în baza patentei se include în vechimea în muncă a titularului patentei, cu condiția achitării contribuțiilor de asigurare socială de stat.

Modul de achitare a primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală:

Unul dintre actele ce se anexează la cererea de eliberare sau de prelungire a patentei este cel care confirmă statutul de persoană asigu-

rată în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală. Deci, solicitantul trebuie să prezinte copia poliței de asigurare.

Conform Anexei nr.2 Legea cu privire la mărirea, modul și termenele de achitare a primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală nr.1593/2002, titularii patentei de întreprinzător fac parte din categoria de plătitori ai primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală în sumă fixă, care se asigură în mod individual.

Conform art.4 alin.(2) al Legii fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală pe anul 2020, prima de asigurare obligatorie de asistență medicală calculată în sumă fixă se stabilește în mărime de 4056 de lei.

Scutiri:

Această obligație nu este aplicabilă dacă titularul patentei este:

- angajat,
- elev sau student încadrat în sistemul de învățământ la nivelurile 3–8,
- persoana cu dizabilități severe, accentuate sau medii,
- pensionar, sau
- face parte din categoria persoanelor pentru care Guvernul are calitatea de asigurat (categorie reflectată la art.4 alin.(4) al Legii nr. 1585/1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală.

Impozitul pe venit:

Conform prevederilor art.20 lit.x) al Codului fiscal, veniturile persoanelor fizice obținute din activitatea în baza patentei de întreprinzător constituie sursă de venit neimpozabil.

Cu toate acestea, potrivit art.18 alin.(3) al Legii nr.93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător „Se permite desfășurarea activității de întreprinzător în baza patentei de întreprinzător cu condiția ca veniturile din vânzări ale titularului de patentă să nu depășească 300000 de lei într-o perioadă de 12 luni consecutive.”

La fel, art.2266 alin.(51) Cod fiscal, dispune că, „La determinarea venitului impozabil, venitul obținut din activitatea în baza patentei de întreprinzător ce nu depășește mărimea prevăzută la art.18 alin.(3) din Legea nr.93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător, proporțional perioadei de activi-

tate, se vor considera venituri neimpozabile.”

NB! Prin urmare, ceea ce depășește această limită, este considerat deja venit impozabil, și se va taxa cu cota standard de 12 % prevăzută de art.15 al Codului fiscal, pentru situația în care titularul patentei mai are și alte venituri, decât cele în limita prevăzută de art.18 alin.(3) al Legii nr.93/1998.

Raportări financiare- titularului patentei nu este obligat să prezente dările de seamă financiare și statistice, să țină evidența contabilă și financiară, să efectueze operații de casă și decontări, precum și nici impozitul pe venit nu i se reține la sursa de plată.

Activitățile desfășurate de titularii patentelor pe baza patentei de întreprinzător se includ în Lista genurilor de activitate al căror specific permite efectuarea încasărilor bănești în numerar fără aplicarea echipamentelor de casă și de control, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.141/2019.

Răspundere - titularul patentei răspunde pentru obligațiile aferente desfășurării activității de întreprinzător pe parcursul duratei de prescripție stabilită de lege, indiferent de durata patentei.

Controlul și responsabilitatea pentru eliberarea patentei - responsabilitatea pentru aplicarea prevederilor referitor la eliberarea patentei, prelungirea termenului ei de valabilitate, anularea sau suspendarea acesteia, precum și pentru încasarea taxei respective, o poartă Serviciul Fiscal de Stat și, după caz, primăriile.

NB! Cele trei activități descrise NU pot fi desfășurate ca și activitate independentă, deoarece art.696 al Codului fiscal permite aplicarea acestei instituții doar în domeniul comerțului cu amănuntul (cu excepția mărfurilor supuse accizelor).

5.1.2.2 Forma organizatorico-juridică de societate comercială ori în calitate de întreprinzător individual

Conform art.34 alin.(1) al Codului civil, persoana fizică are dreptul să practice activitate de întreprinzător din nume și pe cont propriu din momentul înregistrării de stat în calitate de întreprinzător individual sau în alt

mod prevăzut de lege.

Conform alin (4) al articolului citat, asupra activității de întreprinzător desfășurate fără constituirea de persoană juridică se aplică regulile care reglementează activitatea persoanelor juridice cu scop lucrativ dacă din lege sau din esența raporturilor juridice nu rezultă altfel.

Conform art.245 alin.(2) al Codului civil, „Societatea comercială poate fi constituită doar sub formă de societate în nume colectiv, de societate în comandită, de societate cu răspundere limitată și de societate pe acțiuni.” Normele generale privind activitatea acestora sunt reflectate în Codul civil.

Aspecte particulare privind organizarea activității societății cu răspundere limitată se regăsesc în Legea nr.135/2007 privind societățile cu răspundere limitată, cele privind societatea pe acțiuni - Legea nr.1134/1997 privind societățile pe acțiuni, iar cele privind întreprinderea individuală în Legea nr.845/1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi.

A. Fondarea unei societăți comerciale

Conform art.176 al Codului civil, capacitatea de folosință a persoanei juridice se dobândește la data înregistrării de stat și încetează la data radierii ei din registrul de publicitate prevăzut de lege.

Prin urmare, se impune înregistrarea subiectului de drept, ca și societate comercială conform rigorilor determinate de Codul civil și Legea nr. 220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali.

Actele de constituire:

Conform art.178 Cod civil:

(1) Persoana juridică activează în baza contractului de constituire sau în baza contractului de constituire și a statutului, sau doar în baza statutului. Persoanele juridice de drept public, iar în cazurile prevăzute de lege, și persoanele juridice de drept privat cu scop nelucrativ activează în baza normelor generale cu privire la organizațiile de tipul respectiv.

(2) Contractul de constituire a persoanei juridice se încheie, iar statutul se aprobă de către fondatorii (membrii) ei. Persoana juridică

constituită de către un singur fondator activează în baza statutului aprobat de acesta.

(3) Actele de constituire ale persoanei juridice trebuie să conțină denumirea și sediul ei, modul de administrare a activității și alte date prevăzute de lege pentru persoanele juridice de tipul respectiv. În actele de constituire ale persoanei juridice cu scop nelucrative se stabilește obiectul și scopurile activității ei.

Organul de înregistrare de stat:

Potrivit Legii nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali, înregistrarea de stat a persoanelor juridice și fizice întreprinzători individuali, se efectuează de către Agenția Servicii Publice, prin structurile sale teritoriale.

Înregistrarea de stat a persoanelor juridice se efectuează în zi lucrătoare în termen de 24 de ore, care se calculează din ziua lucrătoare imediat următoare celei în care au fost prezentate documentele necesare înregistrării.

Persoana juridică este supusă înregistrării în Registrul de stat al persoanelor juridice.

Documentele necesare pentru înregistrarea de stat:

- a) cererea de înregistrare, conform modelului aprobat de organul înregistrării de stat;
- b) hotărârea de constituire și actele de constituire ale persoanei juridice, în funcție de forma juridică de organizare, în două exemplare;
- c) documentul ce confirmă achitarea taxei de înregistrare (1149 lei).

Procedura înregistrării:

Registratorul verifică cererile și documentele depuse pentru înregistrare în vederea corectării acestora cerințelor stabilite de lege, obține avizele și informațiile necesare pentru înregistrare de la autoritățile publice prin intermediul rețelelor electronice și adoptă decizia de înregistrare sau decizia motivată de respingere a înregistrării.

Persoanei juridice i se atribuie, la înregistrare, un număr de identificare de stat (IDNO) ce atestă că persoana a fost înscrisă în Registrul de stat și a fost luată la evidență de către Serviciul Fiscal de Stat. Numărul de identificare de stat, care reprezintă și codul fiscal al persoanei juridice înregistrate, se indică pe foaia de titlu a actelor de constituire.

Refuzul înregistrării de stat a persoanei juridice:

Înregistrarea de stat a persoanei juridice nu se admite în cazurile:

- a) nedepunerii tuturor documentelor necesare pentru înregistrare;
 - b) necorespunderii actelor de constituire sau altor documente depuse pentru înregistrare cerințelor prevăzute de lege;
 - c) încălcării procedurii legale de constituire, reorganizare, lichidare, suspendare sau reluare a activității persoanei juridice, de modificare a actelor de constituire ale persoanei juridice;
 - d) constituirii unei noi persoane juridice de către fondatorul persoanei juridice radiată din Registrul de stat ca rezultat al aplicării art.1741 din Codul fiscal (Stingerea simplificată a obligației fiscale prin scădere - în decursul a 3 ani);
 - e) încălcării, din motive neîntemeiate, a termenului de depunere a documentelor pentru înregistrarea modificărilor operate în actele de constituire sau în datele înscrise în Registrul de stat;
 - f) stabilirii interdicției de înregistrare, emisă de instanța judecătorească sau de executorul judecătoresc;
 - g) gajării participațiunii, cu excepția cazului când înstrăinarea ei este permisă, sau sechestrării ori grevării în alt mod a participațiunii.
- Refuzul înregistrării de stat nu poate împiedica depunerea repetată a documentelor în vederea înregistrării dacă au fost înlăturate cauzele care au servit drept temei pentru refuzul înregistrării.
- Decizia de a refuza înregistrarea poate fi contestată în instanța de judecată și poate fi anulată numai de instanța de judecată.

Activități ce pot fi desfășurate – în temeiul art.176 alin.(2) și (5) Cod civil - persoana juridică cu scop lucrativ poate desfășura orice activitate neinterzisă de lege, chiar dacă nu este prevăzută în actul de constituire.

Prin urmare, în cazul în care o societate cu răspundere limitată, în statutul acesteia, a indicat drept gen de activitate prestarea serviciilor hoteliere, aceasta poate practica și activitate de comerț interior, chiar dacă aceasta din urmă nu este indicată în statut.

NB! Însă, alin.(5) al articolului citat, dispune că, „Persoana juridică poate practica anumite tipuri de activități, a căror listă este stabilită de lege, doar în baza unui permis special (licență). Dreptul persoanei juridice de a practica activitatea pentru care este necesară licență apare în momentul obținerii ei sau în momentul indicat în ea și încetează o dată cu expirarea, suspendarea sau retragerea licenței dacă legea nu prevede altfel.”

Prin urmare, activitatea de comerț, exemplificată anterior, poate fi desfășurată ulterior notificării autorității publice locale, conform procedurii reglementate de Legea 231/2010 cu privire la comerțul interior.

La fel și prestarea serviciilor de cazare și masă prestate de proprietarii caselor rurale se va desfășura doar ulterior notificării autorităților administrației publice locale privind lansarea activității, astfel precum prevede art.252 alin. (2) al Legii nr.352/2006, și a obținerii patentei respective.

NB! A se reține că, potrivit art.2 al Legii nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, sintagmele licență, autorizație, permis, certificat, aviz, aprobare, brevet, de atestat de calificare, sunt denumite generic acte permise.

Nomenclatorul actelor permise eliberate de către autoritățile emitente persoanelor fizice și persoanelor juridice pentru practicarea activității de întreprinzător, aprobat prin Legea nr.160/2011, inserează inclusiv patenta de întreprinzător.

Prin urmare, normele rt.176 alin.(5), ce fac referință la obligativitatea, în cazurile prevăzute de lege, de a deține un permis special, sunt aplicabile inclusiv în raport cu patenta de întreprinzător.

Încetarea existenței societății comerciale:

Persoana juridică își încetează existența, ca subiect individual de drept, ca efect al procedurii de reorganizare, lichidare sau dizolvare.

Reorganizarea persoanei juridice are loc prin fuziune (contopire și absorbție), dezmembrare (divizare și separare) sau transformare.

Reorganizarea produce efecte numai după data înregistrării de stat a noilor persoane juridice, cu excepția reorganizării prin absorbție, care produce efecte la data înregistrării

modificărilor în actele de constituire ale persoanei juridice absorbante.

Contopirea are ca efect dizolvarea fără a intra în lichidare a persoanelor juridice participante la contopire și trecerea integrală a drepturilor și obligațiilor acestora la persoana juridică ce se înființează.

Absorbția are ca efect dizolvarea fără a intra în lichidare a persoanelor juridice absorbite și trecerea integrală a drepturilor și obligațiilor acestora la persoana juridică absorbantă.

Divizarea persoanei juridice are ca efect încetarea existenței acesteia și trecerea drepturilor și obligațiilor ei la două sau mai multe persoane juridice, care iau ființă.

Separarea are ca efect desprinderea unei părți din patrimoniul persoanei juridice, care nu își încetează existența, și transmiterea ei către una sau mai multe persoane juridice existente sau care iau ființă.

Transformarea persoanei juridice are ca efect schimbarea formei sale juridice de organizare prin modificarea actelor de constituire în condițiile legii.

Dizolvarea persoanei juridice are loc în temeiul:

- a) expirării termenului stabilit pentru durata ei;
- b) atingerii scopului pentru care a fost constituită sau imposibilității atingerii lui;
- c) hotărârii organului ei competent;
- d) hotărârii judecătorești;
- e) insolvenței sau încetării procesului de insolvență în legătură cu insuficiența masei debitoare;
- f) altor cauze prevăzute de lege sau de actul de constituire.

Dizolvarea persoanei juridice are ca efect deschiderea procedurii lichidării, cu excepția cazurilor de fuziune și dezmembrare ce au ca efect dizolvarea, fără lichidare, a persoanei juridice care își încetează existența și transmiterea universală a patrimoniului ei, în starea în care se găsea la data fuziunii sau a dezmembrării, către persoanele juridice beneficiare:

Răspunderea persoanei juridice

Persoana juridică răspunde pentru obligațiile sale cu tot patrimoniul ce îi aparține.

Membrul persoanei juridice nu răspunde pentru obligațiile persoanei juridice, iar persoana juridică nu răspunde pentru obligațiile membrului, cu excepțiile stabilite de lege sau de actul de constituire.

Răspunderea persoanei juridice pentru practicarea ilegală a activității de întreprinzător:

Răspundere contravențională - în temeiul Codului contravențional nr.218/2008

Art. 17. Răspunderea contravențională a persoanei juridice

(1) O persoană juridică, cu excepția autorităților publice, este pasibilă de răspundere contravențională pentru o faptă prevăzută de prezentul cod dacă:

a) aceasta nu a îndeplinit sau a îndeplinit necorespunzător dispozițiile directe ale legii ce stabilesc îndatoriri sau interdicții privind efectuarea unei anumite activități sau a efectuat o activitate ce nu corespunde actelor sale de constituire sau scopurilor sale declarate;

b) fapta a fost săvârșită în interesul persoanei juridice respective de către o persoană fizică împuternicită cu funcții de conducere, care a acționat independent sau ca parte a unui organ al persoanei juridice;

c) fapta a fost admisă sau autorizată, sau aprobată, sau utilizată de către persoana împuternicită cu funcții de conducere;

d) fapta a fost săvârșită datorită lipsei de supraveghere și control din partea persoanei împuternicite cu funcții de conducere.

(1) O persoană fizică se consideră împuternicită cu funcții de conducere dacă are cel puțin una din următoarele funcții:

a) de reprezentare a persoanei juridice;

b) de luare a deciziilor în numele persoanei juridice;

c) de exercitare a controlului în cadrul persoanei juridice.

(2) Persoana juridică răspunde contravențional în cazul în care norma materială din partea specială a cărții întii prevede expres sancționarea ei.

(3) Dacă în partea specială a cărții întii este prevăzută răspunderea contravențională a persoanei juridice, întreprinderea individuală răspunde ca persoană juridică.

(4) Răspunderea contravențională a persoanei juridice nu exclude răspunderea persoanei

fizice sau, după caz, a persoanei cu funcție de răspundere pentru contravenția săvârșită.

Art. 263. Desfășurarea ilegală a activității de întreprinzător

(1) Desfășurarea activității de întreprinzător fără înregistrare la Camera Înregistrării de Stat (Agenția Servicii Publice, ulterior reorganizării Camerei Înregistrării de Stat) sau la o altă autoritate publică competentă conform legii ori cu act de înregistrare declarat nevalabil se sancționează cu amendă de la 30 la 90 de unități convenționale.

(2) Desfășurarea unei activități de întreprinzător fără autorizație, licență sau certificat, eliberate de autoritatea competentă în temeiul legii,

se sancționează cu amendă de la 60 la 180 de unități convenționale.

(3) Desfășurarea activității de întreprinzător fără înregistrarea în termen a modificărilor operate în actele de constituire, precum și a datelor privind schimbarea conducătorului (managerului) ori a sediului,

se sancționează cu amendă de la 3 la 9 unități convenționale.

(4) Desfășurarea activității de întreprinzător cu încălcarea dreptului la denumire, stabilită de lege, și/sau a modului de utilizare a denumirii sau a denumirii oficiale sau istorice a statului, a abrevierilor sau derivatelor denumirii oficiale sau istorice a statului

se sancționează cu amendă de la 72 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 100 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(5) Neexecutarea obligației de modificare a denumirii în cazul retragerii permisiunii de utilizare a denumirii oficiale sau istorice a statului ori a abrevierilor sau derivatelor denumirii oficiale sau istorice a statului se sancționează cu amendă de la 100 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(6) Desfășurarea activității de întreprinzător fără emblemă comercială sau fără marcă de producție obligatorie prin lege se sancționează cu amendă de la 6 la 21 de unități convenționale.

(7) Prezentarea spre înregistrare de acte sau informații neautentice (false) se sancționează cu amendă de la 12 la 45 de unități convenționale.

Răspundere fiscală - potrivit principiilor și procedurii reglementate de art.231- 274 ale Codului fiscal.

Tragerea la răspundere pentru încălcări fiscale sau la o altă răspundere juridică pentru încălcarea legislației fiscale nu exonerează persoana sancționată de obligația plății impozitului, taxei și/sau majorării de întârziere (penalității), stabilite de legislație.

Tragerea la răspundere pentru încălcare fiscală a contribuabililor nu eliberează de răspundere contravențională, penală sau de altă răspundere prevăzută de legislație dacă există temeiurile respective.

Răspundere penală - în temeiul Codului penal al Republicii Moldova nr.985/2002

Art. 241. Practicarea ilegală a activității de întreprinzător

(1) Practicarea ilegală a activității de întreprinzător, soldată cu obținerea unui profit în proporții mari, săvârșită prin:

a) desfășurarea activității fără înregistrare (reînregistrare), licență și/sau fără autorizare obligatorii, conform legii, pentru desfășurarea activității în cauză;

b) desfășurarea unor genuri de activitate interzise de lege,

se pedepsește cu amendă în mărime de la 1350 la 2350 de unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de până la 200 de ore, iar persoana juridică se pedepsește cu amendă în mărime de la 2000 la 4000 de unități convenționale cu privarea de dreptul de a exercita o anumită activitate.

(2) Aceeași acțiune săvârșită:

a) de două sau mai multe persoane;

b) cu folosirea situației de serviciu;

c) cu obținerea unui profit în proporții deosebit de mari

se pedepsește cu amendă în mărime de la 2350 la 3350 unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de la 180 la 240 de ore, iar persoana juridică se pedepsește cu amendă în mărime de la 4000 la 6000 de unități convenționale cu privarea de dreptul de a exercita o anumită activitate sau cu lichidarea persoanei juridice. Conform art.126: se consideră proporții mari valoarea bunurilor sustrase, dobândite, primite, fabricate, distruse, utilizate, transportate, păstrate, comercializate, trecute peste

frontiera vamală, valoarea pagubei pricinuite de o persoană sau de un grup de persoane, care depășește 20 de salarii medii lunare pe economie prognozate, stabilite prin hotărârea de Guvern în vigoare la momentul săvârșirii faptei.

Se consideră proporții deosebit de mari valoarea bunurilor sustrase, dobândite, primite, fabricate, distruse, utilizate, transportate, păstrate, comercializate, trecute peste frontiera vamală, valoarea pagubei pricinuite de o persoană sau de un grup de persoane, care depășește 40 de salarii medii lunare pe economie prognozate, stabilite prin hotărârea de Guvern în vigoare la momentul săvârșirii faptei.

Art.64 dispune că, că amenda penală se stabilește în unități convenționale în mărime de 50 de lei.

B. Fondarea unei întreprinderi individuale

Întreprinderea individuală nu este persoană juridică și se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană fizică întreprinzător individual. Patrimoniul întreprinderii individuale este inseparabil de bunurile persoanele ale antreprenorului.

Antreprenorul-posesor al întreprinderii individuale poartă răspundere nelimitată pentru obligațiile acesteia cu întreg patrimoniul său, exceptându-se acele bunuri care, conform legislației în vigoare, nu fac obiectul urmăririi. Document de constituire a întreprinderii individuale este hotărârea cu privire la înființarea întreprinderii, semnată de către fondator (fondatori), incluzând:

a) numele, prenumele (după caz, numele după tată), data nașterii, cetățenia, domiciliul cetățeanului-fondator (fondatorilor-membri ai familiei);

b) numele, prenumele (după caz, numele după tată), data nașterii, domiciliul șefului (directorului) de întreprindere - în cazul în care acesta nu este fondator;

c) firma întreprinderii inclusiv abreviată;

d) sediul întreprinderii;

e) data înființării întreprinderii;

f) genul (genurile) de activitate a întreprinderii;

g) condițiile reorganizării și lichidării întreprinderii.

Întreprinzătorul este obligat să înregistreze

întreprinderea, filialele și reprezentanțele (denumite în continuare întreprinderi), înființate de către acesta pe teritoriul Republicii Moldova, pînă la începerea activității lor economice, în conformitate cu Legea nr. 220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali.

C. Diferențe dintre activitatea desfășurată în bază de patentă de întreprinzător, în calitate de întreprinzător individual și în calitate de societate comercială

Activitatea în baza patentei de întreprinzător	Activitatea în calitate de întreprinzător individual	Activitatea în calitate de societate comercială
Procedura de înregistrare		
Procedură simplificată: 1. Nu este obligatorie înregistrarea în Registrul de stat al persoanelor juridice; 2. Nu se depune în acest sens o cerere la Agenția Servicii Publice; 3. Se depune o cerere la organul fiscal, în scopul obținerii patentei.	Procedură complexă: 1. Este obligatorie înregistrarea în Registrul de stat al întreprinzătorilor individuali; 2. Se depune în acest sens o cerere la Agenția Servicii Publice.	Procedură complexă: 1. Este obligatorie înregistrarea în Registrul de stat al persoanelor juridice; 2. Se depune în acest sens o cerere la Agenția Servicii Publice.
Procedura de încetare a activității		
Procedură simplificată: 1. Încetarea valabilității patentei; 2. Suspendarea patentei.	Procedură complexă de lichidare.	Procedură complexă: 1. Reorganizare; 2. Dizolvare; 3. Lichidare.
Genurile de activitate		
Doar genul de activitate indicat în patentă.	1. Orice gen de activitate neinterzis de lege; 2. Dacă legea prevede, activitatea se va desfășura doar ulterior obținerii actului permisiv.	1. Orice gen de activitate neinterzis de lege; 2. Dacă legea prevede, activitatea se va desfășura doar ulterior obținerii actului permisiv.
Locul desfășurării activității		
Titularul patentei poate desfășura activitatea de întreprinzător specificată în patentă pe întreg teritoriul țării dacă în patentă nu este indicat altfel.	Nu sunt anumite restricții.	Nu sunt anumite restricții.

întreprinderea, filialele și reprezentanțele (denumite în continuare întreprinderi), înființate de către acesta pe teritoriul Republicii Moldova, pînă la începerea activității lor economice, în conformitate cu Legea nr. 220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali.

C. Diferențe dintre activitatea desfășurată în bază de patentă de întreprinzător, în calitate de întreprinzător individual și în calitate de societate comercială

Activitatea în baza patentei de întreprinzător	Activitatea în calitate de întreprinzător individual	Activitatea în calitate de societate comercială
Procedura de înregistrare		
Procedură simplificată: 1. Nu este obligatorie înregistrarea în Registrul de stat al persoanelor juridice; 2. Nu se depune în acest sens o cerere la Agenția Servicii Publice; 3. Se depune o cerere la organul fiscal, în scopul obținerii patentei.	Procedură complexă: 1. Este obligatorie înregistrarea în Registrul de stat al întreprinzătorilor individuali; 2. Se depune în acest sens o cerere la Agenția Servicii Publice.	Procedură complexă: 1. Este obligatorie înregistrarea în Registrul de stat al persoanelor juridice; 2. Se depune în acest sens o cerere la Agenția Servicii Publice.
Procedura de încetare a activității		
Procedură simplificată: 1. Încetarea valabilității patentei; 2. Suspendarea patentei.	Procedură complexă de lichidare.	Procedură complexă: 1. Reorganizare; 2. Dizolvare; 3. Lichidare.
Genurile de activitate		
Doar genul de activitate indicat în patentă.	1. Orice gen de activitate neinterzis de lege; 2. Dacă legea prevede, activitatea se va desfășura doar ulterior obținerii actului permisiv.	1. Orice gen de activitate neinterzis de lege; 2. Dacă legea prevede, activitatea se va desfășura doar ulterior obținerii actului permisiv.
Locul desfășurării activității		
Titularul patentei poate desfășura activitatea de întreprinzător specificată în patentă pe întreg teritoriul țării dacă în patentă nu este indicat altfel.	Nu sunt anumite restricții.	Nu sunt anumite restricții.

Durata activității		
<p>1. Patenta se eliberează sau se prelungește pe o durată de o lună sau, la dorința solicitantului, pe o durată mai mare;</p> <p>2. Desfășurarea de către o persoană fizică a genurilor de activitate menționate la pozițiile 2.50 și 2.51 din anexa la prezenta lege se permite până la 31 decembrie 2023.</p>	<p>Conform actelor de constituire;</p> <p>De regulă - nelimitată în timp.</p>	<p>Conform actelor de constituire;</p> <p>De regulă - nelimitată în timp. Conform actelor de constituire;</p> <p>De regulă - nelimitată în timp.</p>
Impozite și alte taxe		
<p>1. Se achită taxa pentru patentă în suma fixă pentru fiecare luna de activitatea;</p> <p>2. Veniturile din vânzări ale titularului de patentă nu trebuie să depășească 300,000 de lei într-o perioadă de 12 luni consecutive;</p> <p>4. Cu excepția pensionarilor, persoanelor cu dizabilități, precum și a persoanelor care dețin statut de angajator, se achită contribuțiile de asigurări sociale în suma fixă (în anul 10740 lei, ori 895 lei pe luna)</p> <p>5. Cu excepția titularului patentei care are statut de persoană angajată ori pensionar, ceilați titulari de patentă vor achita contribuția de asigurări obligatorii de asistență medicală (în anul 2020 – 4056 lei an).</p>	<p>1. Se achită taxa pentru înregistrarea de stat;</p> <p>2. Se achită impozitul pe venit din profit– 12%;</p> <p>3. Se achită taxele locale prevăzute de Codul fiscal (taxă pentru amenajarea teritoriului, taxă pentru cazare, taxă pentru unitățile comerciale și/sau de prestări servicii)</p> <p>4. Este obligat să înregistreze în calitate de contribuabil al TVA în cazul când vânzările depășesc 1,2 mln. de lei într-o perioadă de 12 luni consecutive. Ca rezultat este obligat să adaugă TVA (8% ori 15% ori 20%) la prețul de vânzarea a mărfurilor, produselor ori serviciilor.</p> <p>5. Cu excepția pensionarilor, persoanelor cu dizabilități, precum și a persoanelor care dețin statut de angajator, se achită contribuțiile de asigurări sociale în suma fixă (în anul 10740 lei, ori 895 lei pe luna)</p> <p>5. Cu excepția întreprinzătorilor individuali care au statut de persoană angajată ori pensionar, ceilați întreprinzători vor achita contribuția de asigurări obligatorii de asistență medicală (în anul 2020 – 4056 lei an).</p>	<p>1. Se achită taxa pentru înregistrarea de stat;</p> <p>2. Se achită impozitul pe venit din profit– 12%, și adițional la distribuirea dividendelor – 6%;</p> <p>3. Se achită taxele locale prevăzute de Codul fiscal (taxă pentru amenajarea teritoriului, taxă pentru cazare, taxă pentru unitățile comerciale și/sau de prestări servicii)</p> <p>4. Este obligat să se înregistreze în calitate de contribuabil al TVA în cazul când vânzările depășesc 1,2 mln. de lei într-o perioadă de 12 luni consecutive. Ca rezultat este obligat să adaugă TVA (8% ori 15% ori 20%) la prețul de vânzarea a mărfurilor, produselor ori serviciilor.</p>

Angajarea și impozitarea angajaților		
Angajarea este interzisă	<ol style="list-style-type: none"> 1. Angajarea este permisă cu aplicarea normelor Codului muncii și a altor acte normative; 2. Se achită contribuțiile de asigurări sociale în mărimea de 24% (pînă la 01.01.2021 angajatorul va achita contribuția datorată de angajator -18%, și va reține din salariu contribuția datorată de angajat în mărime de 6 %); 3. Se achită primele de asigurare obligatorie de asistență medicală în mărimea de 9% (pînă la 01.01.2021 - 4,5% se achită de angajator și 4,5% a de către angajat); 4. Se reține impozitul pe venit din salariu în mărimea de 12%. 	
Raportări		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nu sunt obligatorii a fi prezentate dările de seamă financiare; 2. Nu sunt obligatorii a fi prezentate dările de seamă statistice; 3. Nu este obligatorie ținerea evidenței contabile și financiare; 4. Nu este obligatorie efectuarea operațiilor de casă și decontărilor, nefiind astfel obligatorie posesarea echipamentelor de casă și control. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sunt obligatorii a fi prezentate dările de seamă financiare; 2. Sunt obligatorii a fi prezentate dările de seamă statistice; 3. Este obligatorie ținerea evidenței contabile și financiare; 4. Este obligatorie efectuarea operațiilor de casă și decontărilor, nefiind astfel obligatorie posesarea echipamentelor de casă și control. 	
Răspunderea		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasibilă de răspundere contravențională, fiscală și penală (Desfășurarea ilegală a activității de întreprinzător). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Întreprinzătorul individual răspunde pentru obligațiile sale cu tot patrimoniul ce îi aparține; 2. Persoana fizică răspunde pentru obligațiile întreprinzătorului individual; 3. Pasibilă de răspundere contravențională, fiscală și penală (Desfășurarea ilegală a activității de întreprinzător). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoana juridică răspunde pentru obligațiile sale cu tot patrimoniul ce îi aparține; 2. Membrul persoanei juridice nu răspunde pentru obligațiile persoanei juridice, iar persoana juridică nu răspunde pentru obligațiile membrului, cu excepțiile stabilite de lege sau de actul de constituire; 3. Pasibilă de răspundere contravențională, fiscală și penală (Desfășurarea ilegală a activității de întreprinzător).

5.2 Cadrul de reglementare specific pentru inițierea unei afaceri în turism

5.2.1. Notificarea autorităților administrației publice locale privind lansarea activității de către casele rurale

Casele rurale își vor lansa activitatea în baza notificării autorităților administrației publice locale privind lansarea activității - art.252 alin. (2) al Legii nr.352/2006.

NB! Notificarea în sensul art.252 alin. (2) al Legii nr.352/2006 semnifică informarea autorităților administrației publice locale privind lansarea activității, dar nu respectarea procedurii reglementate de Legea nr.231/2010 cu privire la comerțul interior, care condiționează procedura de notificare de derularea activității comerciale.

Prin urmare, solicitantul patentei pentru prestarea serviciilor de cazare și alimentație de către casa rurală, nu depune notificarea în sensul Legii nr.231/2010, ci doar notifică (informează) autoritatea administrației publice locale despre lansarea activității, pe teritoriul acesteia.

5.2.2. Certificatul de clasificare a structurilor de primire turistică:

Conform art.18 alin.(2) al Legii nr.352/2006 - structurile de primire turistică au dreptul să obțină certificatul de clasificare.

Prin urmare, deținerea certificatului de clasificare de către structurile de primire turistică (construcție sau amenajare destinată cazării turiștilor și/sau servirii mesei pentru turiști) nu este obligatorie, ci facultativă.

Cu toate acestea, [Legea citată, la art.18 alin.\(8\) dispune](#) că, structura de primire turistică nu este în drept să indice categoria de clasificare fără a deține certificat de clasificare emis în condițiile prezentei legi.

[Mai mult, conform prevederilor art.344 alin.\(10\) al Codului contravențional](#), dispune, drept componentă de contravenție, încălcarea cerințelor legislației în vigoare privind indicarea categoriei de clasificare a structurii de primire turistică prin:

a) afișarea de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare emis în condițiile Legii nr.352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica

Moldova, se sancționează cu amendă de la 40 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere;

b) afișarea repetată, pe parcursul unui an, de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare, se sancționează cu amendă de la 80 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

În acest context, evocăm că, Registrul structurilor de primire turistică este ținut de către Agenția Servicii Publice.

Procedura de obținere a certificatului de clasificare:

Agenții economici care solicită clasificarea structurii de primire turistică prezintă la Agenția Servicii Publice [următoarele documente](#):

a) cerere – modelul este aprobat prin Anexa nr.1 la Normele metodologice aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.643/2003;

b) copia înștiințării de recepționare a notificării privind inițierea activității de comerț depuse la autoritatea administrației publice locale pe al cărei teritoriu se va desfășura activitatea turistică – în cazul în care agentul economic va desfășura activitate comercială definită de Legea nr.231/2010 cu privire la comerțul interior;

c) schița privind amplasarea structurii de primire turistică, conform cerințelor stabilite de Guvern - Anexa nr.2 la Normele metodologice aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.643/2003; Hotărârea Guvernului nr.643/2003;

d) structura, amplasarea și nominalizarea camerelor, respectiv a spațiilor de servire a mesei, conform cerințelor stabilite de Guvern - Anexa nr.3 la Normele metodologice aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.643/2003;

e) fișa privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare sau de servire a mesei pe categorii, conform modelului stabilit de Guvern – Anexa nr.4 și nr.4a la Normele metodologice aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.643/2003;

f) schema de încadrare a personalului – nu este un formular tipizat în acest caz, drept referință pot fi utilizate formularele-tip ale schemelor de încadrare pentru personalul angajat în sectorul bugetar, aprobat prin Ordinul Ministerului Finanțelor nr.218/2018

Emiterea:

Agenția Servicii Publice examinează documentele prezentate și verifică respectarea criteriilor minime de clasificare la fața locului, în prezența reprezentantului structurii, întocmind nota de verificare, conform modelului stabilit de Guvern, în două exemplare. Un exemplar al notei se transmite solicitantului de clasificare.

Agenția Servicii Publice, în termen de 10 zile de la data primirii setului complet de documente, va adopta decizia privind acordarea sau neacordarea categoriei ori va propune efectuarea unor modificări în dotări și servicii pentru acordarea categoriei solicitate de către structură.

Certificatul de clasificare se consideră acordat dacă Agenția Servicii Publice nu răspunde solicitantului în termen de 10 zile de la data primirii setului complet.

Pentru confirmarea categoriei acordate, Agenția Servicii Publice, în termen de 10 zile de la data emiterii deciziei privind acordarea categoriei de clasificare, va elibera certificatul de clasificare conform modelului stabilit de Guvern.

În cazul în care constată neregularități în documentele depuse, Agenția Servicii Publice va notifica acest fapt solicitantului certificatului de clasificare cu cel puțin 5 zile înainte de expirarea termenului de 10 zile. Agenția Servicii Publice va preciza, totodată, și modul de remediere a neregularităților constatate. Structurii i se acordă categoria în care se încadrează toate spațiile ei.

Pentru spațiile de cazare sau de servire a mesei, care se încadrează la o categorie mai superioară decât cea a structurii, va fi emisă o anexă la certificatul de clasificare, conform modelului stabilit de Guvern, cu mențiunea categoriei respective a fiecărui spațiu.

În termen de 30 de zile de la data eliberării certificatului de clasificare, structurile de primire turistică cu funcții de cazare și de servire a mesei sînt obligate să dețină și să afișeze placheta, cu înscrierea categoriei, conform modelului stabilit de Guvern.

Modelul certificatului de clasificare este prevăzut în Anexa nr.6 la Normele metodologice aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.643/2003.

Costuri - certificatul de clasificare se

eliberează gratis, pe termen nedeterminat.

Pierderea sau deteriorarea - în cazul pierderii sau deteriorării certificatului de clasificare, agentul economic este obligat să solicite Agenției Servicii Publice un duplicat al acestuia.

În cazul modificării dotărilor și serviciilor, structura este obligată să solicite o nouă clasificare în termen de 10 zile de la apariția modificărilor.

Obligațiile detentorului certificatului de clasificare:

Structura de primire turistică ce deține certificatul de clasificare este obligată să respecte, pe toată perioada de funcționare, criteriile ce au stat la baza clasificării.

Certificatul de clasificare se afișează la un loc vizibil pentru toți clienții structurii.

Structurile de primire turistică se vor ghida în activitatea lor de Normele metodologice și criteriile de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcții de cazare și de servire a mesei, aprobate de Guvern.

Declasificarea și anularea certificatului de clasificare:

Agenția Servicii Publice va verifica respectarea criteriilor ce au stat la baza clasificării structurii. În cazul în care, după obținerea de către titular a certificatului de clasificare, se va constata neîndeplinirea unor condiții importante prevăzute pentru eliberarea certificatului de clasificare, Agenția Servicii Publice va notifica neregularitățile constatate, modul de remediere a tuturor deficiențelor identificate, termenul în care titularul trebuie să respecte această obligație și care nu poate fi mai mic de 30 de zile.

Agenția Servicii Publice va anula certificatul de clasificare dacă va constata o gravă atingere interesului public, securității naționale, ordinii sau sănătății publice ce nu poate fi remediată sau dacă deficiențele identificate nu au fost remediate în termen de 30 de zile. Procedura de declasificare se aplică de către Agenția Servicii Publice în cazul în care structura nu mai corespunde categoriei de clasificare acordate anterior. Structura declasificată are dreptul să obțină un nou certificat de clasificare pentru categoria la care a fost declasificată.

5.2.2.1 Procedura de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcții de cazare

Se derulează conform Normelor metodologice și a criteriilor de clasificare

a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.643/2003 și Hotărîrii Guvernului nr.1209/2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică.

Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcții de cazare:

Normele metodologice sînt obligatorii pentru toți agenții economici proprietari și/sau administratori de structuri de primire turistică, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare.

Normele stabilesc tipurile de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare, care pot funcționa în Republica Moldova: hotel, hotel-apartament, motel, vilă turistică, bungalow, pensiune turistică, pensiune agroturistică, casă rurală, camping, sat de vacanță, tabără de vacanță, apartament sau cameră de închiriat în locuințe familiale, botel.

5.2.2.2 Procedura de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcții de servire a mesei

Această procedură se derulează conform Hotărîrii Guvernului nr.1209/2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică și sunt similare pentru toate entitățile ce prestează servicii de alimentație, fără a avea relevanță locul amplasării acestora, în cadrul structurilor de primire turistică sau nu.

Hotărîrea Guvernului nr.1209/2007 aprobă:

- Regulile specifice de prestare a serviciilor de alimentație publică;
- Regulamentul de clasificare a unităților de alimentație publică pe categorii;
- Regulamentul sanitar pentru unitățile de alimentație publică;
- Cerințele tehnice față de unitățile de alimentație publică, utilaj, inventar și instalații;
- Cerințele profesionale față de personalul angajat în unitățile de alimentație publică.

Prevederi generale:

Regulile sunt obligatorii în raport cu activitatea tuturor agenților economici care

prestează servicii de alimentație publică pe teritoriul Republicii Moldova, indiferent de forma de proprietate și subordine, și reglementează relațiile dintre agenții economici și consumatori la prestarea acestor servicii.

NB! Activitatea de alimentație publică se desfășoară conform notificării depuse la autoritatea administrației publice locale, în care este indicată amplasarea și tipul unității de alimentație publică.

Cantitatea produselor alimentare și materiei prime se confirmă prin factură de expediție și fiscală sau prin act de achiziție a produselor.

Se interzice recepționarea și păstrarea mărfurilor fără facturi și alte documente ce confirmă sursa de livrare a mărfurilor și calitatea lor.

Agenții economici ce desfășoară activități în sfera alimentației publice încheie, în mod obligatoriu, contracte cu un laborator acreditat pentru investigarea de laborator a probei calității materiilor prime recepționate și a produselor preparate din ele.

5.2.3. Procedura de notificare a autorității administrației publice locale privind desfășurarea activității de alimentație publică desfășurată de structurile de primire turistică

Conform Legii nr.231/2010 cu privire la comerțul interior, alimentația publică face parte din categoria serviciilor comerciale, deci trebuie notificată.

Nomenclatorul unităților de alimentație publică și regulile specifice de prestare a serviciilor de alimentație publică, inclusiv cele sanitare, se aprobă de Guvern (Hotărîrea Guvernului nr.1209/2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică), respectîndu-se următoarele **condiții obligatorii**:

- a) existența unor încăperi dotate cu echipament corespunzător procesului tehnologic pentru fiecare tip de unitate de alimentație publică;
- b) autorizarea sanitar-veterinară a activității de comerț în conformitate cu prezenta lege;
- c) încadrarea în muncă a personalului cu calificare în domeniul preparării produselor culinare, a produselor de cofetărie și patiserie.

Efectul notificării- pentru prestarea serviciilor de alimentație publică comerciantul este obligat să depună notificarea privind inițierea

activității de comerț cu cel puțin 15 zile lucrătoare pînă la inițierea activității.

Forma notificării- este prevăzută în Anexa nr.2 la Legea nr.231/2010.

Notificarea privind inițierea activității de comerț se depune de comerciant la autoritatea administrației publice locale fizic sau on-line prin intermediul resursei informaționale în domeniul comerțului.

Costuri- în termen de 15 zile de la data notificării, comerciantul este obligat să achite autorității administrației publice locale o plată de notificare în mărime de 100 de lei.

Durata desfășurării activității de comerț - prestarea serviciilor de alimentație publică poate fi inițiată după expirarea a 15 zile lucrătoare din momentul de depunere a notificării pentru unitățile comerciale și durează pînă la încetarea activității de comerț.

Activitatea de comerț se suspendă (se limitează) de către organele abilitate cu funcții de control, prin aplicarea măsurilor restrictive prevăzute de legislație, pentru încălcările constatate în cadrul controlului de stat efectuat conform prevederilor Legii nr. 131 din 8 iunie 2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Activitatea de comerț încetează la cererea comerciantului, începînd cu data de depunere a notificării de încetare de către comerciant.

Reguli de prestare a serviciilor:

Comerciantul este obligat să țină evidența produselor comercializate/a serviciilor prestate și să elibereze cumpărătorilor/consumatorilor bonuri de casă sau alte acte ce confirmă cumpărarea produsului/prestarea serviciului. Actele de evidență sînt disponibile la cererea autorităților de control, conform prevederilor legale în vigoare.

Comercianții sînt obligați să asigure colectarea, depozitarea și transportarea deșeurilor rezultate din activitatea de comerț în conformitate cu legislația privind gestionarea deșeurilor.

La desfășurarea activității de comerț, comercianții sînt responsabili de respectarea legislației sanitare, sanitar-veterinare, de prevenirea și stingerea incendiilor, de protecția mediului, precum și de respectarea legislației specifice domeniului de activitate.

Vor fi angajate doar persoane ce dispun de certificat medical privind starea sănătății, eliberat de instituțiile medico-sanitare publice sau private.

Persoanele angajate în vor fi supuse examenului medical privind starea sănătății de către instituțiile medico-sanitare publice sau private conform periodicității stabilite prin hotărîre de Guvern.

5.2.4. Autorizarea sanitar-veterinară a activității de comerț

Conform art.17 al Legii nr.231/2010 „În cazul în care comerciantul desfășoară activitățile stabilite în anexa nr. 3 (serviciile unităților de alimentație publică sunt inserate în această anexă), notificarea depusă de comerciant se remite, la data recepționării ei, către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, potrivit principiului „ghișeului unic”, prin intermediul resursei informaționale în domeniul comerțului.

Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor efectuează autorizarea sanitar-veterinară sau înregistrarea unității comerciale în conformitate cu art.18 al Legii nr.221/2007 privind activitatea sanitar-veterinară.

Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data depunerii notificării, introduce în resursa informațională în domeniul comerțului, după caz, informația privind autorizația sanitar-veterinară de funcționare sau refuzul de eliberare a acesteia ori informația privind înregistrarea unității comerciale, în privința comercianților care au depus notificări de inițiere a activității de comerț.

5.2.5. Autorizația sanitară de funcționare a obiectivului (structurile de primire turistică cu funcții de servire a mesei)

Conform art.21 al Legii nr. 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice, „Înainte de plasarea pe piață, produsele și serviciile sînt supuse autorizării sanitare de către Serviciul de Supraveghere de Stat a Sănătății Publice. Modul de solicitare, acordare, suspendare și retragere a actelor permise prevăzute de prezenta lege pentru agenții economici se stabilește de Legea nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător în partea în

care nu este reglementat de prezenta lege.”

NB! Conform art.21 alin.(51) Legii nr. 10/2009, unitățile comerciale obțin autorizație sanitară de funcționare în cazul în care desfășoară activități stabilite în anexa nr. 4 la Legea nr. 231 din 23 septembrie 2010 cu privire la comerțul interior.

Or, activitatea de servire a mesei nu face parte

din lista activităților indicate în anexa respectivă, prin urmare autorizație sanitară de funcționare nu este necesară.

5.3 Cadrul fiscal și repere de contabilitate

Activitatea casei rurale reieșind din sume anuale:

Descrierea	Activitatea casei rurale fără înregistrare, – în calitatea de persoană fizică	Activitatea casei rurale în baza patentei de întreprinzător	Activitatea casei rurale în calitate de întreprinzător individual	Activitatea casei rurale prin SRL neplătitor de TVA	Activitatea casei rurale prin SRL plătitor de TVA
A	1	2	3	4	5
Impozit pe venit	7% pînă la 01.01.2021 se achită de sine statător în decursul de 3 zile din data semnării contractului Se planifică că cota impozitului o să fie majorată pînă la 12% din 01.01.2021	Taxa pentru patentă în suma fixă pentru fiecare luna	12% din profit, care este calculat ca diferența dintre venituri și cheltuielile ordinare și necesare pentru activitatea dată	4% din toate veniturile	12% din profit, care este calculat ca diferența dintre venituri și cheltuielile ordinare și necesare pentru activitatea dată
Impozit pe venit din dividende	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	6%	6%
Contribuții sociale	Nu se aplică	În sumă fixă 10740 lei anula ori 895 lunar. Sunt prevăzute scutiri	În sumă fixă 10740 lei anula ori 895 lunar. Sunt prevăzute scutiri	Numai în cazul angajaților – 18% angajator +6% se reține din salariul angajatului	Numai în cazul angajaților – 18% angajator +6% se reține din salariul angajatului
Primele de asigurare obligatorie de asistență medicală	Nu se aplică	În suma fixă 4056 lei anul. Sunt prevăzute scutiri	În suma fixă 4056 lei anul. Sunt prevăzute scutiri	Numai în cazul angajaților – 4,5% angajator +4,5% se reține din salariul angajatului	Numai în cazul angajaților – 4,5% angajator +4,5% se reține din salariul angajatului

Impozit pe venit din salariu	Nu se aplică	Nu se aplică	12% din salarii angajaților	12% din salarii angajaților	12% din salarii angajaților
Taxele locale	Nu se aplică	Nu se aplică	Cel puțin: taxa de cazare taxa pentru amenajarea teritoriului	Cel puțin: taxa de cazare taxa pentru amenajarea teritoriului	Cel puțin: taxa de cazare taxa pentru amenajarea teritoriului
Angajarea	Nu este posibil	Nu este posibil	Fără restricții	Fără restricții	Fără restricții
Limitarea veniturilor	Nu este limitat	300,000 de lei pentru 12 luni consecutive	Nu este limitat	Până obținerea statului contribuabil de TVA, ori depășirea veniturilor peste 1,2 mln de lei în 12 luni consecutive	Nu este limitat
TVA	Nu se aplică	Nu se aplică	În cazul când veniturile depășesc 1,2 mln de lei în 12 luni consecutive	În cazul când veniturile depășesc 1,2 mln de lei în 12 luni consecutive	Este înregistrat benevol din data începerii activității, ori obligatoriu

5.4 Raporturile de muncă cu angajații:

Normele respective sunt aplicabile în cazul în care activitatea turistică este desfășurată de o societate comercială ori în calitate de întreprinzător individual.

5.4.1. Asigurări sociale

La moment, contribuția de asigurare socială de stat se achită de către angajatori, în temeiul obligației prevăzute de art.17 al Legii nr.489/1999 privind sistemul public de asigurări sociale, în mărimea prevăzută de Anexa nr.1 la legea citată (18% la suma salariilor și recompenselor calculate lunar pentru toți angajații).

Angajatul acestei societăți comerciale este obligat la achitare contribuției în mărime de 6% la suma salariilor și a recompenselor calculate lunar.

Începând cu 01.01.2021, în virtutea Legii nr.60/2020 privind instituirea unor măsuri de susținere a activității de întreprinzător și modificarea unor acte normative, achitarea contribuției de asigurări sociale este deja în sarcina angajatorului, care va fi ținut respons-

abil să achite inclusiv contribuția datorată de angajat (18% plus 6%).

5.4.2. Primele de asigurare obligatorie de asistență medicală:

Această obligație este prevăzută de Legea nr. 1585/1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, dar nu este aplicabilă dacă subiectul face parte din categoria persoanelor pentru care Guvernul are calitatea de asigurat (categorie reflectată la art.4 alin.(4) al Legii nr. 1585/1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală (cum ar fi: elevii și studenții încadrați în sistemul de învățământ la nivelurile 3-8, persoanele cu dizabilități severe, accentuate sau medii; pensionarii.)

Actualmente, conform art.4 al Legii fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală pe anul 2020, prima de asigurare obligatorie de asistență medicală în formă de contribuție procentuală la salariu și la alte recompense, calculată pentru categoriile de plătitori

prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 1593/2002 cu privire la mărimea, modul și termenele de achitare a primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală, se stabilește la 9,0% (câte 4,5% pentru fiecare categorie de plătitori).

Începând cu 01.01.2021, în virtutea Legii nr.60/2020 privind instituirea unor măsuri de susținere a activității de întreprinzător și modificarea unor acte normative, achitarea primei de asigurare obligatorie de asistență medicală este deja în sarcina angajatului, care va fi ținut responsabil să achite inclusiv contribuția datorată de angajator (4,5 % plus 4,5 %).

5.4.3. Impozitul pe venit:

Conform prevederilor art.15 al Codului fiscal, cota impozitul pe venit este în mărime de 12% din venitul impozabil, atât pentru persoanele juridice cât și pentru cele fizice.

5.4.4. Controlul asupra aspectelor din domeniul raporturilor de muncă:

5.4.4.1. Controlul respectării prevederilor legale referitoare la raporturile de muncă, securitatea și sănătatea în muncă, respectarea corectitudinii stabilirii, calculării și plății indemnizațiilor de incapacitate temporară de muncă achitate de angajator și a prevederilor cu privire la intermedierea muncii este exercitat de Inspectoratul de Stat al Muncii, conform anexei la Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Procedura de control și finalitățile acestuia se vor derula conform prevederilor legii citate, cu considerarea normelor Metodologiei privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor în domeniile de control ale Inspectoratului de Stat al Muncii, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.894/2018.

ISM este în drept să deruleze controale planificate și inopinate, înregistrate în Registrul de stat al controalelor.

Conform art.1 al Legii securității și sănătății în muncă nr. 186/2008 securitate și sănătate în muncă (siguranță ocupațională) reprezintă ansamblu de activități avînd ca scop asigurarea celor mai bune condiții de lucru, apărarea vieții, sănătății, integrității fizice și psihice a lucrătorilor.

În temeiul art.5¹ alin.(2) din Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, art.11² alin.(1) din Legea nr.140/2001 privind Inspectoratul de Stat al Muncii, pct.36 din Hotărârea Guvernului nr.894/2018 pentru aprobarea Metodologiei privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor în domeniile de control ale Inspectoratului de Stat al Muncii controlul de stat se desfășoară doar în baza și în limitele listei de verificare aplicabile pentru domeniul, tipul și obiectul de control în cauză. Lista de verificare aprobată este publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și pe pagina electronică a organului de control.

5.4.4.2 Proceduri specifice controlului (în ambele domenii):

Limite - unul și același organ de control nu este în drept să efectueze controlul planificat mai mult decît o dată într-un an calendaristic asupra uneia și aceleiași persoane sau asupra unuia și aceluiași obiect al controlului în cazul în care persoana deține mai multe obiecte distincte, amplasate separat de sediu și de alte obiecte, cu excepția cazurilor în care se impune o frecvență mai înaltă a controalelor conform metodologiei de planificare a controlului în baza criteriilor de risc, aplicată domeniului de control în cauză.

Limita de timp indicată nu se aplică pentru inițierea controalelor inopinate, precum și în cazul reorganizării sau lichidării persoanei supuse controlului.

Delegația de control - organul de control va expedia persoanei supuse controlului un exemplar al delegației de control astfel încît între momentul primirii efective a exemplarului și momentul începerii controlului să treacă cel puțin 5 zile lucrătoare, dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare. Termenul respectiv nu se aplică în cazul în care există temeuri pentru efectuarea unui control inopinat, în acest caz, un exemplar al delegației de control, semnată de persoana responsabilă a organului de control, se înmînează, contra semnătură, persoanei care urmează a fi supusă controlului la începutul controlului.

Durata controlului - indiferent de temeiul invocat și de tipul controlului, acesta nu poate fi efectuat și delegația de control nu mai este valabilă la expirarea a 5 zile calendaristice de la data începerii controlului. În cazul controalelor inopinate, termenul de 5 zile poate fi prelungit cu încă 5 zile de către conducătorul organului de control în baza unei decizii motivate, care poate fi contestată de către persoana supusă controlului.

Controlul planificat care nu a fost început în termenul prevăzut și controlul inopinat care nu a fost început la data indicată în delegația de control, indiferent de temeiul invocat, nu mai pot fi efectuate și delegația de control își pierde valabilitatea după expirarea acestui termen – pentru controlul planificat – și, respectiv, după data începerii controlului, stabilită în delegație – pentru controlul inopinat.

Finisarea controlului- procedura de control se încheie prin întocmirea de către inspectorii a unui proces-verbal de control.

În cazul în care în cadrul controlului efectuat de organul de control se constată încălcări ale legislației ce nu constituie infracțiuni, organul în cauză include în procesul-verbal de control o prescripție privind înlăturarea acestor încălcări.

În scopul eliminării sau diminuării unui pericol iminent și imediat pentru mediu, viața, sănătatea și proprietatea oamenilor, constatat în cadrul controlului, organul de control este în drept să dispună măsuri restrictive, în formă de restricții ale unor activități, de restricție a utilizării sau punerii la dispoziție pentru consumatori a unor bunuri ori în formă de impunere a unor acțiuni și pot fi identificate ca măsuri corective, măsuri coercitive, măsuri procesuale de constrângere.

În cazul în care prin măsură restrictivă se prescrie suspendarea sau retragerea unui act permisiv și/sau licenței, organul de control care prescrie măsura restrictivă în cauză este obligat să se adreseze în decurs de 3 zile lucrătoare în instanța de judecată competentă pentru a valida prescrierea suspendării sau retragerii actului permisiv și/sau licenței, în conformitate cu procedura stabilită de Legea nr. 235-XVI din 20 iulie 2006 cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător.

Contestarea controlului/rezultatelor acestuia

- persoana supusă controlului care se consideră vătămată într-un drept al său, recunoscut de lege, prin delegația de control, decizia de prelungire a duratei controlului sau prin procesul-verbal de control, prin acțiunile sau inacțiunile inspectorului este în drept să le conteste, în tot sau în parte, prin depunerea la organul de control a unei cereri prealabile de contestare, în formă scrisă. Procesul-verbal de control se contestă la organul de control dacă acesta nu conține constatarea contravenției sau semne ale componenței de infracțiune.

Cererea prealabilă de contestare a delegației de control, a deciziei de prelungire a duratei controlului sau a procesului-verbal de control în care nu sînt dispuse prescripții sau măsuri restrictive se depune în termen de pînă la 30 de zile de la data în care persoanei supuse controlului i-a fost sau trebuia să-i fie adusă la cunoștință delegația de control, decizia de prelungire a duratei controlului sau, respectiv, procesul-verbal de control.

Cererea prealabilă de contestare a procesului-verbal de control în care a fost dispusă măsura restrictivă de suspendare a activității agentului economic se depune în termenul stabilit pentru executarea măsurii restrictive în cauză.

Examinarea și emiterea deciziei pe marginea cererii prealabile de contestare se realizează în termen de pînă la 10 zile lucrătoare de la data depunerii cererii.

5.4.4.3 Răspunderea contravențională în cazul încălcării legislației muncii

Componentele de contravenție privind încălcarea legislației muncii sunt reglementate de următoarele articole ale Codului contravențional: art.55 (Încălcarea legislației muncii), art. 551 (Utilizarea muncii nedecarate), art. 552 (Achitarea salariului sau a altor plăți fără reflectare acestora în evidența contabilă), art.56 (Încălcarea legislației privind ocuparea forței de muncă și protecția socială a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă), art. 553 (Încălcarea de către angajator a legislației privind securitatea și sănătatea în muncă, art.57 (Încălcarea termenelor de plată a salariilor, pensiilor, burselor, indemnizațiilor și de efectuare a altor plăți cu caracter permanent, stabilite prin legislație), art.58

(Admiterea minorului la locuri de muncă care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui sau atragerea minorului la munci care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui), art.59 (Eschivarea de la negocieri asupra încheierii contractului colectiv de muncă sau încălcarea termenului de încheiere a acestuia), art.60 (Refuzul neîntemeiat de a încheia contract colectiv de muncă), art.61 (Împiedicarea exercitării dreptului de întemeiere a sindicatelor și de afiliere lor).

În temeiul art.409 al Codului citat, contravențiile prevăzute la articolele evocate se constată de către Inspectoratul de Stat al Muncii.

5.4.4.4 Răspunderea contravențională în cazul încălcării de către angajator a legislației privind securitatea și sănătatea în muncă – art.553 al Codului contravențional – este în competența exclusivă a Inspectoratului de Stat al Muncii.

5.5 Protecția datelor cu caracter personal

1. Conform prevederilor Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează cu consimțământul subiectului datelor cu caracter personal.

Date cu caracter personal sunt calificate orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Consimțământul subiectului datelor cu caracter personal nu este cerut în cazurile în care prelucrarea este necesară pentru executarea unui contract la care subiectul datelor cu caracter personal este parte sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea acestuia.

2. Începând cu 10 ianuarie 2022 antreprenorul este obligat să desemneze o persoană responsabilă cu protecția datelor ori de câte ori activitățile principale constau în prelucrarea pe scară largă a unor categorii speciale de date.

Un grup de întreprinderi poate desemna o persoană responsabilă cu protecția datelor unică, cu condiția ca persoana respectivă să fie ușor accesibilă de fiecare întreprindere. Cu privire la aplicabilitatea acestei prevederi privind interpretarea noțiunii grupului de întreprinderi urmează să vină cu elucidare Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republica Moldova (CN-PDCP). Directiva europeană statuează că o întreprindere care controlează prelucrarea datelor cu caracter personal în întreprinderile sale afiliate ar trebui considerată, împreună cu acestea din urmă, drept „grup de întreprinderi”.

Persoana responsabilă cu protecția datelor este desemnată pe baza calităților profesionale și, în special, a cunoștințelor de specialitate privind reglementările și practicile din domeniul protecției datelor, precum și pe baza capacității de a îndeplini sarcinile atribuite funcției. Persoana responsabilă cu protecția datelor poate activa în cadrul operatorului sau al persoanei împuternicite de operator ori poate să își îndeplinească sarcinile în baza unui contract de prestare servicii cu publicarea datelor de contact ale acesteia și comunicându-le CNPDCP.

Antreprenorul se asigură că persoana responsabilă cu protecția datelor nu primește instrucțiuni cu privire la îndeplinirea sarcinilor. Aceasta nu poate fi demisă ori sancționată de operator sau de persoana împuternicită de operator pentru îndeplinirea sarcinilor sale. Persoana responsabilă cu protecția datelor răspunde direct în fața celui mai înalt nivel al conducerii antreprenorului sau persoanei împuternicite de acesta. Consumatorii pot contacta persoana responsabilă cu protecția datelor cu privire la chestiunile legate de prelucrarea datelor acestora și la exercitarea drepturilor lor.

Persoana responsabilă cu protecția datelor are obligația de a respecta secretul sau confidențialitatea privind îndeplinirea sarcinilor, în conformitate cu actele normative. Persoana responsabilă cu protecția datelor poate îndeplini și alte sarcini și atribuții, în cadrul companiei, dar niciuna dintre aceste sarcini și atribuții să nu genereze un conflict de interese.

Persoana responsabilă cu protecția datelor,

din cadrul companiei dvs, poate avea cel puțin următoarele sarcini:

a) informarea și consilierea administrației, precum și a angajaților care se ocupă de prelucrarea datelor cu privire la obligațiile care le revin;

b) monitorizarea respectării prevederilor legale referitoare la protecția datelor și a politicilor interne în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal, precum și atribuirea responsabilităților, inclusiv privind acțiunile de sensibilizare și de formare a personalului implicat în operațiunile de prelucrare și privind auditurile aferente;

c) oferirea consilierii la cerere în ceea ce privește evaluarea impactului asupra protecției datelor și monitorizarea funcționării acesteia;

d) cooperarea cu CNPDCP;

e) asumarea rolului de punct de contact pentru CNPDCP privind aspectele legate de prelucrarea datelor, inclusiv consultarea prealabilă, precum și, după caz, consultarea cu privire la alte chestiuni;

f) consultarea consumatorilor privind aspectele legate de prelucrarea datelor acestora și exercitarea drepturilor lor.

3. Prelucrarea datelor cu caracter personal cu încălcarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal constituie componenta de contravenție prevăzută de art.741 al Codul contravențional, care se constată de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, în temeiul art.4234 al aceluiași Cod.

5.6 Protecția consumatorilor. Soluționarea disputelor.

5.6.1. Supravegherea pieței privind conformitatea serviciilor turistice și protecția consumatorilor

Odată cu reforma administrației publice centrale competențele de supraveghere a pieței privind conformitatea serviciilor turistice au trecut în competența Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței de la Agenția Turismului.

Suplimentar domeniului turismului, activități adiționale sau facilități disponibile în cadrul structurilor de primire turistică pot cădea sub incidența atribuțiilor APCSP precum siguranța spațiilor de joacă, comerțul electronic,

metrologia legală sau produsele preambalate. Procedura de control și finalitățile acestuia se vor derula, la fel, conform prevederilor legii citate, cu considerarea normelor Metodologiei privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.782/2018.

La baza controlului de stat asupra activității de întreprinzător se află criteriile de risc relevante domeniilor de control cu acordarea punctajului corespunzător și raportarea acestuia la ponderea fiecărui criteriu de risc, în funcție de relevanța lui pentru nivelul general de risc. Nivelul de risc estimat pentru fiecare persoană/unitate supusă controlului determină nivelul frecvenței și intensității necesare acțiunilor de control ce privesc persoana/unitatea în cauză.

Petițiile depuse la APCSP, precum și informațiile privind încălcarea legislației care au devenit cunoscute Agenției se evaluează în baza analizei riscurilor iar controlul inițiat în temeiul petițiilor sau informațiilor privind încălcarea legislației se efectuează doar cu respectarea temeiurilor și condițiilor efectuării controalelor inopinate. Petițiile și informațiile privind încălcarea legislației pot determina acțiuni mai intruzive, cum ar fi efectuarea de controale, care se realizează fără întârziere dacă acestea indică asupra unor încălcări grave sau foarte grave, asupra unor incidente ce prezintă un pericol iminent și imediat pentru viața, sănătatea și proprietatea persoanelor, precum și în cazul în care indică asupra unor posibile încălcări grave sau foarte grave, incidente care prezintă un pericol iminent și imediat pentru viața, sănătatea și proprietatea persoanelor. Pentru petițiile și informațiile cu privire la posibile încălcări minore care conduc la incidente/accidente minore sau la un prejudiciu minor, Agenția realizează acțiuni mai puțin intruzive sau dispune acțiuni care urmează să se realizeze într-o perioadă ulterioară.

Controlul se desfășoară doar în baza și în limitele listei de verificare aplicabile pentru domeniul, tipul și obiectul de control în cauză. Delegația de control conține scopul, metoda de control și aspectele ce urmează a fi verificate, trimitere expresă la lista de verifi-

care aplicabilă și actul normativ prin care aceasta este aprobată. Solicitarea unor documente irelevante scopului sau neprevăzute în lista de verificare poate constitui un abuz, ilegalitate sau încălcare a principiilor prevăzute de legea care stabilește cadrul juridic și instituțional în domeniul efectuării controlului de stat asupra activității de întreprinzător.

La efectuarea controlului de stat de către organul abilitat, în baza reclamației consumatorului, vânzătorul, prestatorul suportă cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize și încercări (testări) a produselor prelevate și supuse încercărilor de laborator, dacă acestea confirmă necorespunderea produsului, serviciului cerințelor stabilite în actele normative sau declarate.

Procedura de control se încheie prin întocmirea, de către cei minim 2 inspectori desemnați prin delegație, a unui proces-verbal de control, în două exemplare, iar în cazul constatării semnelor componenței de infracțiune – în trei exemplare, care se completează și se semnează de toți inspectorii, la locul efectuării controlului și în care se conține toată informația cu privire la controlul desfășurat, la procedurile aplicate și constatările în urma acestuia, prescripțiile și recomandările înaintate în baza constatărilor, măsurile restrictive aplicate și sancțiunile stabilite în urma controlului.

Persoana supusă controlului care se consideră vătămată într-un drept al său, recunoscut de lege, prin delegația de control, decizia de prelungire a duratei controlului sau prin procesul-verbal de control, prin acțiunile sau inacțiunile inspectorului este în drept să le conteste, în tot sau în parte, prin depunerea la organul de control a unei cereri prealabile de contestare, în formă scrisă. Procesul-verbal de control se contestă la organul de control dacă acesta nu conține constatarea contravenției sau semne ale componenței de infracțiune unui pericol pentru viața și sănătatea oamenilor sau pentru ordinea publică ori în cazul în care a fost depistat un prejudiciu evident cauzat persoanelor terțe în urma încălcărilor. Consiliile de soluționare a disputelor funcționează în cadrul organului de control, iar din componența acestora fac parte, în mod obligatoriu, cel puțin trei reprezentanți ai

asociațiilor din mediul de afaceri (cu relevanță pentru domeniul de control sau aspectele contestate), conducătorii principalelor subdiviziuni din cadrul organului de control și reprezentantul autorității publice centrale aferente domeniului.

Procedura de control se încheie prin întocmirea și a unui plan de remediere care reprezintă o anexă la procesul-verbal cu privire la contravenție în care agentul constator stabilește, cu titlu de recomandare, măsuri de remediere și termenul realizării acestora în vederea conformării contravenientului cu cerințele legislației fără a aplica sancțiuni contravenționale, inclusiv sancțiuni complementare, până la expirarea termenului de remediere.

Termenul de remediere reprezintă o perioadă între 30 și 90 de zile lucrătoare de la data comunicării procesului-verbal cu privire la contravenție, în decursul căreia contravenientul are posibilitatea remedierii încălcărilor constatate și conformării cu cerințele legislației. Termenul de remediere se stabilește luând în considerare circumstanțele săvârșirii faptei și complexitatea acțiunilor ce urmează a fi întreprinse de către contravenient. Termenul de remediere stabilit de agentul constator nu poate fi modificat dar poate fi contestat.

5.6.2. APCSP

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este autoritatea administrativă care coordonează la nivel național controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, avînd statut de punct de contact național dar și calitatea de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.

APCSP deține concomitent și statut de agent constator pentru componența de contravenție prevăzută la art.84 (Producerea, plasarea pe piață și/sau comercializarea de produse și prestarea deservicii periculoase pentru viața și sănătatea consumatorului), art.97 (Utilizarea ilegală a mărcii); art.971 (Utilizarea ilegală a denumirii de origine a produsului și a indicației geografice); art.972 (Utilizarea ilegală a denumirilor specialităților tradiționale garantate), art.98 (Utilizarea, la marcarea

produselor, a unor indicații false ori înșelătoare), art. 278 (Încălcarea cerințelor legale privind interesele economice), art.279 (Prezentarea de informații neautentice sau incomplete despre caracteristicile produselor și ale serviciilor), art.281 (Comercializarea produselor supuse obligatoriu evaluării conformității fără certificat de conformitate, fără declarație de conformitate sau cu utilizarea ilegală a mărcii naționale de conformitate), art.344 (Încălcarea cerințelor stabilite în actele normative privind producerea, depozitarea, punerea la dispoziție pe piață și comercializarea produselor, privind prestarea serviciilor și încălcarea regulilor de protecție a consumatorilor).

5.6.3. Controlul în domeniul siguranței alimentelor, și a materialelor care vin în contact cu produsele alimentare aflate în uz pe întreg lanțul alimentar, producerea și circulația vinului și produselor alcoolice, al protecției consumatorilor în domeniul alimentar

Cele mai sus enumerate revin în atribuția Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor.

Procedura de control și finalitățile acestuia se vor derula, la fel, conform prevederilor Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător citate, cu considerarea normelor Metodologiei privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.1280/2018.

5.6.4. Răspunderea civilă contractuală Art. 1592 al Codului civil instituie contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Pentru încălcarea prevederilor contractuale, fiecare parte contractantă este pasibilă de răspundere civilă contractuală, inclusiv cu utilizarea mecanismelor de rezoluțiune a contractului.

În conformitate cu prevederile art. 1602 alin. (1) al Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002, „Călătorul are dreptul la rezoluțiune în orice moment înainte de începerea călătoriei. În cazul în care declară rezoluțiunea în temeiul enunțului anterior, călătorul poate fi obligat să plătească organizatorului

un comision de rezoluțiune adecvat și justificabil.

(4) Prin derogare de la dispozițiile alin. (1), călătorul are dreptul să declare rezoluțiunea înainte de începerea călătoriei fără a plăti vreun comision de rezoluțiune în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinație.” Potrivit alin.(9) al articolului citat „Ca urmare a rezoluțiunii, organizatorul este obligat să restituie călătorului toate plățile efectuate pentru pachet, iar în cazul rezoluțiunii în temeiul alin. (1), are dreptul să deducă comisionul de rezoluțiune corespunzător din suma supusă restituirii. Organizatorul trebuie să execute obligația de restituire fără întâzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la rezoluțiune”.

În temeiul art.1602 alin.(3) al Codului civil, dacă contractul nu prevede comisioane de rezoluțiune standardizate, mărimea comisionului de rezoluțiune corespunde prețului pachetului din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de valorificarea pe altă cale a serviciilor de călătorie.

Consecutiv, evocăm că, drept consecință a adoptării Legii nr. 72/2020 privind unele măsuri de susținere a călătorilor și a agenților economici din industria turismului pentru atenuarea efectelor negative generate de situația epidemiologică (COVID-19), termenul de restituire a plăților pentru pachetele turistice în cazul rezoluțiunii contractelor a fost extins de la 14 zile la 540 de zile, dar nu mai târziu de data de 31.12.2021.

Adițional, în măsura în care beneficiarul contractul privind pachetul de servicii de călătorie (călătorul) consideră că i-au fost lezate anumite drepturi, în virtutea normelor art.5 al Codului de procedură civilă al Republicii Moldova nr.225/2003 și art.31 alin.(1) din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, dispune de mecanismul contestării acțiunilor/inacțiunilor respective în instanța judecătorească.

5.6.5. Mecanismul de protecție stabilit de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și alte legi

5.6.5.1 Drepturile consumatorului în cazul

neconformității serviciului prestat

1) În cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

2) Prestatorul asigură toate operațiunile și suportă toate cheltuielile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate la serviciile prestate, înlocuirea produselor utilizate în cadrul serviciilor respective, inclusiv transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea și ambalarea acestora, sau pentru restituirea contravalorii serviciilor necorespunzătoare în cadrul termenului de garanție.

3) Unitățile de alimentație publică sînt obligate, la solicitarea consumatorilor, să ofere posibilitate acestora de a verifica cantitatea și greutatea preparatelor culinare și a mărfurilor procurate de ei, precum și conformitatea produsului vîndut (serviciului prestat) cu cerințele documentației normative. Verificarea cantității și greutății produselor se verifică cu mijloace de măsurare adecvate și verificate metrologic.

4) Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzătoare în orice moment, cu condiția că achită prestatorului o parte din preț, proporțională cu partea din serviciul prestat pînă la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului, dacă contractul nu prevede altfel.

5) Plata în avans pentru un serviciu turistic sau alimentație la punctul de primire turistică este un mijloc de garantare a executării contractului și reprezintă o plată preventivă. Mărimea arvunei nu este limitată după valoare, însă este evident, ca aceasta să constituie doar o parte din banii pe care consumatorul îi va achita pentru executarea lucrărilor/prestarea serviciilor.

Deosebirea dintre avans și arvună rezidă din faptul că avansul nu este în stare să confirme

încheierea contractului și să garanteze executarea serviciilor, căci consumatorul care a efectuat o plată în avans este în drept să pretindă restituirea, practic în toate cazurile de neexecutare a contractului, iar prestatorul de servicii care a primit avansul, nu poate fi obligat nici într-un caz să restituie dublul plății primite, precum în cazul arvunei.

5.6.5.2 Repararea prejudiciului și achitarea penalităților

Consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu prestatorul.

Prejudiciul fiind dauna materială și/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum și daună cauzată vieții, sănătății și eredității lui în urma consumului și/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului.

Prejudiciul se repară de către prestator și în cazul în care prestarea serviciului se face în mod gratuit sau la preț redus.

Prejudiciul (inclusiv moral) se repară de către prestator dacă a fost cauzat pe parcursul a 2 ani - la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau duratei de funcționare.

Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către prestator prin încălcarea drepturilor lui, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Pentru încălcarea termenului de 14 zile calendaristice de examinare și satisfacere a revendicărilor întemeiate ale consumatorilor pentru un produs/serviciu neconform vînzătorul/prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul de prestare a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produ-

sului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului dar nu poate depăși prețul produsului sau prețul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau prețul total al comenzii în cazul în care costul produsului sau al unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului nu este determinat de contract.

În cazul încălcării termenelor stabilite de începere și finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 2% din prețului (lucrării). Prin contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) se poate stabili o penalitate mai mare. Plata penalităților și repararea prejudiciului nu exonerează vânzătorul, prestatorul (executantul) de îndeplinirea obligațiilor ce îi revin față de consumator.

Pretențiile consumatorului privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor sau de contract, se soluționează de vânzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

5.6.5.3 Obligațiile prestatorului la prestarea serviciului

Prestatorul este obligat să asigure prestarea serviciului în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului.

Dacă prestatorul nu a început la timp prestarea serviciului sau dacă, în timpul prestării serviciului, a devenit clar că serviciul nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului a expirat, consumatorul este în drept, opțional:

- a) să fixeze prestatorului un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă și să finalizeze prestarea serviciului, și să ceară reducerea prețului pentru serviciu;
- b) să rezilieze contractul de prestare a serviciului și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului;

Termenele noi de prestare a serviciului stabilite de consumator se stipulează în contractul de prestare a serviciului.

Reclamațiile consumatorului privind nerespectarea termenelor de prestare a serviciului nu vor fi satisfăcute dacă prestatorul face dovada că tergiversarea s-a produs din motive a unor impedimente care justifică neexecutarea obligației. Avizele de atestare a impedimentului justificator de neexecutare a obligațiilor contractuale sunt eliberate de către Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova. Cererea se perfectează cu indicarea fondului impedimentului – descrierea faptică și detaliată a evenimentului și argumentele care atestă imposibilitatea neexecutării obligațiilor contractuale anexându-se contractul și documentele confirmative. Avizul de atestare se va elibera în termen de până la 30 de zile calendaristice de la data depunerii cererii și a documentelor.

5.6.5.4 Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor

Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.

Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație. Consumatorii sînt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.

Prestatorul va fi exonerat de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă va face dovada că aceste fapte s-au produs din motive de forță majoră.

Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare.

5.6.5.5 Dreptul de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale

Contractul la distanță reprezintă orice con-

tract negociat și încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui.

Contractul negociat în afara spațiilor comerciale este contractul între un profesionist și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții:

a) este încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;

b) pentru acest contract consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate mai sus;

c) este încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului, cu excepția simplei distribuții a informației promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale profesionistului;

d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist în scopul sau urmărind efectul de a promova și a vinde consumatorului bunurile sau serviciile respective.

Consumatorul, odată ce a acceptat oferta comercială, are dreptul de a revoca contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiilor comerciale, cu unele excepții.

Termenul de revocare este de 14 zile. În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare, termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare.

În scopul notificării profesionistului despre exercitarea dreptului de revocare, consumatorul are posibilitatea de a folosi un formular standard sau de a face orice altă notificare neechivocă în care să-și exprime decizia de revocare a contractului.

Profesionistul are dreptul să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a

transmite, în format electronic, pe pagina web a profesionistului, fie formularul standard de revocare prevăzut de legislație fie o altă declarație neechivocă pusă la dispoziție de profesionist. În aceste cazuri, profesionistul trebuie să comunice consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de revocare. În cazul în care în declarația pusă la dispoziție pe pagina web a profesionistului se solicită și alte informații suplimentare de la consumator, întrebările suplimentare vor fi prezentate separat, fiind posibilă transmiterea declarației și fără a oferi răspunsuri la asemenea întrebări. Atenționăm că profesionistul nu este obligat să restituie costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.

Consumatorul suportă doar costurile directe legate de restituirea bunurilor, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau a cazului în care profesionistul nu a informat consumatorul despre obligația lui de a suporta aceste costuri. Costurile directe legate de restituirea bunurilor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de profesionist în legătură cu restituirea bunurilor.

Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor ce rezultă din manipularea acestora, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale bunului, consumatorul este obligat să-l mânăuiască și să-l inspecteze cu grija necesară, în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un spațiu comercial. Determinarea modului de funcționare a bunului nu presupune stabilirea faptului că bunul este lipsit de orice vicii materiale. Deteriorarea ambalajului prin simpla deschidere a acestuia nu servește temei pentru despăgubire dacă bunuri similare sunt expuse în mod obișnuit fără ambalaj în spațiile comerciale ale profesionistului.

Profesionistul are dreptul să reducă suma restituită consumatorului pentru a acoperi diminuarea valorii bunului ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestuia,

alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunului, în termenul de exercitare a dreptului de revocare. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil de diminuarea valorii bunului în cazul în care profesionistul a omis să-l informeze cu privire la dreptul de revocare.

Atunci când consumatorul își exercită dreptul de revocare după transmiterea cererii acesta trebuie să îi plătească profesionistului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până în momentul în care consumatorul l-a informat pe profesionist cu privire la exercitarea dreptului de revocare în raport cu totalul de prestații prevăzute de contract. Suma proporțională care trebuie plătită profesionistului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă consumatorul demonstrează că prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat. Valoarea de piață se stabilește prin comparație cu prețul unui serviciu echivalent, prestat de alți profesioniști la momentul încheierii contractului.

Se exceptează de la dreptul de revocare în ceea ce privește contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale următoarele tipuri exhaustive de contracte și nu doar acestea:

- a) contractele de prestări servicii, după executarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la revocare odată cu executarea completă a contractului de către profesionist;
- b) contractele de furnizare de bunuri care nu sunt prefabricate, fiind realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei consumatorului ori personalizate în mod clar;
- c) contractele de furnizare de bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;
- d) contractele de prestare de servicii de cazare, pentru alte scopuri decât cel rezidențial, servicii de transport de mărfuri, inclusiv închirierea unităților de transport în scop de transport de mărfuri la o anumită zi, servicii de închiriere de autovehicule pentru transportul de pasageri, care includ cel mult 8

locuri în afară de cel al șoferului, servicii de catering sau în legătură cu agreementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau un termen de executare specifică, etc.

6.6.5.6 Cerințe esențiale de informare a consumatorilor

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit pe produs, etichetă, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de exploatare ori în alte documente de însoțire a produsului, serviciului, după caz, în funcție de destinația acestora. Textul informației va fi lizibil, imprimat cu litere și caractere distincte pentru consumator.

Toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la produsele, serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoțire, precum și contractele încheiate, trebuie să fie prezentate în limba română sau în limba română și în una din limbile de circulație internațională.

Prețurile și tarifele trebuie indicate la vedere într-o formă clară și explicită. Unitățile de alimentație publică prestează servicii suplimentare, a căror listă și costul serviciilor suplimentare se indică separat, anexat la meniu sau în lista de prețuri. În sala de consum clienților li se oferă posibilitatea de a lua cunoștință de meniu și de lista serviciilor suplimentare, oferite de unitatea în cauză. Meniul și catalogul (lista) băuturilor alcoolice trebuie să fie semnate de către contabilul și conducătorul unității.

Prestatorul/vînzătorul este obligat să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze pretențiile consumatorilor, conform unui regulament anexat la ultimele pagini ale registrului.

Vînzătorul, prestatorul, inclusiv în cazul în care desfășoară activitate comercială în afara localului autorizat, sînt obligați să afișeze la vedere denumirea lor, licența dacă obligativitatea acesteia este prevăzută de legislație, adresa, precum și să afișeze programul de lucru și să îl respecte. Vînzătorul, prestatorul sînt obligați să afișeze la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, informația privind termenul de garanție la produsele, serviciile oferite, precum și informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului, la examinarea reclamației. Formatul și structura unificate ale panoului informativ al consumatorului se stabilesc de fiecare autoritate publică centrală abilitată cu dreptul de protecție a consumatorilor.

Pentru evitarea afișării mai multor informații, după dimensiune și concept diferite, se propune o structură unificată a acestor informații pentru ANSA și APCSP.

Autoritatea abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor pe întreg lanțul alimentar:

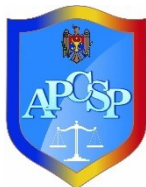


Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor
Mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu 63, MD-2009

Telefonul consumatorului: 022 26 46 43
(apelabil din orice rețea fixă sau mobilă la tarif normal)

Linia verde: 080 080 033
(apelabil din raioanele Republicii Moldova în rețeaua fixă Moldtelecom cu tarif gratuit)

Autoritatea abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor pentru produsele nealimentare și servicii de turism:



Agenția pentru Protecția Consumatorilor
și Supravegherea Pieței
Mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78, MD-2012

Telefonul consumatorului: 022 51-51-51
(apelabil din orice rețea fixă sau mobilă la tarif normal)

Linia verde: 080 028 028
(apelabil din raioanele Republicii Moldova în rețeaua fixă Moldtelecom cu tarif gratuit)

Pentru asigurarea drepturilor în calitate de consumatori, la examinarea reclamațiilor, cereți și păstrați bonul de casă sau alt document care confirmă faptul cumpărării produsului sau prestării serviciului precum și confirmarea garanției.

Termenul de garanție al produselor de folosință îndelungată este de 2^{*} ani,
iar pentru servicii postgaranție 6 luni.

(* a se vedea prevederile art. 18-185 ale Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor)

5.6.5.7 Reglementarea juridică a certificatelor cadou

Suma plătită pentru un viitor bun sau serviciu este considerată de către Codul Civil avans. În cazul rezoluțiunii contractului (efectelor certificatului cadou), antreprenorul sau prestatorul este ținut să restituie avansul primit. Această oportunitate poate fi îngădită doar dacă agentul economic percepe taxa primită drept arună. Înțelegerea cu privire la arună se întocmește în scris. Pentru a valorifica această oportunitate se recomandă indicarea acestui fapt în contract/certificat cadou. Arvuna este o sumă de bani sau un alt bun pe care o parte contractantă o dă celeilalte părți pentru a confirma încheierea contractului și a-i garanta executarea. În caz de dubii, suma plătită este considerată avans. Arvuna se ia în calcul la executarea prestației, iar în cazul în care aceasta nu s-a făcut, se restituie.

Dacă pentru neexecutarea obligației garantate răspunde partea care a dat arvuna, aceasta rămâne celeilalte părți după rezoluțiunea contractului de către aceasta din urmă. Dacă pentru neexecutarea obligației garantate răspunde partea care a primit arvuna, ea este obligată să plătească celeilalte părți dublul arvunei după rezoluțiunea contractului de către aceasta din urmă.

5.6.5.7 Vânzarea produselor/serviciilor cu preț redus

Pentru evitarea utilizării practicilor comerciale incorecte care pot afecta interesele economice ale consumatorilor se recomandă respectarea prevederilor privind vânzarea produselor/serviciilor cu preț redus. În acest sens, se disting 4 tipuri de vânzare a produselor/serviciilor cu preț redus: vânzări de lichidare; vânzări de soldare; vânzări efectuate în unități comerciale de tip magazin de fabrică; vânzări promoționale.

Prin vânzare de lichidare se înțelege orice vânzare precedată sau însoțită de publicitate și anunțată sub denumirea de „lichidare” și care, printr-o reducere de prețuri, are ca efect vânzarea accelerată a totalității sau numai a unei părți din stocul de produse dintr-o unitate comercială și care trebuie să specifice, în mod obligatoriu, data de început al vânzării și durata acesteia, precum și sortimentul de mărfuri supus vânzării de lichidare, în cazul în

care operațiunea nu se referă la totalitatea produselor din structura de vânzare.

Vânzarea de soldare este orice vânzare însoțită sau precedată de publicitate și anunțată sub denumirea „soldare/soldări/solduri/reduceri” și care, printr-o reducere de prețuri, are ca efect vânzarea accelerată a stocului de mărfuri sezoniere dintr-o unitate comercială cu amănuntul. Prețul de referință pentru soldare este raportat la prețul practicat cu cel puțin 15 zile înainte de data de început al vânzării de soldare iar documentele contabile vor fi păstrate timp de 3 ani pentru a putea fi prezentate, ori de câte ori este nevoie, organelor de control abilitate.

Vânzările efectuate în unități comerciale de tip magazin de fabrică sunt vânzările din producția proprie, efectuate direct consumatorilor de către producători (procesatori), aceștia îndeplinind obligațiile ce revin oricărui comerciant care desfășoară comerț cu amănuntul.

Vânzările promoționale sunt vânzările cu amănuntul, vânzările cash and carry, prestările de servicii de piață care pot avea loc în orice perioadă a anului, cu condiția că se referă la produse disponibile sau reprovizionabile, precum și la servicii vândute ori, după caz, prestate în mod curent.

Atunci când consumatorii sunt anunțați despre o reducere de prețuri care comportă o comparație exprimată în cifre, sunt supuse următoarelor reguli de fixare și publicitate a prețurilor:

1) orice comerciant care anunță o reducere de preț trebuie să o raporteze la prețul de referință practicat de aceeași unitate comercială pentru produse sau servicii identice;

2) orice anunț de reducere de prețuri, indiferent de forma, modul de publicitate și motivația reducerii, trebuie să se adreseze consumatorilor și să indice în cifre o reducere în raport cu prețurile de referință, excepție făcând:

- a) publicitatea comparativă de preț;
- b) anunțurile publicitare exclusiv literare, care nu conțin cifre;
- c) anunțurile de preț de lansare a unui nou produs pe piață;
- d) anunțurile publicitare orale efectuate exclusiv în interiorul magazinului pentru reduceri de prețuri la un anumit raion, pentru

o foarte scurtă perioadă a unei zile de vânzare;

3) publicitatea prin catalog și ofertele de reducere de prețuri, lansate de comercianții care practică vânzarea în afara unei unități comerciale fixe, pot fi valabile numai până la epuizarea stocurilor, cu condiția ca această mențiune să figureze vizibil și lizibil în catalog;

4) orice anunț de reducere de preț exprimată în valoare absolută sau în procent trebuie efectuat vizibil, lizibil și fără echivoc pentru fiecare produs sau grupă de produse identice:

a) fie prin menționarea noului preț lângă prețul anterior, barat;

b) fie prin mențiunile „preț nou”, „preț vechi” lângă sumele corespunzătoare;

c) fie prin menționarea procentului de reducere și a prețului nou care apare lângă prețul de referință, barat.

Pentru produsele aflate în vânzare cu preț redus/oferte promoționale, cu 3 zile înainte de expirarea termenului de valabilitate sau a datei durabilității minime/datei-limită de consum aferente produselor alimentare ori a termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate aferente produselor nealimentare, se sortează și se expun la comercializare pe rafturi sau în standuri, delimitate vizibil, cu informarea corectă, completă și precisă a consumatorilor. La plasarea acestor produse la raft se va ține cont de principiul vecinătății produselor și condițiilor de păstrare.

VI. COMENTARIU ȘI ADNOTĂRI LA DIFERITE SPEȚE

Începând cu 26 iulie 2020, conform ultimelor amendamente operate în Legea cu privire la patenta de întreprinzător nr. 93/1998, este prevăzută următoarea activitate în baza patentei: „2.49. Servicii de ghidaj turistic prestate de către ghizi de turism, inclusiv cu transport propriu.” În context, se impun următoarele precizări:

1) Dacă titularii patentei respective, pot presta aceste servicii exclusiv cu transportul deținut în proprietate sau, aceste servicii pot fi prestate cu un transport condus în bază de procură?

- Serviciul respectiv se permite a fi prestat

inclusiv în situația în care mijlocul de transport, cu care se prestează serviciul, este condus de o altă persoană?

Răspunsul propus: Serviciile de ghidaj turistic pot fi prestate de către titularii de patentă numai cu utilizarea transportului la care ghidul are cel puțin drepturile de posesiune și de folosință asupra transportului utilizat la prestarea serviciilor. Deci, sub transportul propriu se subînțelege și transportul utilizat direct de către titularul de patentă și obținut în baza contractului de transmitere în posesie și/sau folosință (locațiune, leasing operațional, financiar).

Conform literei a) alineatul (8) al articolului 3 al Legii 93/1998 titularul de patentă nu este în drept să angajeze lucrători pentru desfășurarea activității de întreprinzător specificate în patentă. Ca rezultat, la volanul transportului propriu poate fi numai ghidul, adică titularul de patentă, sau turistul care a achitat servicii de ghidaj către acest ghid, și se află, pe parcursul excursiei achitate, împreună cu ghidul, în transportul respectiv.

2) Sunt în drept, titularii acestei patente, să se înregistreze pe site-uri internaționale gen tripadvisor, viator, toursbylocals, unde să-și vândă serviciile (tururi / excursii), astfel să încaseze bani pe cardul personal de la aceste sisteme de promovare? Dar sub formă de transferuri directe de la turiști? Ce date trebuie să fie indicate la rubrica destinația plății?

Răspunsul propus: Conform alineatului (3) al articolului 3 al Legii 93/1998, asupra titularului patentei nu se extind cerințele privind efectuarea operațiilor de casă și decontărilor și ca rezultat titularii de patentă pot să încaseze plata pentru servicii prestate în baza patentei direct pe conturi bancare, ori cardurile de plată ale titularului de patentă. La destinația plăților efectuate trebuie să fie menționat „Plata pentru servicii de ghidaj turistic în baza contului/contractului/ofertei cu nr. ___ din data/pentru data ___” Totodată, dacă veniturile în baza patentei o să depășească limita de 300,000 de lei într-o perioadă de 12 luni consecutive, prevăzută în alineatul (3) al articolului 18 al Legii 93/1998, suma depășirii o să reprezinte venitul impozabil al persoanei date și o să fie impozitat con-

form principiilor generale, și anume cu 12% pe sumele care depășesc 300,000 lei.

3) Care este organul abilitat a verifica dacă ghidul - titular de patentă, încasează de la turiști bani exclusiv pentru excursie în cont propriu, în scopul evitării creării de condiții neloiale pe piață (ghid care vinde tururi de 1 zi B2C versus agenție de turism B2C)?

Răspunsul propus: Conform art. 15 al Legii 93/1998, Serviciul Fiscal de Stat este responsabil pentru aplicarea prevederilor prezentei legi referitor la eliberarea patentei, prelungirea termenului ei de valabilitate, anularea sau suspendarea acesteia, precum și pentru încasarea taxei respective. Totodată, toate veniturile încasate de titularul de patentă care nu corespund patentei deținute o să reprezinte venit impozabil al persoanei date și o să fie impozitat conform principiilor generale, și anume 12% pe toate veniturile încasate care nu corespund serviciilor prevăzute în patenta deținută.

4) Scutirea de TVA pentru pachete de servicii turistice. După cum am menționat pachetele de servicii turistice pot fi formate exclusiv de către un tur-operator. Dar cum rămâne cu agențiile de turism, care nu sunt înregistrate ca tur-operatori, dar desfășoară exclusiv activitate de turism intern și receptor. Cum să procedeze aceste agenții? Sunt oare obligate să cumpere aceste pachete de servicii de la alt tur-operator local sau unica soluție este să formeze pachete de servicii, dar nu vor putea beneficia de scutirea de TVA (nefiind înregistrați ca tur-operatori). Este poate vreo excepție pentru formarea de pachetele de servicii de turism intern/receptor?

Răspunsul propus: Sunt scutite numai pachetele turistice: pachete de servicii de călătorie și pachete de servicii excursioniste, ca rezultat vânzarea serviciilor turistice se impozitează cu TVA pe principii generale. Pachete turistice poate forma numai tur operatorii.

5) O vinărie formează pachet de servicii: «excursie + degustare de vin + masă» sau «excursie + cazare» și respectiv îl vinde integral la cota zero. Este oare corect acest lucru? Sau scutirea de TVA vine doar la partea de comis-

ion, aplicată deasupra sumei serviciilor achiziționate.

Răspunsul propus: Da este corect, cu condiția că vinăria desfășoară activitatea de turoperator și dispune de notificarea corespunzătoare de la autoritatea publică locală.

(*)Totodată din punct de vedere fiscal conform alin. (2) și alin (4) art. 102 al Codului Fiscal sumele TVA din procurările utilizate la prestarea serviciilor din pachetul turistic format, Vinăria, plătitoare de TVA, este obligată să reflecte la costuri sau la cheltuieli (cu alte cuvinte sumele TVA din cont trebuie să fie reflectate la cheltuieli/costuri – ca rezultat se micșorează profitul). Adicional pentru lunile când aceste pachete turistice au fost vândute, Vinăria este obligată și TVA din procurările cu scopul administrativ să reflecte la cheltuieli reieșind din prorata calculată conform alin (4) art. 102 al Codului Fiscal.

6) Un hotel, SRL, înregistrat ca tur-operator, formează pachet de servicii: «excursie de oraș + cazare» și respectiv îl vinde integral la cota zero. Este oare corect acest lucru?

Răspunsul propus: Da, această situație este corectă.

(*)Totodată din punct de vedere fiscal conform alin. (2) și alin (4) art. 102 al Codului Fiscal sumele TVA din procurările utilizate la prestarea serviciilor din pachetul turistic format, Hotelul, plătitor de TVA, este obligat să reflecte la costuri sau la cheltuieli (cu alte cuvinte sumele TVA din cont trebuie să fie reflectate la cheltuieli/costuri – ca rezultat se micșorează profitul). Adicional pentru lunile când aceste pachete turistice au fost vândute, Hotelul este obligat și TVA din procurările cu scopul administrativ să reflecte la cheltuieli reieșind din prorata calculată conform alin (4) art. 102 al Codului Fiscal.

7) Turoperator SRL, formează pachet de servicii: «excursie ghidată + transport + degustare de vin» sau «excursie ghidată + transport + masă», în ambele cazuri ghidul și transportul sunt ale companiei, și respectiv îl vinde integral la cota zero. Este oare corect acest lucru? Sau scutirea de TVA vine doar la partea de comision, aplicată deasupra sumei serviciilor achiziționate.

Răspunsul propus: Da, această situație este

corectă. (**)(vezi comentariile de mai jos)

Mai jos sunt prezentate argumentarea și descrierea mai detaliată ce se întâmplă cu TVA

(*)

Aceste situații sunt posibile reieșind din următoarele:

1. Codul fiscal expres stabilește TVA scutirea fără drept de deducere pentru pachetul de servicii turistice(**) (cu alte cuvinte Turoperatorul înregistrat în calitate de plătitor de TVA nu calculează TVA la vânzarea acestor pachete).

2. Pachetul de servicii turistice poate fi format doar de turoperator, iar legislația a permis activitatea turoperatorilor fără necesitatea licențierii.

3. Un moment foarte important este faptul că în final la vânzarea pachetelor de servicii turistice scutite fără drept de deducere profitarea de TVA este aparenta și greșită. În final prestatorul nu va avea un careva flux pozitiv de TVA intrat. Deoarece conform alin. (2) din CF art. 102, suma TVA, achitată sau care urmează a fi achitată, pe valorile materiale, serviciile procurate care sînt folosite pentru efectuarea livrărilor scutite de TVA fără drept de deducere nu se deduce și se raportează la costuri sau la cheltuieli.

Astfel, chiar dacă pentru formarea pachetului de serviciu turistic scutit de TVA fără drept de deducere au participat mărfuri și servicii impozabile cu TVA la cota standard sau redusă, TVA-ul aferent acestor mărfuri și servicii nu va fi dedus de către contribuabil din suma TVA spre plată din alte vânzări impozabile cu TVA, dar o să fie trecute la cheltuieli.

Exemple:

1. TVA-ul de la bunurile sau serviciile care au participat la formarea costului pachetului de servicii turistice, spre exemplu:

- serviciile de cazare achiziționate de la un hotel.
 - bucatele, băuturile și materialele promoționale.
 - chiria mijloacelor de transport etc.
- se includ în costul pachetului de servicii turistic.

2. TVA-ul de la bunurile sau serviciile care au participat la formarea serviciilor incluse în pachetul de servicii turistice create de sine stătător. Spre exemplu:

- combustibilul pentru transportul pasagerilor în cazul;
 - serviciile comunale pentru cazarea oaspeților;
 - materia primă și alte cheltuieli care formează costul materialelor de degustare
 - etc.;
- se includ în costul pachetului de servicii turistic.

3. TVA-ul aferent "procurărilor mixte", de la procurarea de bunuri și servicii care au participat atît pentru efectuarea livrărilor impozabile la cote reduse și standard, cît și la livrări scutite fără drept de deducere, în limita prorataei, spre exemplu:

- serviciile pentru întreținerea aparatului administrativ
- materialele promoționale
- chiria oficiilor administrative și a punctelor de vânzare etc.

se reflectă la cheltuielile perioadei de raportare (luna în care a avut loc vânzarea pachetului)

Astfel, faptul că agentul economic efectuînd vânzări scutite fără dreptul de deducere a TVA profită de această situație este nu alt ceva decît o iluzie aparentă.

(**)

Constituie livrare scutită de TVA fără drept de deducere, conform pct. 10) alin. (1) art. 103 al Codului Fiscal Nr. 1163/1997: serviciile medicale, cu excepția celor cosmetice, serviciile de ambulanță medicală aeriană; materia primă medicamentoasă, materialele, articolele, ambalajul primar și secundar utilizate la prepararea și producerea medicamentelor, autorizate de Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, cu excepția alcoolului etilic, mijloacelor cosmetice, conform listei aprobate de Guvern; scaunele cu rotile (poziția tarifară 8713), articolele și aparatele ortopedice și de protezare (poziția tarifară 9021); biletele de tratament (inclusiv cele fără cazare) și de odihnă în stațiunile balneoclimaterice, pachetele de servicii turistice; mijloacele tehnice folosite exclusiv în scopuri legate de profilaxia dizabilității și reabilitarea

persoanelor cu dizabilități;

Respectiv, sunt scutite de TVA fără drept de deducere exclusiv doar pachetele de servicii turistice. Definiția de pachet de servicii turistice, este dată de art. 3 din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova Nr. 352/2006:

1. pachet de servicii turistice – o combinație din cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, vândute sau oferite spre vânzare ca un singur produs, la un preț în care costul fiecărui serviciu nu este identificat separat; pachetul de servicii turistice se împarte în 2 categorii:

2. pachet de servicii de călătorie – combinație din cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, definită conform Codului civil, și

3. pachet de servicii excursioniste – combinație din cel puțin două tipuri diferite de servicii turistice destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, dintre care un serviciu este excursia;

La rândul său, noțiunea de pachet servicii de călătorie, în conformitate cu art. 1592 din CC RM, prevede: *constituie pachet de servicii de călătorie (pachet) o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe. Un pachet de servicii de călătorie, de asemenea, există:*

a) dacă serviciile de călătorie prevăzute de contract au fost combinate la cererea călătorului sau în conformitate cu selecția acestuia; sau

b) dacă organizatorul acordă prin contract călătorului dreptul să aleagă, după încheierea contractului, dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie oferite de organizator.

În sensul prezentei secțiuni, serviciu de călătorie înseamnă:

a) transportul de pasageri;

b) cazarea care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri și care este realizată în alt scop decât cel rezidențial;

c) închirierea de autoturisme, de alte autovehicule sau de motociclete care necesită

permis de conducere de categoria A;

c1) asigurarea medicală de călătorie peste hotare;

c2) serviciu de consultanță/asistență în perioada aflării în străinătate;

d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în sensul lit. a), b) sau c).

O combinație de servicii de călătorie în care unul dintre serviciile de călătorie menționate la alin. (3) lit. a)–c2) este combinat cu unul sau mai multe servicii turistice menționate la alin. (3) lit. d) nu se consideră un pachet dacă aceste din urmă servicii turistice:

a) nu reprezintă o proporție semnificativă a valorii combinației, nu sînt prezentate ca fiind o caracteristică esențială a combinației și nu reprezintă în alt fel o asemenea caracteristică; sau

b) sînt selectate și achiziționate doar după începerea prestării unui serviciu de călătorie menționat la alin. (3) lit. a), b) sau c).

(6) Serviciul turistic menționat la alin. (5) lit. a) nu reprezintă o proporție semnificativă a valorii combinației dacă valorii lui i se atribuie mai puțin de 25% din valoarea combinației.

(7) Dispozițiile prezentei secțiuni nu se aplică contractelor privind:

a) pachetele și serviciile de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 de ore, cu excepția situației în care acestea includ cazare peste noapte;

b) pachetele oferite și serviciile de călătorie asociate facilitate ocazional fără scop lucrativ și numai unui grup restrîns de călători;

c) pachetele și serviciile de călătorie asociate achiziționate în temeiul unui contract-cadru pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între profesioniști.

Activitatea turistică, în conformitate cu art. 10 din Lege Nr 352/2006, pe lângă altele, se organizează de către turooperatori și agenții turistice. Iar posibilitatea de formare și comercializare a pachetelor de servicii turistice le revine turooperatorilor, comercializarea pachetelor de servicii turistice fără formarea lor le revine inclusiv și agențiilor turistice. Astfel, avînd în vedere cele anterior menționate, rezultă că pachetul turistic poate fi format din mai multe servicii turistice, care în mod

separat pot fi atât impozabile cu TVA la cota standard sau redusă, cât și impozabile la cota zero fără drept de deducere, însă o dată format și respectând condițiile revăzute Lege Nr. 352/2006 și Codului Civil ele sunt livrate la cota zero fără dreptul de deducere a TVA.

În cazul dacă se livrează serviciul turistic separat, care nu face parte dintr-un pachet de servicii turistice, precum și dacă serviciul turistic nu corespunde prevederilor Legii Nr/352/2006 și CC, acesta va fi impozitat conform cotei TVA stabilite pentru serviciul dat de CF.

În cazul agenției de turism, care tranzacționează pachetele de servicii turistice achiziționate de la turoperatori, valoarea adăugată (comisionul, adaosul comercial, etc.), stabilit în funcție de tipul contractului (mandat, comision, intermediere, etc.) urmează să fie delimitat și constituie o livrare impozabilă cu TVA la cota standard.

VII. RECOMANDĂRI, BUNE PRACTICI.

7.1 Sfaturi și recomandări pentru activitate de succes

7.1.1 Autenticitate, turism de experiență, oferi-re de pachete

7.1.1.1 Turismul de experiență și conceptul de autenticitate

O tendință actuală pe piața globală a călătoriilor este turismul de experiență: turiștii care călătoresc pentru a experimenta și a afla mai multe despre istorie, gastronomie sau natură. Acest lucru ocupă adesea forma unor tururi tematice, care combină destinații sau puncte de interes ce aparțin unei teme ori unei motivații comune de călătorie. În cazul unei oferte turistice tematice, aceasta se concentrează pe experiențe, activități și învățarea prin descoperire – la polul opus se află călătoriile care sunt observatori pasivi.

Pentru a răspunde cererii pentru turismul de experiență, sunt doi factori care trebuie satisfăcuți – prezența experiențelor autentice și disponibilitatea unui acces vast la informații care le permite călătorilor să acceseze online idei de călătorie tematice. Tendința este, de asemenea, condusă de comercializarea ofertelor prin povestiri (storytelling), un instrument de marketing care permite angrenarea cititorului în diferite scenarii, ce îl inspiră și îl

motivează să ia decizia de a achiziționa o ofertă. Turismul experiențial este promovat de cele mai mari organizații internaționale de turism precum UNWTO și ETC, care în 2017 au publicat un Ghid cu recomandări privind marketing-ul experiențelor turistice tematice. 12

În ce privește autenticitatea locală a componenței ofertelor turistice, este importantă sinergia dintre produs și experiență, care trebuie să se completeze una pe alta și să ofere prin mesajul de storytelling comunicat călătorilor o concordanță între arhitectură, elementele de decor (precum covoarele, țesăturile), tradițiile, gastronomia și promisiunea brandului turistic de experiență, ce cuprind activitățile turistice propriu zise. 12

7.1.1.2 Recomandări privind componența ofertei turistice

De remarcat, că oferta turistică este atractivă în cazul în care întrunește un număr semnificativ de atracții turistice, precum resursele naturale, istoria, cultura, patrimoniul oeno-gastronomic sau experiențele de aventură ușoară, și care determină o perioadă medie de aflare în destinație mai lungă – **mai mult** de 2-3 noapți. Un sejur de până la 2-3 noapți este media caracteristică unui sejur de tip business, de tip MICE ori city break.

De asemenea, călătoriile ce cuprind destinații multiple, în special din proximitate, sunt niște oportunități care nu au fost pe deplin explorate și oferă sustenabilitate. Confirmare a acestui fapt este prognoza pozitivă a Președintelui Tourism Economics, Adam Sacks privind indexul de recuperare de 67% din totalul de sosiri a turismului din Moldova, semnificativ mai mare în comparație cu alte destinații, anume datorită dependenței de turiștii originari din piețele din proximitate (Europa de Est).

Călătoriile ce cuprind vizitarea unor destinații multiple oferă destinațiilor mai mici posibilitatea de a-și crește vizibilitatea, și în același timp, presiunea plasată pe cele mai populare destinații este redusă și eforturile de marketing comune ajută la dezvoltarea unei întregi zone turistice, deoarece vizitatorii sunt dispersați într-o regiune mai extinsă.

ETC menționează că experiențele de descoperire a stilului de viață local (turism de experiență) sunt mai importante pentru călătorii care urmăresc vizitarea mai multor destinații în timpul unei călătorii, în timp ce cumpărăturile (shopping) și restaurantele au un rol important pentru cei care vizitează mai puține țări.

Prin urmare, în răspuns la tendința respectivă, se recomandă dezvoltarea ofertelor turistice pe diverse dimensiuni, ce vor determina generarea unui trafic înalt de turiști:

Aventură ușoară - prin itinerarii de drumeție – hiking, de ciclism – biking, de observare a păsărilor, naturii, faunei; de observare a cerului și corpurilor cerești (astroturism); evenimente sportive cu potențial de turism receptor, cazare în camping ori în sat etc.;

Experiențe oenoturistice și culturale – itinerarii, activități de vizare a patrimoniului cultural imaterial (evenimente culturale-turistice, sărbători tradiționale, spectacole) în regiuni vitivinicole, master class de eno-gastronomie, participare la producția de vin, degustări de vin, drumeții în vie; master class de meșteșugărit, de olărit; vizite de descoperire în teren, etc.;

Agroturism – participarea la activități din comunitățile sătești, excursii pe potecile satului, master class de gătit, pescuit, cazare în agropensiuni, etc.

7.1.1.3 Recomandări selecție piețe țintă

Urmare a unor cercetări de piață complexe întreprinse și analizelor datelor colectate, se recomandă prioritar poziționarea pe piețele sursă precum Polonia, Italia, România. Piețe secundare, precum Ucraina, Germania, Marea Britanie reprezintă piețe-țintă de gr. II. Orientarea spre aceste piețe cuprinde câteva avantaje competitive:

- Eforturi semnificative de promovare anterioare sub egida brandului turistic de țară, însemnând pentru agenții economici o eficiență a costurilor asociate promovării ofertelor pe aceste piețe, ori promovarea pe o piață în atenția căreia nu s-au alocat resurse de promovare conform unui Program-cadru strategic de marketing și promovare turistică nu implică aceiași raționalizare a cheltuielilor;
- Disponibilitatea posibilităților de transport

și frecvenței curselor;

- Datele statistice privind vizitatorii, pe țări de origine, care indică existența cererii și posibilitatea satisfacerii motivațiilor de călătorie ale acestor segmente ale pieții;

- Potențial turistic regional – în cazul României și Ucrainei, o tendință globală ce a prins mai mult contur în contextul pandemiei;

- Disponibilitatea personalului, serviciilor și facilităților ce permit acomodarea solicitărilor specifice ale călătorilor. Lipsa acestora nu justifică poziționarea ofertei turistice pe anumite piețe de desfacere. Spre exemplu, sunt importante competențele lingvistice ale personalului, prezența căzilor de baie în camere în cazul călătorilor originari din Asia, disponibilitatea unui meniu conform considerațiilor religioase în cazul călătorilor din comunitățile Musulmane.

A se ține cont de asemenea de țările BRICS – țările cu economie emergentă, precum Brazilia, Rusia, India, China și Africa de Sud, întrucât evoluția economică a acestui bloc este corelat cu puterea de cumpărare a serviciilor turistice și poate prezenta o oportunitate.

7.1.2 Ospitalitate, managementul clientelei și fidelizare

„Achiziționarea” unui nou consumator poate costa de 5 ori mai mult decât fidelizarea unui consumator existent, iar creșterea reținerii clienților cu 5% poate crește profiturile de la 25 la 95%. Rata de succes a vânzării către un client pe care o aveți deja este de 60-70%, în timp ce rata de succes a vânzării către un client nou este de 5-20%. Prin urmare, procesul de fidelizare a unui călător este asociat cu câteva strategii și tactici.

7.1.2.1 Elaborare manual cu proceduri standard de operare

Până la primul contact cu potențialul cumpărător, se recomandă stabilirea unor proceduri standard de operare, cu indicatori cantitativi (spre exemplu, perioada de timp în care o cameră trebuie curățată) și calitativi (comunicarea telefonică / pe e-mail a personalului de la recepție cu un potențial client), care reduc la maxim acțiunile ce pot cauza disatisfacția potențialilor cumpărători.

Fiecare membru al echipei / departament, trebuie informat cu privire la rolul și responsabilitățile fiecăruia și importanța sinergiei dintre membri / departamente întru realizarea principalului scop – fidelizarea clienței care în consecință va determina generarea unui flux constant de venituri. Responsabilitățile unui angajat trebuie să cuprindă **indicatorii de performanță** care să reflecte realist eficiența muncii și rata de îndeplinire a task-urilor, în contextul evaluării performanței angajatului/departamentului. Este important ca în manual să se regăsească **procedura de recuperare a încrederii**, cu pași specifici de urmat **în cazul unei nemulțumiri exprimate de către călător**: ce mesaj se comunică unui călător nemulțumit, cine intervine dintre membrii echipei în cazul unei situații critice, ce promisiuni și marje de discount se oferă drept compensație în contextul unor situații, etc.

7.1.2.2 Integritate CRM

După elaborarea unui manual cu proceduri de operare, se recomandă instalarea și utilizarea unui CRM - sistem ce poate înregistra atât interacțiunile din interiorul companiei, precum și interacțiunile cu potențialii și actualii clienți. Un CRM conține o bază de date unde se înregistrează de către angajați toate informațiile despre clienți și asigură accesul în timp real la ele printr-un singur click. Astfel se pot anticipa cerințele clienților, înregistra unele comportamente alarmante ale acestora și pot contribui la stabilirea unui plan de marketing conform tipologiei clienței companiei.

7.1.2.3 Punctul de contact pre-vânzare

În primă instanță, prima interacțiune de familiarizare a unui cumpărător cu produsul sau serviciul propus, în cazul unui contact fizic, necesită un răspuns prompt la cerințele clienților, iar angajații împuterniciți să interacționeze cu potențialii clienți, să fie instruiți și bine informați. În cazul unei interacțiuni online, standardele de amabilitate se aplică, iar canalele digitale și instrumentele (Ex: chatbot) prin care se comunică cu clientul final trebuie să opereze fără erori sau acțiuni ce îngreunează procesul de familiarizare a călătorului cu ofertele propuse. La această etapă se recomandă colectarea oricăror date

(atât online cât și offline) în CRM privind intenția de cumpărare și preferințe. Chiar dacă nu s-a realizat o tranzacție, datele comune colectate oferă posibilitatea de a cunoaște cele mai accesate / căutate oferte și analiza în cazul căutării online, a potențialelor erori.

În cazul confirmării unor rezervări, este necesară analiza logistică de a furniza servicii de calitate. Se recomandă suplینirea personalului în perioade de vârf ori restricționarea vânzărilor până se deține capacitatea necesară. La fel de importantă este prestarea serviciului conform promisiunii, iar în cazuri de force majeure – înștiințarea cumpărătorului prin explicații profesionale și oferirea de alternative.

7.1.2.4 Furnizarea experiențelor

La această etapă, loialitatea se bazează pe fiecare punct de contact stabilit dintre membrii echipei și oaspete. Acesta trebuie informat privind disponibilitatea angajaților în cazul în care întâmpină o problemă ori nelămurire. Menționi cu privire la locația preferată în restaurant, itemii din meniu preferați, alergii sau restricții alimentare trebuie integrate în CRM pentru ca în cursul următoarelor vizite, aceste necesități să fie anticipate. La această etapă pot fi eliminate orice inconveniențe și feedback-ul se colectează, fie prin discuții prietenoase cu oaspeții ori într-un mediu mai formal, conform circumstanțelor.

7.1.2.4 Post-tranzacție

Odată ce a luat sfârșit un sejur/excursie/experiență turistică, sondajul pentru a măsura satisfacția poate fi diseminat pe e-mail ori acest feedback poate fi colectat la recepție / plecare. Se vor folosi întrebări scurte și specifice. La această etapă, se recomandă comunicarea unui mesaj succint privind ofertele ori serviciile de actualitate, în perioada imediat următoare. În cazul în care s-au înregistrat nemulțumiri pe durata sejurului și călătorul le comunică abia în ultimă instanță, managerul trebuie anunțat și detaliile trebuie preluate privind incomoditățile create.

Există posibilități de loializare a clienței prin crearea unui program de loialitate – odată ce se alătură acestui program, aceștia pot dispune de beneficii suplimentare pe măsura frecvenței vizitelor și ofertelor procurate.

7.1.3 Digitalizare si accesibilitate

Conform unui raport al Băncii Mondiale din 2018, privind locurile de muncă digitale în Moldova, se prognozează că 60% din locurile de muncă ar putea vedea schimbări semnificative în sarcinile zilnice îndeplinite și, prin urmare, abilitățile și instrumentele necesare urmare a digitalizării trebuie ajustate în funcție de cererea pieței.¹⁵

Cu referire la activitatea industriei ospitalității, pentru asigurarea unei eficiențe operaționale în gestionarea tuturor rezervărilor și evidența tranzacțiilor, se recomandă implementarea soluțiilor tehnologice, ori mai exact - Property Management System (PMS). Un asemenea sistem:

- oferă evidență clară și detaliată a datelor;
- oferă integrare cu alte soluții hoteliere,
- ofera siguranță a datelor,
- ajută la optimizarea personalului;
- crează rapoarte contabile (statistice & analitice).

Datorita PMS-ului activitatea hotelieră poate fi gestionată și la distanță.

Printre cele mai renumite PMS-uri se numără Opera, Suite8, Clodbeds, ClockPMS.

Pe lângă sistemele de management hotelier, unitățile de cazare mai utilizează sisteme de management a restaurantului (Simphony, Micros3700, IKKO), sisteme pentru managementul spa-ului (TNG), sisteme pentru evidența rezervărilor (Channel Manager) și al upgrade-urilor (NOR1).

Pentru operatorii de turism din agențiile de turism sunt importante abilitățile practice de utilizare a sistemelor de căutare și rezervare – Amadeus, Sabre sau Travelport (care cuprinde Apollo, Galileo și Worldspan).

În industria turismului, pentru toți operatorii, nu poate fi neglijată importanța Agențiilor de Turism Online (numite OTA), care sunt platforme online ce oferă călătorilor informații, instrumente și modalități de planificare, rezervare și achiziționare a serviciilor turistice. Expedia, care deține portalurile Expedia.com, Hotels.com, Hotwire.com, Priceline.com, care deține Booking.com, Agoda.com și agregatorul Kayak.com; sunt câteva exemple de OTA-uri.

Pentru ghizi este important să folosească gadgeturi pentru a face excursiile mai distractive, să se axeze pe crearea unor

experiențe pentru turiști cu oferirea unor informații interesante și atractive.

7.1.4 Promovare și comunicare

Acțiunile de promovare și comunicare ale unei companii din turism derivă din planul de marketing, elaborat în concordanță cu obiectivele strategice de marketing a Republicii Moldova ca destinație turistică. Odată cu identificarea piețelor țintă potrivite pentru produsul și serviciile turistice prestate, câteva acțiuni recomandate pentru promovarea destinațiilor de marketing recomandate sunt:

- Campanii de comunicare online. Acestea se vor desfășura conform obiectivelor specifice urmărite: mărirea gradului de conștientizare a publicului țintă privind activitatea/portofoliul companiei; informarea pieței privind noul produs ori o nouă facilitate; celebrare sărbătoare națională (Ex.: Campanie de Paște, Mărțișor, Crăciun, etc.), etc.;

- Participarea la expoziții și târguri de turism internaționale specializate în regiunile și piețele țintă, cu stand de țară, în cadrul cărora se organizează și activități de comunicare B2B;

- Conferințe tematice de oenoturism, turism gastronomic, cultural, aventură ușoară

- Participarea la tururi de familiarizare organizate individual ori de către asociațiile de profil, Agenția de Investiții, pentru jurnaliști specializați în destinațiile turistice;

- Organizarea și/sau participarea la evenimente; participarea în cadrul excursiilor de familiarizare cu destinațiile turistice pentru tur-operatorii;

- Materiale tipărite și merchandisingul; etc.

În general, comunicarea cu audiența este acompaniată de un concept vizual, slogan, mesaje-cheie, set de design-uri adaptate la diverse platforme de comunicare și medii, spoturi video general ori specific, etc. Până a fi create paginile oficiale ale companiei în mediul online pe diverse platforme, trebuie realizată o analiză a publicului țintă, pentru a identifica ce platforme utilizează călătorul pentru a accesa informații ori pentru comunicarea cu prestatorul de servicii. Odată create, se recomandă a fi gestionate de către departamentul de Marketing și Comunicare,

ori de către o companie de marketing și publicitate online, care va contribui la creșterea prezenței online.

Prezența online necesită o gestionare calitativă a tuturor conturilor companiei pe online. Odată analizat publicul țintă (potențialii clienți), conținutul postărilor va fi elaborat cu scopul de a fideliza calitativ următorii și vor fi însoțite de elemente grafice (poze), iar calendarul de postări urmând a fi elaborat astfel încât să capteze atenția publicului țintă în momentul potrivit. Ulterior, activitatea trebuie evaluată prin analiza impactului postărilor și opinia clienților despre activitatea companiei trebuie colectată și analizată. În aceeași ordine de idei, în mediul online, fiecare client trebuie abordat ulterior feedback-ului prezentat, cât și în mediul offline, este nevoie de o abordare personalizată a fiecăruia.

De menționat că prezența online se recomandă a fi asigurată atât pe rețelele de socializare (Facebook, Instagram, Twitter, TikTok) cât și pe platformele pentru călătorii (motoare de căutare în scop turistic) precum Tripadvisor, Booking, Expedia, Airbnb, etc.

7.1.5. Relații B2B și politica de prețuri

În relațiile B2B, ofertele turistice sunt prestate de regulă intermediarilor clasici (Ex.: o pensiune prestează servicii turistice prin intermediul unei agenții sau unui turoperator), ori intermediarilor în canalele de distribuție (Ex.: Agoda, Booking), cea din urmă relație B2B oferind acces la canale de promovare și vânzare disponibile 24/7, accesibile în contextul prezenței conexiunii la internet, inclusiv de pe dispozitivele mobile.

Identitatea de brand este creată prin relațiile personale cu partenerii de afaceri, cât și prin vânzările anterioare, care presupun în primă instanță varii negocieri de preț. Politica de stabilire a tarifelor pentru orice ofertă turistică (prestată de un ghid de turism, pensiune, etc.), indiferent că e o relație B2C ori în mod special, B2B, trebuie să poarte un caracter "elastic", însemnând că prețurile vor varia în conformitate cu condițiile pieții. Condițiile pieții cuprind indicatori precum sezonabilitatea, tipul de călători țintă care prezintă cerere, performanța setului competitiv, desfășurarea unor evenimente, dar și gradul de

maturitate a produsului/serviciului. Totuși în exemplul unei relații B2B, o pensiune va oferi agențiilor de turism/turoperatorilor servicii de cazare la un tarif care este în medie cu 20% mai mic, decât tariful afișat la recepție. Agenția de turism în acest caz, în calitatea sa de intermediar va aplica un comision rezonabil și are astfel responsabilitatea de a atrage un număr de turiști pentru ocuparea unui anumit număr de camere.

Prin intermediul simulării de mai jos pentru activitatea unui hotel cu o capacitate de peste 100 camere, se poate identifica importanța unei diferențieri în stabilirea tarifelor, în mod special, cu impact asupra relațiilor B2B.

Tariful afișat la recepție este cel mai mare, spre exemplu de 65 EUR (cu taxe incluse) și va fi urmat de tariful prestat către călătorii care efectuează o rezervare direct, cu valoarea între 56 și 65 EUR. Apoi, în descreștere, urmează tariful oferit de către operatorii online (OTA) (Ex. Booking.com), de 56 EUR. Contractele care vor fi încheiate cu companiile ce vor asigura pe o anumită perioadă de timp cazarea angajaților, specialiștilor acestora în unitatea de cazare, vor fi asociate cu un tarif de 50 EUR. Agențiile de turism și turoperatorii vor beneficia de un tarif de aproximativ 37 EUR, iar "Wholesalerii" (Ex. Hotelbeds, JacTravel) ori mai exact, intermediarii, care achiziționează o capacitate semnificativă pentru a vinde mai departe către OTA, vor obține un tarif de 25 EUR.

O altă tactică este de a identifica cel mai bun tarif disponibil (BAR, Best Available Rate) și în dependență de numărul de rezervări actuale, odată cu atingerea unui prag de rezervări, tarifele se vor modifica.

În general, tarifele trebuie ajustate pentru 3 perioade, conform sezonității: perioada de vârf, perioada de mijloc (shoulder) și în perioada când se înregistrează cerere scăzută. Datele istorice privind sezonabilitatea în Republica Moldova comunicate de turoperatorii și operatorii hotelieri menționează că perioada de vârf este reprezentată de lunile iulie și august, apoi sfârșitul lunii septembrie și începutul lunii octombrie.

Perioadele cu cerere scăzută sunt cele din ianuarie, februarie, iar adesea, perioada de mijloc este regăsită în lunile martie, aprilie, noiembrie. Totuși, în cazul în care se desfășoară un eveniment ori există circumstanțe care determină o cerere, tarifele/perioadă trebuie reconsiderate.

De asemenea, odată lansată activitatea turistică, se aplică strategia de prețuri înalte, în cazul unei concurențe inexistente și în cazul unui produs/serviciu unic, ori se aplică strategia de prețuri mici, care în prima perioadă permite penetrarea pieței mai rapidă.

Dacă o companie înregistrează creștere, se aplică o creștere a tarifelor ori dacă inițial s-au aplicat tarife mari, se optează pentru prețuri regresive. Companiile care oferă servicii de lux ori de nișă, vor menține tariful ridicat în mod constant.

Cele expuse mai sus reprezintă bunele practici implementate în stabilirea tarifelor în activitatea turistică, iar decizia de a aplica o anumită strategie trebuie luată în conformitate cu toți factorii interni și externi care au impact asupra activității turistice în cauză.

7.2 Asociații sectoriale

Asociațiile din domeniul turismului joacă un rol vital în dezvoltarea durabilă a industriei turismului, datorită intervenției acestora de lungă durată. Acestea coordonează campanii de promovare și oferă servicii de marketing cu impact larg asupra la toată industria, susține și dezvoltă produse turistice conectând actorii din industrie și din numele reprezentanților industriei susține interesele acestora în comunicarea cu instituțiile de stat și alți actorii relevanți.

În Republica Moldova, sunt câteva asociații care operează ca facilitatori ai industriei turismului intern și receptor:

Asociația Națională pentru Turism Receptor și Intern din Moldova (ANTRIM) - fondată în 2012, ANTRIM este cea mai activă asociație de business, cu peste 75 de antreprenori-membri și o reprezentativitate de aproximativ 80% din industria de turism receptor și intern în lanțul valoric, printre care: tur-operatori și agenții de turism, vinării cu servicii turistice, agro-pensiuni și case rurale, hoteluri, prestatori de experiențe turistice (kayak, SUP,

olărit), organizatori de evenimente. Datorită susținerii continue din momentul fondării a Proiectului de Competitivitate din Moldova finanțat de USAID, Guvernul Suediei și Marii Britanii, ANTRIM susține dezvoltarea de produse turistice, inițiativele de lobby și advocacy ale industriei și a reușit gestionarea activităților de marketing a destinației pe piețele internaționale și interne prin intermediul a 3 dimensiuni importante:

- Participarea cu standul de țară a Moldovei la peste 30 de târguri și expoziții internaționale;
- Organizarea de tururi de familiarizare pentru jurnaliști străini, bloggeri specializați în turism, formatori de opinie și tururi de presă pentru jurnaliști internaționali, fiind astfel generate peste 200 de articole de presă și

- Includerea Moldovei în topul destinațiilor globale de turism prin intermediul promovării Republicii Moldova ca destinație turistică, dezvoltarea campaniilor de comunicare internaționale precum „Descoperă Moldova”, „Fii Oaspetele Nostru”, „Hai la Mine Acasă”, care au adunat premii ale forurilor internaționale de prestigiu.

Totodată, în gestiunea asociației este unicul Centru Național de Informare Turistică funcțional din Moldova și a implementat cu succes proiecte semnificative pentru industria turismului, din proiecte atrase din fonduri de tip național (Programul „Capitala Tinereții 2020” al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării) și internațional (Proiecte BSB, GIZ) și este membru activ al Consiliului Economic de pe lângă Prim Ministru și alte foruri locale și internaționale.

Asociația de Dezvoltare a Turismului în Moldova (ADTM) contribuie la promovarea sectorului turistic, zonelor turistice, imaginii turistice a destinațiilor naționale și regionale, conservarea resurselor turistice naturale și cultural-istorice. ADTM realizează și susține parteneriate între principalii actori sociali, promovează cooperări transfrontaliere și internaționale în zonele turistice și schimbul de experiență în domeniul turismului.

.Oferă suport noilor destinații turistice, programelor de gestionare eficientă a zonelor turistice, amenajarea turistică a teritoriului, diversificarea locațiilor turistice pe teritoriul Republicii Moldova și realizează informarea publicului larg prin elaborarea și publicarea unor materiale științifice și publicistice despre destinațiile turistice moldovenești.

Adițional, ADTM se implică în:

- Elaborarea și implementarea de proiecte în turism;
- Planificarea afacerii, inclusiv planuri investiționale în turism;
- Studii de piață, planuri de marketing specifice turismului;
- Studii de fezabilitate pentru locații turistice;
- Identificarea partenerilor și asocierea în clustere turistice;
- Sisteme de management a calității, etc.

Asociația Patronală a Industriei Turismului din Republica Moldova (APIT) reprezintă, promovează, susține și apără interesele comune economice, tehnice și juridice, precum și acțiunile de cooperare ale membrilor săi. Promovează politica de atragere a investițiilor în valorificarea potențialului turistic autohton.

Asociația Națională de Turism Rural, Ecologic și Cultural din Moldova (ANTREC) a fost creată în septembrie 2000 și este inițiatorul deschiderii primelor afaceri rurale în Republica Moldova. Misiunea ANTREC cuprinde următoarele obiective:

- Elaborarea Strategiilor de dezvoltare durabilă a turismului în raioanele cu potențial turistic major;
- Diversificarea produsului turistic național;
- Participarea la perfecționarea legislației turistice;
- Acordarea serviciilor de consultanță potențialilor prestatori de servicii turistice eco-rurale;
- Participarea la evenimente naționale și internaționale: conferințe, festivaluri, expoziții.
- Elaborarea de materiale informaționale cu scopul susținerii dezvoltării afacerilor turistice în mediul rural ș.a.m.d

Asociația Națională a Ghizilor din Republica Moldova (ANG) și Asociația Ghizilor, Lectorilor și Translatorilor din Republica Moldova (AGLT) sunt 2 asociații care reunesc ghizii, lectorii și translatorii din domeniul turismului din Republica Moldova, care posedă competențe lingvistice în limba rusă, franceză, engleză, italiană, spaniolă și turcă.

7.3 Proiecte de asistență tehnică, granturi și finanțări nerambursabile

Proiectele de asistență externă acordată Republicii Moldova pentru dezvoltarea turismului pot fi regăsite pe portalul public al Platformei pentru Gestionarea Asistenței externe al Guvernului Moldovei¹⁶ - <http://amp.gov.md/portal/>. Câteva dintre entitățile ce oferă posibilități de asistență tehnică, granturi și finanțări nerambursabile sunt:

Reprezentanța Solidarity FUND PL (Polonia) in Moldova

Solidarity Fund PL în Moldova este reprezentanța Fundației Poloneze Solidarity Fund PL, înființată de către Ministerul Afacerilor Externe al Republicii Polone, misiunea căreia este de a contribui la dezvoltarea comunităților, îmbunătățirea calității vieții cetățenilor, orientată la valorificarea resurselor locale disponibile, printre care și resursele turistice. Principalul partener în îndeplinirea misiunii este rețeaua națională LEADER, organizație creată să reprezinte Grupurile de Acțiune Locală (GAL-urile) și să ofere asistență de la înființare la consolidarea capacităților acestora. Principalii actori ai tuturor inițiativelor locale LEADER sunt Grupurile de Acțiune Locală, iar membrii GAL sunt organizațiile, instituțiile, liderii locali – reprezentanți ai sectorului public, antreprenorial și civic, care împreună gestionează procesele de dezvoltare locală. Astăzi, abordarea LEADER în Republica Moldova sprijină activitatea a **32 de GAL-uri**, ce acoperă peste 35% din zonele rurale ale țării. Având la bază Strategia de Dezvoltare Locală (SDL), GAL-urile au implementat aproximativ 700 de micro-proiecte locale care vizează dezvoltarea afacerilor mici, îmbunătățirea infrastructurii din localități, crearea produselor și serviciilor lipsă în sate, dezvoltarea și promovarea turismului

rural, valorificând potențialul economic, etc.

Mecanismele de finanțare conform abordării Leader care se implementează în Republica Moldova vizează: achiziționarea echipamentelor pentru afacerile mici, reabilitarea obiectivelor culturale, de infrastructură și altele. Cu referință la activitatea turistică, acestea sunt orientate către: unitățile de cazare care necesită renovarea sau constituirea agropensiunilor; unitățile alimentare – constituirea acestora cu elemente de bucătărie tradițională și proiectele ce presupun meșteșugăritul și includerea acestor activități în circuitul turistic.

Instrumentele financiare pentru implementare sunt – Fondul de Dezvoltare Rurală, fond care sprijină proiectele mici, dar în viitor GAL-urile vor implementa proiecte mari și prin urmare a fost lansat Fondul Inițiativelor Pilot pentru a identifica metodologia ce va fi transferată GAL-urilor pentru impementarea proiectelor mai mari. Cel din urmă cuprinde, 12 proiecte din diverse sectoare și subsectoare ale economiei din spațiul rural printre care și turismul.

Un alt program lansat este Inovatorii LEADER, program orientat către turism în mod particular. Au fost selectate 4 GAL-uri și utilizând infrastructura turistică deja creată în contextul programului LEADER, această infrastructură urmează a fi consolidată într-un produs unic și competitiv, prin crearea traseelor turistice. În viitor, urmare a finanțării proiectelor mici și dezvoltării capacității de monetizare a infrastructurii acestora, există premisele formate pentru ca GAL-urile să devină organizații de management ale destinațiilor (OMD).

Programul PNUD (UNDP) - Proiectul Migrație și Dezvoltare Locală (MiDL)

Intervențiile acestui program, cu suportul Delegației Uniunii Europene, Guvernul Elveției, Guvernul Suediei are la bază identificarea oportunităților de dezvoltare turistică, prin implicarea diasporei (prin intermediul asociațiilor de băștinași) în următoarele zone: [Primăria Sipoteni](#), [Primăria Selemet](#), [Primăria Geamăna](#), [Primăria Carpineni](#), [Primăria Sireț](#), [Primăria Strălșeni](#), [Primăria Vorniceni](#), [Primăria Telenești](#), [Primăria Mileștii Mici](#), [Primăria](#)

[Budești](#), [Primăria Ciorești](#), [Primăria Slobozia Mare](#), [Primăria Văleni](#), [Primăria Manta \(Cahul\)](#), [Primăria Mun. Cahul](#), [Primăria Borogani](#), [Primăria Avdarma](#), [Primăria satului Taraclia](#), [Primăria Ceadâr-Lunga](#), [Primăria Tvardița](#), [Primăria Cotiujenii Mari](#), [Primăria Scoreni](#), [Primăria Rogojeni](#), [Primăria Mun. Edineț](#), [Primăria Coșnița](#), [Primăria Sărata Veche](#), [Primăria Drochia](#), [Primăria Palanca](#), [Primăria Or. Cimișlia](#), [Primăria Mihăileni](#). Odată identificate oportunitățile, activitatea de suport al programului se concentrează pe crearea parteneriatelor dintre administrația publică locală din regiuni, sectorul privat și comunitatea locală. Se acordă asistență de dezvoltare inițiativelor antreprenoriale în domeniul turismului prin facilitarea conexiunilor cu instituțiile, autoritățile și asistență de instruire pentru beneficiari privind elaborarea foilor de parcurs, selecția activităților ce vor fi dezvoltate ș.a. De asemenea, sunt disponibile concursuri pentru Asociațiile Mici ale Băștinașilor, ce cuprind granturi de 1 000-10 000 dolari, oferite întru dezvoltarea unei idei comunitare, dar și de afaceri, în special dacă există o sursă de co-finanțare.

Proiectele de dezvoltare ale turismului local susțin localitățile de pe ambele maluri ale r. Nistru și urmăresc printre obiective și restaurarea obiectivelor cultural-istorice. Domeniul turismului a fost identificat drept unul prioritar în mod special în regiunea Ungheni și regiunea Cahul, în urma unei analize, iar una din prioritățile la care se lucrează ca parte a programului UE pentru Moldova în regiuni cheie este de a fi susținută dezvoltarea clusterizării și brandului local în aceste zone.

Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM)

ODIMM oferă o gamă largă de servicii de calitate pentru companiile din Republica Moldova, inclusiv pentru cele din turism, aflate la toate etapele sale de dezvoltare. Programul prioritar este cel de oferire a consultanței și de informare în afaceri, formare antreprenorială cu scopul dezvoltării abilităților antreprenoriale prin cursuri și workshopuri. O altă componentă este finanțarea nerambursabilă din partea statutului sub formă de grant pentru IMM-uri pentru deschiderea afacerii ori extinderea acesteia.

O altă funcție ODIMM este de a menține un dialog public-privat cu mediul de afaceri, prin organizarea forumurilor, evenimentelor și chestionărilor pentru a afla ce dorește mediul de afaceri. Câteva dintre programele ODIMM de care pot dispune operatorii din turism sunt:

[Programul de Atragere a Remitențelor în Economie Pare 1+1](#)

Cel mai longeviv program este Programul de Atragere a Remitențelor în Economie, Pare 1+1, lansat în 2010 – peste 2 600 migranți au fost instruiți, a 3-a parte din toți beneficiarii acestui program au fost familiile de migranți reveniți în țară ori rudele de gr.I (copiii) care cu ajutorul remitențelor au creat afaceri.

[Femei în Afaceri](#)

Acesta este un program dedicat femeilor, preponderent din zonele rurale, care doresc să-și lanseze/dezvolte propria afacere. Actualmente, 70% din bugetul programului a fost alocat femeilor ce locuiesc în zona rurală, pentru inițierea afacerii în Republica Moldova.

Femeile antreprenoare, urmare a implementării cu succes a programelor care își doresc ca produsul acestora să fie poziționat pe piețe de desfacere internațională beneficiază de Programul de Granturi Mari, de 1 600 000 lei /grant nerambursabil.

[Start pentru Tineri](#)

Acest program oferă tinerilor cu vârsta între 18 și 35 de ani, doritori de a iniția o afacere ori care conduc deja o întreprindere nou-înregistrată în zonele rurale și urbane, șansa de a se lansa în business.

[Fondul de garantare a creditelor](#)

În contextul problemei existente pe piață, și anume cea de lipsă a resurselor financiare, ODIMM administrează fondul de garantare a creditelor destinate IMM-urilor care apelează la resursele financiare ale sistemului bancar, dar nu dispun de suficient gaj. Prin aceste produse de garantare, se oferă posibilitatea de finanțare.

[Agenția de Intervenție și Plăți pentru Agricultură \(AIPA\)](#)

Prin intermediul gestiunii FNDAMR se oferă sprijin financiar nerambursabil din partea stat-

ului, pentru turismul agro-rural. Sunt oferite 2 mecanisme de finanțare – subvenții post-investiționale precum și subvenții în avans. Cea dintâi metodă presupune suportul financiar nerambursabil de până la 50% din costul investiției realizate eligibile pentru subvenționare, dar nu mai mult de 1.0 mil. lei per beneficiar (conform HG 455/2017), pentru proiectele de îmbunătățire ale infrastructurii agro-rurale reconstrucției, construcției, modernizării pensiunilor agro-turistice. Ideile de afaceri în turismul rural

Solicitanții de subvenții pot beneficia de utilaje/echipamente, rețele de utilități, echipamente și software, mobilier, unele/dispozitive. Sunt finanțate și amenajarea terenurilor aferente pensiunilor agroturistice, cuprinzând spațiile de recreere, divertisment din zonele rurale (alei, spații verzi, terenuri de sport, zone de campare).

O altă formă este pre-finanțarea proiectelor investiționale (HG 476/2019), acordate persoanelor juridice și fizice înregistrate în mediul rural conform Legislației în vigoare, pentru: structurile de primire turistică, activitățile recreative, serviciile de agrement. Aceste plăți de acordă dacă proiectul se implementează într-o zonă rurală, costul total al proiectului eligibil fiind de până la 1 000 000 de lei, iar contribuția financiară a beneficiarului de subvenții reprezintă 50% din valoarea totală, iar perioada de implementare va fi de 24 luni.

Până la 500 000 lei pot fi subvenționate în avans activitățile în aer liber precum: călăritul, ciclismul, pârtiile pentru schiat, centrele de agrement acvatic, pescuitul sportiv, vânătoarea și sportul nautic.

[7.4 Branding de țară](#)

Diferențierea pe care Republica Moldova o comunică publicului-țintă în calitate de destinație turistică din 2014, este prin intermediul brandului național turistic - „Pomul Vieții. Descoperă căile vieții” (Tree of Life: Discover the routes of life). Acest simbol și mesajul transmis de noua identitate vizuală turistică de țară este un răspuns la cererea călătorilor de a descoperi destinații autentice, de refugiu, de evadare de la globalizare și întoarcere la tradiții, origini, valori umane și la o viață plină de sens.



În 2019, brandul turistic național a fost redesenat și lansat ca un brand de țară generic pentru toate industriile, cu modificarea logo-ului și excluderea sloganului industriei de turism „Descoperă căile vieții”.



În 2021, re poziționarea Republicii Moldova pe harta turistică globală are loc printr-un mesaj nou. Sloganul “Moldova: A place to find yourself” substituie îndemnul de a descoperi drumurile vieții (Discover the routes of life) și constituie o promisiune inspirată din oferta actuală a țării, în contextul în care Moldova este un loc perfect pentru călători, unde pot trăi experiențe turistice izolate, pot găsi un spațiu pentru a gândi și pentru a se regăsi.



În același timp, sloganul de țară este adesea înlocuit cu chemarea „Be Our Guest” (Fii Oaspetele Nostru), care a fost elaborat și utilizat în contextul campaniilor de promovare. „Be Our Guest” comunică ospitalitatea și autenticitatea experiențelor oferite de către operatorii de turism din Moldova, însă nu este un mesaj suficient de complet pentru a fi utilizat în referință la oferta generală a turismului în Republica Moldova.

Elementele identității vizuale se recomandă a fi utilizate în materialele de promovare specifice ale companiei, pentru că sub umbrela brandului de țară operatorii individuali au ocazia să obțină un grad sporit de vizibilitate. Ghidul privind utilizarea brandului turistic poate fi accesat pe website-ul: <https://pomulvietii.md/>, unde se regăsesc instrucțiuni privind regulile de utilizare a logoului sau a elementelor sale.

VIII. ABREVIERI

ADR	Agenția de Dezvoltare Regională
APC	Agenția Servicii Publice
ASP	Agenția Servicii Publice
BRICS	Brazilia, Rusia, India, China și Africa de Sud
CAEM	Clasificatorul Activităților din Economia Moldovei
CRM	Customer Relationship Management (Tradus: Managementul relațiilor cu clienții)
DCFTA	Zona de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător
ETC	European Travel Commission (Tradus: Comisia de Călătorii)
FNDAMR	Fondul Național de Dezvoltare a Agriculturii și Mediului Rural
GAL	Grupuri de Acțiune Locală
HG	Hotărâre de Guvern
HoReCa	Hotel / Restaurant / Catering
IMMM	Microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii
MCP	Proiectul de Competitivitate din Moldova, finanțat de USAID, Guvernul Suediei și Marii Britanii
MIA	Agenția de Investiții din Moldova
MICE	Meetings, Incentives, Conferences & Exhibitions (Tradus: Evenimente de tip business, Evenimente sub forma unui program de recunoaștere și motivare a angajaților sau chiar a partenerilor, Conferințe și Expoziții)
ME	Ministerul Economiei
MEI	Ministerul Economiei și Infrastructurii din Moldova, ulterior reformei APC- ME.
OMD	Organizație de Marketing a destinației
OMT	Organizația Mondială a Turismului a Organizației Națiunilor Unite
OTA	Agenție de Turism Online
PMS	Property Management System (Tradus: Sistem de gestiune a inventarului de camere)
SFS	Serviciul Fiscal de Stat
SUP	Stand Up Paddle Board
PIB	Produs intern brut
PPP	Parteneriat Public Privat
VFR	Vizitarea prietenilor și rudelor
UE	Uniunea Europeană
USD	Dolari
ZDT	Zonă de dezvoltare turistică
WEF	World Economic Forum (Tradus: Forul Economic Mondial)

IX. BIBLIOGRAFIE

Codul fiscal nr. 1163/1997
Codul civil nr.1107/2002
Codul muncii nr. 154/2003
Legea fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală pe anul 2020
Legea nr. 10/ 2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice
Legea nr.60/2020 privind instituirea unor măsuri de susținere a activității de întreprinzător
Legea nr. 72/2020 privind unele măsuri de susținere a călătorilor și a agenților economici din industria turismului pentru atenuarea efectelor negative generate de situația epidemiologică (COVID-19)
Legea nr.91/2020 pentru modificarea unor acte normative
Legea nr.93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător
Legea nr. 98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate
Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor
Legea nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător
Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
Legea nr.135/2007 privind societățile cu răspundere limitată
Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător
Legii nr.173/2020 a bugetului asigurărilor sociale de stat pe anul 2020
Legea nr.185/2017 pentru modificarea și completarea unor acte legislative
Legea nr. 186/2008 a securității și sănătății în muncă
Legea nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali
Legea nr.221/2007 privind activitatea sanitar-veterinară
Legea apelor nr.272/2011
Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior
Legea nr. 283/2011 cu privire la Poliția de Frontieră
Legea nr. 287/2017 a contabilității și raportării financiare
Legea nr.352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova
Legea nr. 438/ 2006 privind dezvoltarea regională în Republica Moldova
Legea nr.489/1999 privind sistemul public de asigurări sociale
Legea nr.845/1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi
Legea nr.1134/1997 privind societățile pe acțiuni
Legea nr.1353/ 2000 privind gospodăriile țărănești
Legea nr. 1515/1993 privind protecția mediului înconjurător
Legea nr.1585/1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală
Legea nr.1593/2002 cu privire la mărimea, modul și termenele de achitare a primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală
Lege nr.50/2020 privind grupurile de acțiune locală
Hotărârea Guvernului nr. 322/2018 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției de Investiții
Hotărârea Guvernului nr.395/20107 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului Fiscal de Stat
Hotărârea Guvernului nr. 476/2019 pentru aprobarea Regulamentului privind acordarea subvențiilor pentru îmbunătățirea nivelului de trai și de muncă în mediul rural din Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural

Hotărârea Guvernului nr. 485/2009 cu privire la aprobarea Regulamentului Agenției pentru Geologie și Resurse Minerale
Hotărârea Guvernului nr. 538/2007 cu privire la crearea Organizației pentru dezvoltarea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii
Hotărârea Guvernului nr. 549/ 2018 cu privire la constituirea, organizarea și funcționarea Agenției de Mediu
Hotărârea Guvernului nr.643/2003 privind aprobarea Normelor metodologice și a criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei
Hotărârea Guvernului nr.690/2017 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Economiei și Infrastructurii.
Hotărârea Guvernului nr.693/2020 pentru abrogarea Hotărârii Guvernului nr.1470/2001 cu privire la utilizarea contractului turistic și a voucherului turistic
Hotărârea Guvernului nr. 695/ 2017 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Agriculturii și Industriei Alimentare
Hotărârea Guvernului nr. 725/2013 cu privire la Oficiul Național al Viei și Vinului

1. International Tourism Highlights, 2020, <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422456>
2. The Travel & Tourism Competitiveness Report, Travel and Tourism at a Tipping Point, 2019, http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf
3. Drumul Vinului Moldovei – inclus în Rutele Culturale ale Consiliului Europei, 2020, <https://antrim.md/2020/03/06/drumul-vinului-moldovei-inclus-in-rutele-culturale-ale-consiliului-europei/>
4. Global Assessment of the National Statistical System of the Republic of Moldova Final Report, 15 February 2019, https://statistica.gov.md/public/files/despre/evaluare_opinii/externe/GA_Moldova_Final_Report_2019.pdf
5. Ordinul Biroului Național de Statistică nr.28, 07 mai 2019, <https://statistica.gov.md/pageview.php?l=ro&idc=385>
6. Proiectul pentru aprobarea Programului Național de Dezvoltare a Turismului "Turism 2025", https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/proiectul_610_1.pdf
7. European Commission, DG GROW, Cultural tourism, https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/cultural_en
8. European Heritage Alliance Manifesto "Cultural Heritage: a powerful Catalyst for the Future of Europe", May 2020, <http://europeanheritagealliance.eu/author/alliance/>
9. ATTA Adventure Pulse; Research Gate Gastronomy Tourism Motivations and Destinations; Skift Research; Turismul rural în Europa
10. ETC and UNWTO Handbook on Marketing Transnational Tourism Themes and Routes, 2018, <http://veilletourisme.s3.amazonaws.com/2018/01/Handbook-on-Marketing-Transnational-Tourism-Themes-and-Routes.pdf>
11. TOP Extrase din Sesiunea II a Forumului ANTRIM pentru Turism Domestic și Receptor, 2020, <https://antrim.md/2020/08/10/top-extrase-din-sesiunea-ii-a-forumului-antrim-pentru-turism-domestic-si-receptor-2020/>
12. The Value of Keeping the Right Customers, 2014, <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>
13. Raportul Băncii Mondiale privind locurile de muncă digitale în Moldova, 2018, <https://documents1.worldbank.org/curated/en/165681548705998410/pdf/Final-version-of-report-on-digital-jobs-in-Moldova.pdf>
14. Portalul public al Platformei pentru Gestionarea Asistenței externe al Guvernului http://www.amp.gov.md/portal/activities?search=turism&da=&ba=&psec=&loc=&language=ro&order=actual_start_date&sort=desc