2-23160831-12-2-13112023-1
Dosarul nr. 2-23342/23

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

02 iulie 2024 *****
Judecătoria *****, sediul Centru
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecător – Olga Boțan
grefier Cristina Delinschi

cu participarea reclamantei, în lipsa reprezentantului pârâtei, care a fost legal citat,

a examinat în ședința de judecată publică pricina civilă la cererea de chemare în judecată depusă de ***** și ***** împotriva *****, intervenient accesoriu ***** cu privire la încasarea sumei pentru zborul anulat și achitarea compensației pentru anulare, repararea prejudiciului material și moral,

a c o n s t a t a t:

Argumentele participanţilor la proces:

La 10 noiembrie 2023 a fost înregistrată cererea de chemare în judecată depusă de reclamanții ***** și ***** împotriva *****, intervenient accesoriu ***** cu privire la încasarea sumei pentru zborul anulat și achitarea compensației pentru anulare, repararea prejudiciului material și moral.

În motivarea acţiunii s-a invocat că, la data de 12 ianuarie 2023, ***** și ***** au procurat de la ***** patru bilete pentru cursele aeriene *****din 11 aprilie 2023/ 07:00 și ***** din 14 aprilie 2023/08:50, cu itinerarul ***** - ***** - *****, ***** efectuând achitarea prețului biletelor în sumă de 120,00 Euro.

La momentul achitării, a fost transmisă, în formă electronică, confirmarea cu Nr. 96EEHW privind achitarea prețului, informațiile și datele referitoare la zbor, distanța ortodromică a zborului constituind 1114,50 km.

Reclamanții ***** și ***** indică că, efectiv, au intrat în raporturi juridice contractuale de transport de persoane cu prestatorul ***** ca urmare a faptului că prețul a fost achitat de către clienți integral, iar transportatorul ***** a recepționat prețul achitat și a eliberat confirmarea electronică a procurării biletelor.

Susține partea reclamantă că, planificând o mini-vacanță, la data de 05 martie 2023 a fost achitată cazarea cu nr. 3966168646 pe perioada 11 aprilie 2023 - 14 aprilie 2023 la hotelul ***** hotel în sumă de 302,94 Euro.

La data de 21 martie 2023 ***** a informat pasagerii despre faptul că zborul ***** din 14 aprilie 2023/08:50 a fost anulat, astfel fiind modificată data zborului pentru data de 13 aprilie 2023/08:50.

Indică reclamanții că, la data de 10 aprilie 2023 orele 21:10, ***** a expediat un mesaj pe telefon și unul pe adresa electronică, prin care i-a informat despre faptul că zborul companiei ***** din 11 aprilie 2023/07:00 este anulat, fiind propuse doar două soluții:

- schimbul gratuit de dată în aceiași direcție conform orarului publicat;

- oferirea unui voucher în suma biletului achitat, care nu este personalizat, valabil un an din data emiterii.

Reclamanții menționează că, Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare si anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, la pct. 12, cap. III prevede alte soluții și măsuri care trebuie întreprinse de către operatorul aerian:

”în cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

a) să li se ofere asistență de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VI din prezentul Regulament;

b) să li se ofere asistență de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VII din prezentul Regulament, litera a) punctul 25 și punctul 26, precum și, în eventualitatea unei redirecționări, în cazul în care ora de plecare anticipată a unui nou zbor este de cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistența specificată la literele b) și c) punctul 75 din prezentul Regulament;

c) să primească o compensație din partea operatorului aerian, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, cu excepția în care intervine oricare din următoarele:

-în cazul în care sînt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;

-în cazul în care sînt informați despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămîni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de so*****e prevăzută;

-în cazul în care sînt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cel tîrziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de doua ore după ora de so*****e prevăzută.”

Consideră reclamanții că, ***** a încălcat HG nr. 836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, deoarece era obligația companiei aeriene “Air Moldova” SRL de a le oferi un zbor cît mai apropiat sau o redirecționare, dar i-a informat doar despre faptul că au la alegere o nouă dată pentru zbor sau un voucher în suma biletului achitat.

Indică reclamanții despre faptul că, din considerentul că anunțul cu privire la anularea zborului a fost făcut cu 10 ore înainte de zbor, iar operatorul aerian nu a oferit nici una din soluțiile prevăzute de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, termenul fiind atât de scurt, nu au reușit de sine stătător să găsească o cale de a efectua călătoria, astfel pierzând și biletul de zbor retur pentru cursa aeriană ***** din 13 aprilie 2023/08:50.

Notează că, în conformitate cu prevederile lit. c) pct. 12 cap. III al Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor, în cazul anulării unui zbor, pasagerii în cauză trebuie să primească o compensație din partea operatorului, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, capitol care prevede mărimea compensației la pct. 18 lit. a) ”250 Euro pentru toate

zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin” - în situația reclamantelor, distanța ortodromică a zborului fiind 1114,50 km.

Potrivit circumstanțelor de fapt la cele de drept, solicită reclamantele de a încasa din contul pârâtului ***** în beneficiul reclamantelor a sumei totale de 500 Euro (250 Euro pentru 2 persoane) cu titlul de compensație pentru anularea zborului ***** ***** PRG-KIV și neoferirea redirecționării care să le permită să plece din ***** spre *****, cel târziu cu o oră înainte de plecarea prevăzută pentru data de 11 aprilie 2023 ora 07:00 pentru a ajunge la destinația finală.

Mai indică reclamantele despre faptul că, chiar în momentul în care operatorul aerian a anunțat anularea zborului, s-au adresat administrației hotelului cu rugămintea de a li se restitui plata achitată pentru cazare - 302,94 Euro sau posibilitatea de a modifica perioada cazării, din cauza că zborul a fost anulat și nu reușeau să ajungă la destinație. Administrația hotelului le-a comunicat că nu pot restitui suma achitată și nici modifica perioada cazării, din cauza că au anunțat prea tîrziu despre anularea zborului, fiind posibilă restituirea sumei doar în cazul în care anunțau despre imposibilitatea cazării cu cel puțin 2 zile înainte, în situația dată termenul fiind mai mic, anunțul cu privire la anularea zborului parvenind de la operatorul aerian cu 10 ore înainte de zbor.

Indică reclamantele că, Codul Civil al RM la art. 19 alin. (1) prevede faptul că, în condițiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial și nepatrimonial cauzat astfel.

Termenii și condițiile de transportare a operatorului aerian ***** la pct. 8.2.2 stabilește răspunderea transportatorului pentru daunele cauzate de reținerea transportării pasagerilor și bagajelor.

Raportînd situația de fapt la circumstanțele de drept, menționează că din motivul neexecutării/neprestării serviciului de transportare a pasagerilor ***** și ***** din ***** în ***** la data de 11 aprilie 2023 ora 07:00 sau în cel mai scurt timp de la această dată, de către *****, le-a fost cauzat un prejudiciu material în mărime de 302,92 (trei sute doi, 92) Euro și solicită repararea prejudiciului cauzat în mărime de 302,94 Euro, constituit din costul cazării la hotel.

Indică reclamantele despre faptul că, prin acțiunile *****, pasagerii ***** și ***** au suferit și prejudicii morale manifestate prin: neinformarea totală a pasagerilor despre acțiunile/inacțiunile CA ”Air Molova” SRL, suferințe de ordin psihic, condiționate de frustrare, disperare, disconfort cauzat de anularea cursei cu doar 10 ore înainte de zbor și frustrarea creată de faptul că pasagerii sunt angajați în cîmpul muncii și respectiv au luat concediu de la locul de muncă, iar prin acțiunile pîrîtei au fost privați de posibilitatea realizării planurilor stabilite. Astfel, pasagerii pretind la prejudiciu moral, după cum urmează: suma de 5000 (cinci mii) lei cu titlu de prejudiciu moral cauzat lui *****; suma de 5000 (cinci mii) lei cu titlu de prejudiciu moral cauzat lui *****. Consideră că prejudiciul moral în sumele solicitate sunt echitabile suferințelor psihice suportate, constituie o satisfacție rezonabilă, nu este vădit disproporțional și excesiv în raport cu criteriile stabilite, la caz principiul general al echității și nu este excesivă pentru pârât.

Susțin reclamantele că, la data de 21.04.2023 a fost expediată o reclamație privind anularea zborului către *****, prin care a fost solicitată achitarea compensației și prejudiciului, pretenție ce a fost recepționată de către pârât la data de 25.04.2023.

Dat fiind faptul că, pârâtul nu a oferit nici un răspuns, la data de 10.07.2023 a fost expediată o petiție către ***** Civilă a Republicii Moldova, cu solicitarea de a fi luate măsurile de rigoare cu privire la satisfacerea pretențiilor expuse în petiție și în reclamație.

La data de 12.07.2023, au primit un apel telefonic de la ***** - angajat a Autorității Aeronautice Civile a Republicii Moldova, care i-a informat despre faptul că ***** la data de 12.07.2023 a procesat rambursarea costului biletelor - 120,00 Euro, ca confirmare a celor spuse a fost expediat un mesaj pe poșta electronică, iar în privința compensației și prejudiciului material a fost expus dreptul pasagerilor de a se adresa în instanța de judecată. Ulterior, văzând că suma costului biletelor nu a fost rambursată, la data de 18.08.2023 reclamanții au apelat din nou ***** Civilă a Republicii Moldova, la care au primit răspuns că situația cu ***** nu este clară și nu pot întreprinde nici o măsură, fiind expus din nou dreptul de a cere satisfacerea tuturor pretențiilor pe cale judecătorească.

Întrucât ***** nu își execută obligațiile în mod benevol, reclamantele au realizat dreptul său de apărare în justiție.

Solicită reclamantele :

1. Încasarea de la pârât a sumei biletelor de 120,00 Euro, convertiți în lei moldovenești, conform cursului oficial BNM, la momentul executării hotărârii.

2. Încasarea de la pârât a sumei compensației de 500,00 Euro, convertiți în lei moldovenești, conform cursului oficial BNM, la momentul executării hotărârii.

3. Încasarea de la pârât a sumei prejudiciului material de 302,94 Euro, convertiți în lei moldovenești, conform cursului oficial BNM, la momentul executării hotărârii.

4. Încasarea de la pârât a sumei prejudiciului moral de 10000 lei.

În şedinţa de judecată reclamanta *****, s-a prezentat, a susținut acțiunea înaintată solicitând admiterea integrală a acesteia.

În şedinţa de judecată reclamanta ***** nu s-a prezentat, însă a depus cerere prin care a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa.

În şedinţa de judecată reprezentantul pârâtului nu s-a prezentat din motive necunoscute instanței de judecată, fiind legal citat despre data, ora și locul ședinței de judecată (f.d.58), dar a depus cererea privind suspendarea procesului. (f.d.30)

Prin încheierea Judecătoriei *****, sediul Centru din 02 iulie 2024 s-a respins cererea administratorului provizoriu Selevestru Irina, în interesele ***** privind suspendarea procesului, în cadrul pricinii civile la cererea de chemare în judecată depusă de ***** și ***** împotriva *****, intervenient accesoriu ***** cu privire la încasarea sumei pentru zborul anulat și achitarea compensației pentru anulare, repararea prejudiciului moral (f.d.66-68).

Aprecierea instanței:

Studiind cererea de chemare în judecată, examinând probele administrate pentru dovedirea celor invocate şi raportându-le, per ansamblu, la prevederile legale ce guvernează speţa, instanţa de judecată consideră necesar de a admite acțiunea depusă de ** și ***** împotriva *****, intervenient accesoriu ***** cu privire la încasarea sumei pentru zborul anulat și achitarea compensației pentru anulare, repararea prejudiciului material și moral, reieşind din următoarele considerente.***

Conform art. 10 alin. (1) Cod civil, persoanele fizice şi juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să îşi exercite drepturile şi să îşi execute obligaţiile cu bună-credinţă, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri. Buna-credinţă se prezumă până la proba contrară.

Analizând circumstanțele faptice ale cauzei și actele anexate la materialele dosarului, instanța de judecată reține că, reclamantele ***** și ***** au procurat de la *****, la data de 12 ianuarie 2023, patru bilete pentru cursele aeriene *****din 11 aprilie 2023/ 07:00 și ***** din

14 aprilie 2023/08:50, cu itinerarul ***** - ***** - *****, ***** efectuând achitarea prețului biletelor în sumă de 120,00 Euro.

Drept urmare, a fost transmisă, în formă electronică, confirmarea cu Nr. 96EEHW privind achitarea prețului, informațiile și datele referitoare la zbor, distanța ortodromică a zborului constituind 1114,50 km.

Reclamanții ***** și ***** au explicat și faptul că, la data de 05 martie 2023 a fost achitată cazarea cu nr. 3966168646 pe perioada 11 aprilie 2023 - 14 aprilie 2023 la hotelul ***** hotel, în sumă de 302,94 Euro.

La data de 21 martie 2023 ***** a informat pasagerii despre faptul că zborul ***** din 14 aprilie 2023/08:50 a fost anulat, astfel fiind modificată data zborului pentru data de 13 aprilie 2023/08:50.

Indică reclamanții că, la data de 10 aprilie 2023 orele 21:10, ***** a expediat un mesaj pe telefon și unul pe adresa electronică, prin care i-a informat despre faptul că zborul companiei ***** din 11 aprilie 2023/07:00 este anulat, fiind propuse două soluții:

- schimbul gratuit de dată în aceiași direcție conform orarului publicat;
- oferirea unui voucher în suma biletului achitat, care nu este personalizat, valabil un an din data emiterii.

Susțin reclamantele că, la data de 21.04.2023 a fost expediată o reclamație prin care s-a solicitat achitarea compensației și prejudiciului, pretenție ce a fost recepționată de către pârât la data de 25.04.2023, însă, cerința înaintată nu a fost satisfăcută motiv pentru care, a fost depusă prezenta cerere în instanța de judecată.

Pretenţia reclamanţilor privind încasarea compensaţiei în mărime de 500 Euro, cu titlu de compensație pentru anularea zborului ** – ***** - ***** (KIV) pentru cursele *****, ora de plecare 07:00 și ***** din 14 aprilie 2023, ora de plecare 08:50, instanţa de judecată o va admite din următoarele considerente.***

Conform prevederilor art. 776 din Codul civil, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condiţiile legii.

Conform prevederilor art. 858 alin. (1) și (2) din Codul civil, temeiul executării rezidă în existenţa unei obligaţii. Obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul şi în momentul stabilit. De asemenea, conform prevederilor art. 10 alin. (1) din Codul civil, persoanele fizice şi juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să îşi exercite drepturile şi să îşi execute obligaţiile cu bună-credinţă, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri.

Art. 1411 alin.(1), (4) Cod civil statuează că, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă faţă de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinaţie, iar cealaltă parte se obligă să plătească remuneraţia convenită. Dispoziţiile legale privind prestările de servicii se aplică contractului de transport în măsura în care nu contravin dispoziţiilor privind contractul de transport.

În virtutea art. 1417 alin.(1) Cod civil, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie) sau alt document care dă dreptul la transport. Biletul poate fi emis în format electronic.

În contextul prevederilor art. 1420 alin.(1) Cod civil, transportatorul este ţinut să repare prejudiciul cauzat în urma încălcării termenului de transportare, cu excepţiile prevăzute de lege.

Art. 1429 alin.(2), (3) Cod civil prevede că, dacă devin cunoscute împrejurări din sfera transportatorului despre care pasagerul nu putea să ştie şi care, dacă le cunoştea, i-ar fi dat un

motiv întemeiat să nu încheie contractul de transport de persoane, pasagerul poate declara rezoluţiunea contractului de transport de persoane. Pasagerul poate declara rezoluţiunea contractului de transport de persoane şi atunci când este previzibil că vor avea loc întârzieri în raport cu timpul şi durata convenită. În acest caz, nu se naşte obligaţia de despăgubire.

În sensul art. 1 al Legii privind protecţia consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 (în continuare Legea nr. 105/2003), consumator este orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională; agent economic– orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părţi din produse, prestează servicii (execută lucrări); serviciu– activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfăşurată în scopul satisfacerii unor necesităţi ale consumatorilor.

În corespundere cu art. 3 alin.(1) al Legii nr. 105/2003, raporturile în domeniul protecţiei consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi şi acte normative în domeniul respectiv.

Conform art. 6 al Legii nr. 105/2003, orice consumator are dreptul la: b) protecţie împotriva riscului de a achiziţiona un produs, un serviciu care ar putea săi afecteze viaţa, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile şi interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; d) informaţii complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziţionate.

În virtutea art. 10 lit.j) al Legii nr. 105/2003, prestatorul este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Conform art. 18/1 alin.(1) al Legii nr. 105/2003, în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art.18 alin.(4), reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie şi se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Art. 21 alin. (1) al Legii nr. 105/2003 stipulează că, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condiţiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Prin urmare, părțile fiind în relații contractuale, în virtutea cărora și-au asumat drepturi și obligații sinalagmatice, sânt responsabile în egală măsură de executarea acestora, reieșind din prevederile normelor legale precizate, în modul corespunzător și în termenii stabiliți, în conformitate cu prevederile Legii sau ale contractului.

Totodată, în virtutea specificării raportului juridic litigios, instanța de judecată notează că aprecierea cererii de chemare în judecată trebuie realizată și prin prisma Legii aviației civile nr. 1237/09.07.97, Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor dar și cu referință la Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

După cum urmează, conform art. 8 al. 1 din Constituție, Republica Moldova se obligă să respecte Carta Organizaţiei Naţiunilor Unite şi tratatele la care este parte, să-şi bazeze relaţiile cu alte state pe principiile şi normele unanim recunoscute ale dreptului internaţional.

La fel, conform art. 25 din Legea aviaţiei civile nr. 1237/09.07.97, dacă un tratat internațional la care Republica Moldova este parte stabilește alte prevederi decât cele cuprinse în prezenta lege, se aplică prevederile tratatului internațional.

În sensul Convenţiei de la Montreal, obligaţiile care revin operatorilor de transport aerian ar trebui limitate, sau responsabilitatea lor exonerată în cazurile în care evenimentul este cauzat de circumstanţe excepţionale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate. Astfel de circumstanţe pot surveni în special în caz de instabilitate politică, condiţii meteorologice incompatibile cu desfăşurarea zborului în cauză, riscuri legate de siguranţă, deficienţe neprevăzute, care pot afecta siguranţa zborului şi greve care afectează operaţiunile operatorului de transport aerian.

Prin urmare, ar trebui să se considere că există circumstanţe extraordinare în cazul în care impactul unei decizii de gestionare a traficului aerian asupra unei anumite aeronave dintr-o anumită zi cauzează o întârziere prelungită, o întârziere de o noapte sau anularea unuia sau mai multor zboruri ale aeronavei respective, în pofida adoptării tuturor măsurilor rezonabile de către operatorul de transport aerian în cauză, în scopul evitării întârzierilor sau anulărilor.

Totodată, conform pct. 18, Capitolul V al Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor nr. 836 din 08 noiembrie 2012 (în continuare Regulament), când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensaţie în valoare de: a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puţin.

În sensul pct. 12 lit.c) al Regulamentului, în cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie să primească o compensaţie din partea operatorului aerian, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, cu excepţia în care intervine oricare din următoarele: în cazul în care sunt informaţi despre această anulare cu cel puţin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută; în cazul în care sunt informaţi despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămâni şi şapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecţionare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinaţia finală în mai puţin de patru ore după ora de so*****e prevăzută; în cazul în care sunt informaţi despre această anulare cu mai puţin de şapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecţionare care să le permită să plece cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinaţia finală în mai puţin de două ore după ora de so*****e prevăzută.

Pct. 14 al Regulamentului arată că, operatorul aerian nu este obligat să plătească compensaţii în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepţionale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

În temeiul prevederilor legale notate *supra*, raporturile juridice apărute între părţi, ca urmare a procurării biletelor pentru cursele aeriene *****din 11 aprilie 2023/ 07:00 și ***** din 14 aprilie 2023/08:50, cu itinerarul ***** - ***** - *****, a dat naştere contractului de transport de persoane, în baza căruia transportatorul – ***** şi-a asumat o obligaţie de rezultat, care avea un obiect bine precizat, astfel încât obligându-se ca prin acţiunile sale să obţină un anumit rezultat în favoarea clientului său. Obligaţia se consideră executată numai dacă rezultatul la care

s-a obligat transportatorul a fost obţinut. Dacă nu se obţine rezultatul dorit, se prezumă că transportatorul s-a aflat în culpă şi este răspunzător de urmările cauzate.

Această răspundere a transportatorului este reglementată expres prin Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin hotărârea Guvernului R.M. nr. 836 din 08.11.2012, care la pct. 12 lit. c) în coroborare cu pct. 18 lit. a), prevede că în cazul anulării unui zbor, în cazul zborurilor de 1500 kilometri sau mai puţin, compania aeriana ar fi obligată să achite pasagerului o compensaţie de 250 Euro pentru fiecare zbor.

În temeiul celor elucidate și, pornind de la faptul că reprezentantul operatorului aerian nu a negat faptul că a avut loc anularea zborului, ținând cont că, pasagerii urmau să fie transportați cu itinerarul ***** - ***** - *****, distanță pe care urma să o parcurgă, măsurată conform pct. 21 prin metoda rutei ortodromice, conform punctului 18 lit. a) din Regulament urma să fie oferită o compensație în mărime de 250 Euro.

Pe cale de consecință, în baza circumstanțelor de fapt elucidate în coroborare cu normele legale notate, judecătorul ajunge la concluzia că pretenția reclamanților ***** și ***** este întemeiată și urmează să fie admisă cu dispunerea încasării din contul ***** în beneficiul fiecăruia compensația pentru anularea zborului de 250 euro, iar în total 500 euro, convertiți în valuta națională conform cursului oficial BNM la data executării hotărârii.

Cu privire la pretenția reclamantelor privind încasarea de la ** în beneficiul lui ***** și ***** suma de 120 Euro convertiți în valuta națională conform cursului BNM la data executării hotărârii, cu titlu de costul biletelor de zbor anulat ***** – ***** - ***** (KIV) pentru cursele *****, ora de plecare 07:00 și ***** din 14 aprilie 2023, ora de plecare 08:50, aceasta urmează a fi admisă integral, din următoarele considerente.***

Pct.22 din Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, pasagerii dețin opțiunea de a alege între:

- rambursarea, în termen de şapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la preţul de achiziţie pentru partea sau părţile de călătorie neefectuate şi pentru partea sau părţile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie iniţial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare iniţial, cît mai repede posibil; sau
- redirecționarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, cît mai repede posibil; sau
- redirecţionarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenţei unor locuri disponibile.

Instanța de judecată consemnează că legiuitorul oferă pasagerilor de transport aerian dreptul la rambursare sau redirecționare în caz de anulare sau întârziere a zborurilor, nicidecum obligația de a alege redirecţionarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenţei unor locuri disponibile.

În speță, materialele cauzei reflectă cert că reclamantele, au solicitat de la pârâtul ***** rambursarea a întregului cost al biletelor, în urma anulării cursei de zbor.

Instanța de judecată atestă că scopul reglementării Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin hotărârea Guvernului R.M. nr. 836 din 08.11.2012, se referă la acoperirea prejudiciilor de orice natură cauzate prin neexecutarea corespunzătoare a obligației de transport avia. Corespunzător, în situația existenței unui prejudiciu ce ar depăși suma

compensațiilor legale stabilite, partea urmează să facă proba întinderii acestui prejudiciu precum pornind de la caracterul real și iminent al acestuia.

Astfel, reiterând prevederile art. 1417, 1419, 1420, 1429 Cod civil, instanţa de judecată consideră că circumstanțele constatate cad sub incidența unei neexecutări esențiale de către pârât ***** a contractului de transport aerian în calitate de profesionist și este obligată să restituie suma costului biletului de avion prin încasarea de la ***** în beneficiul reclamanților ***** și ***** a sumei de 120 euro ce reprezintă costul integral al biletelor procurate și va constitui o despăgubire echitabilă, bazată pe principiul restituirii, recunoscută de Convenţia pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internaţional, semnată la Varşovia la 12 octombrie 1929, la care a aderat Republica Moldova prin Legea nr. 254 din 05-12-2008 privind aderarea Republicii Moldova la Convenţia pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional.

Pretenţia privind încasarea prejudiciului material în partea cheltuielilor suportate pentru cazarea la hotelul ** hotel în sumă de 302,94 Euro, la fel urmează a fi admisă.***

Or, reclamantele, având programată o vacanţă turistică în ***** în perioada de 11 aprilie 2023 până la 14 aprilie 2023, au făcut rezervare la hotel, achitând și costul camerei.

Conform art. 9 Codul civil, (1) Drepturile şi obligaţiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deşi nu sînt prevăzute de lege, dau naştere la drepturi şi obligaţii civile, pornind de la principiile legislaţiei civile. (2) Drepturile şi obligaţiile civile apar: a) din contracte şi din alte acte juridice; f) în urma cauzării de prejudicii unei alte persoane.

Art. 16 din Codul civil prevede că, (1) Apărarea dreptului civil se face, în condițiile legii, prin: a) recunoașterea dreptului; g) repararea prejudiciului patrimonial și, în cazurile prevăzute de lege, a celui nepatrimonial.

În temeiul art. 19 Codul civil, (1) În condițiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial și nepatrimonial cauzat astfel. (2) Se consideră prejudiciu patrimonial cheltuielile pe care persoana lezată le-a suportat sau urmează să le suporte la restabilirea dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat, distrugerea sau deteriorarea bunurilor sale (daună reală), precum și profitul ratat ca urmare a încălcării dreptului sau interesului recunoscut de lege (profit ratat).

Potrivit art. 901 Codul civil, (1) Atunci cînd, fără justificare, debitorul nu își execută obligația, creditorul poate, în condițiile legii și, după caz, ale contractului, la alegerea sa: a) să ceară executarea silită a obligației; b) să suspende executarea obligației corelative; c) să reducă obligația sa corelativă; d) să recurgă la rezoluțiunea contractului; e) să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare; f) să exercite orice alt mijloc juridic de apărare, prevăzut de lege sau contract, pentru realizarea dreptului său încălcat prin neexecutare. (5) Neexecutarea obligației înseamnă orice abatere, cu sau fără justificare, de la executarea corespunzătoare a obligației și include neexecutarea totală sau parțială a obligației, executarea necorespunzătoare sau cu întîrziere a obligației.

La caz, reclamantele au prezentat probe pertinente şi concludente privind suportarea prejudiciului material prin cheltuieli pentru hotelul rezervat în perioada menționată, iar prin anularea zborului, reclamantele au fost în imposibilitate de a beneficia de serviciile hoteliere pentru care au efectuat plata.

Inter alia, instanța de judecată ține cont de faptul că, acest risc a survenit nu din vina reclamantelor, ci din cauza neexecutări obligației din partea pârâtului.

Astfel, instanța de judecată va încasa în beneficiul reclamantelor suma de 302,94 Euro convertiți în valuta națională conform cursului BNM la data executării hotărârii, cu titlu de cheltuieli suportate pentru cazare în *****, convertiți în valuta națională conform cursului BNM la data executării hotărârii.

Cu referire la pretenţia reclamantelor de reparare a prejudiciului moral în mărime de 10000 de lei, instanța o apreciază ca fiind întemeiată, urmând a fi admisă.

Conform art. 20 alin.(1), (4), (5) al Legii nr. 105/2003, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

În temeiul art. 2036 alin.(1), (2) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri. Prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial.

Art. 2037 alin.(1), (2),(3) Cod civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanţa de judecată în funcţie de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăţie a autorului prejudiciului, dacă vinovăţia este o condiţie a răspunderii, şi de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacţie echitabilă persoanei vătămate. Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanţa de judecată, luând în considerare circumstanţele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităţilor de viaţă familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate. La determinarea despăgubirii, instanţa de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obişnuit în împrejurări similare şi, pe de altă parte, ia în cont particularităţile cazului.

Un aspect esenţial referitor la criteriile de stabilire a daunelor morale rezidă şi din faptul că categoria prejudiciului moral este foarte subiectivă și necesită dovezi foarte concludente, pornind de la suma cerută pentru compensarea prejudiciului moral.

Or, instanţa de judecată este cea care în raport cu consecinţele suportate de reclamanţi, determină mărimea compensaţiei echitabile, în măsura în care această compensare poate aduce satisfacţie, având în vedere caracterul şi gravitatea suferinţelor cauzate. În accepţiunea legislaţiei, prin daună morală se înţeleg pierderile cu caracter nepatrimonial care au fost suportate de consumator în urma suferinţelor morale și fizice sau a altor fenomene, survenite din cauza acţiunilor ilicite ale subiectului economic sau în urma inactivităţii lui.

Raportând normele legale citate la speţă, instanța de judecată reţine ca fiind întemeiată pretenția reclamanților privind repararea prejudiciului moral, aceasta justificată prin amânarea, apoi anularea cursei de zbor, iar pârâtul a refuzat restituirea costului biletelor, odată ce reclamantele nu au beneficiat de călătorie.

Instanţa de judecată găsește întemeiate argumentele părții reclamante precum că, situaţia creată a cauzat suferinţe de ordin moral reclamantelor, iar suma de 10000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, având în vedere caracterul şi gravitatea suferinţelor, nu contravine principiului compensării echitabile.

Ținând cont de faptul că, pricina în speță are ca obiect protecţia drepturilor consumatorilor, iar reclamantele au fost scutite de drept de la plata taxei de stat, instanța de judecată urmează a încasa cheltuielile aferente de judecare a cauzei la buget de la pîrît proporţional părţii admise din acţiune.

Inter alia, conform art. 82, Cod de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat şi din cheltuielile de judecare a cauzei.

În conformitate cu art. 98 alin. (1) Cod de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanţa judecătorească, precum şi taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pîrît proporţional părţii admise din acţiune dacă pîrîtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Având în vedere faptul că, la depunerea cererii de chemare în judecată, reclamanții au fost scutiți de plata taxei de stat și reieșind din cuantumul pretenției pecuniare adresate, instanța de judecată, ajunge la concluzia de a dispune încasarea din contul ***** în beneficiul statului a taxei de stat de 629,39 lei.

În astfel de circumstanţe, apreciind obiectiv probele administrate în ansamblu şi interconexiunea lor în conformitate cu prevederile art.130 Cod de procedură civilă, instanţa de judecată concluzionează că acţiunea reclamantelor ***** și ***** împotriva *****, intervenient accesoriu ***** cu privire la încasarea sumei pentru zborul anulat și achitarea compensației pentru anulare, repararea prejudiciului material și moral, urmează a fi admisă integral.

În conformitate cu art. art.236, 238-241 CPC al RM, instanţa de judecată –

H O T Ă R Ă Ş T E:

Se admite cererea de chemare în judecată depusă de ***** și ***** împotriva *****, intervenient accesoriu ***** cu privire la încasarea sumei pentru zborul anulat și achitarea compensației pentru anulare, repararea prejudiciului material și moral, integral.

Se încasează de la ***** în beneficiul lui ***** și *****:

- suma de 120 (una sută douăzeci,00) Euro convertiți în valuta națională conform cursului BNM la data executării hotărârii, cu titlu de costul biletelor de zbor anulat ***** – ***** - ***** (KIV) pentru cursele *****, ora de plecare 07:00 și ***** din 14 aprilie 2023, ora de plecare 08:50;
- suma de 500 (cinci sute,00) Euro convertiți în valuta națională conform cursului BNM la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru anularea zborului ***** – ***** - ***** (KIV) pentru cursele *****, ora de plecare 07:00 și ***** din 14 aprilie 2023, ora de plecare 08:50;
- suma de 302,94 (trei sute doi,94) Euro convertiți în valuta națională conform cursului BNM la data executării hotărârii, cu titlu de cheltuieli suportate pentru cazare;
- suma de 10000 (zece mii,00) lei, cu titlu de prejudiciul moral.

Se încasează de la ***** în beneficiul Statului suma de 629,39 (șase sute douăzeci și nouă, 39) lei cu titlu de taxa de stat.

Hotărârea cu drept de atac în ordine de apel în Curtea de Apel ***** în termen de 30 zile, de la momentul pronunţării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei *****, sediul Centru.

Preşedintele şedinţei,
Judecător ***Olga Boțan***

Copia corespunde originalului,
Judecător ***Olga Boțan***