**Partea introductivă**
Dosarul nr. 2-11298/2024
2-24094357-12-2-22082024-1

**H O T Ă R Â R E**
*În numele Legii*

11 martie 2026 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău, sediul Centru
Instanţa compusă din:
Preşedintele de şedinţă, judecătorul Svetlana Cușnir
grefierul Tatiana Andoni

examinând, în sediul instanţei, în şedinţă publică, cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de avocatul Andrei Beruceașvili, în interesele lui Ivan Șein către SRL „Treza-Tur” cu privire la apărarea dreptului de consumator,

**Partea descriptivă**

*a c o n s t a t a t:*

La 21 august 2024, Ivan Șein a depus o cerere de chemare în judecată către SRL „Treza-Tur” cu privire la apărarea dreptului de consumator.

În motivarea cererii a indicat că, la 09 noiembrie 2023, a încheiat cu compania turistică SRL „Treza-Tur” un contract turistic *****în baza acestui contract a cumpărat un produs turistic: țara de deplasare—Tanzania, Zanzibar, perioada *****nitate de cazare - ***** 3x, tipul camerei - standard room, transport avia, transfer, iar pentru serviciile turistice a achitat suma de 1120 Euro.

A relevat că, ajungând la destinație a constatat că unitatea de cazare nu corespunde informației verbale care a fost prezentată de compania turistică - hotelul nu corespundea categoriei de 3x, hotelul a fost în reparații, nu a fost apă în camera, în camera nu a fost frigider, în cantină lipsea mâncare, faptele menționate au fost constatate prin înregistrările video care sunt anexate la prezenta cerere.

A menționat că, imediat după ce a constatat faptul că serviciul turistic nu corespunde condițiilor contractuale a informat prin intermediul aplicației electronice „Telegram” și „Viber” pe reprezentantul pârâtului despre viciile depistate și a solicitat înlocuirea unității de cazare. Totodată, deoarece până la sfârșitul zile nu a primit de la pârât nicio ofertă rezonabilă s-a refuzat de la serviciul turistic necalitativ și din cont propriu a fost nevoit să închirieze camera în alt hotel *****, iar pentru serviciile de cazare a achitat suma de 515 dolari SUA.

A notat că, reieșind din situația creată, precum și ținând cont de prevederile legale, de către pârât i-au fost încălcate drepturile consumatorului prin prestarea unui serviciu turistic necalitativ și prezentarea eronată a informației despre pachetul turistic. În situația când până la încheierea contractului turistic pârâtul l-ar fi informat despre faptul că în unitatea de cazare se efectuează reparația capitală, dânsul în niciun caz nu încheia contractul turistic.

A indicat că, pentru soluționarea amiabilă a litigiului la data de 19 ianuarie 2024, a expediat în adresa pârâtului o somație prin care a solicitat rambursarea mijloacelor bănești achitate pentru unitate de cazare Kigwedeni Vilas 3x, precum și rambursarea mijloacelor bănești

în suma de 515 dolari SUA, achitate de el suplimentar pentru unitatea de cazare *****.

A relatat că, pârâtul prin răspunsul din 05 februarie 2024, l-a informat despre respingerea cererii, deoarece consideră că serviciile turistice au fost calitative și corespundeau cerinților contractuale.

A mai arătat că, a depus plângere la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care la data de 05 martie 2024, l-a informat că circumstanțele invocate de dânsul în plângere s-au adeverit parțial, iar pentru solicitarea reducerii corespunzătoare a prețului și oferirea despăgubirilor pentru serviciile prestate necorespunzător este necesar să se adreseze în instanța de judecată.

Astfel prin cererea de chemare în judecată, Ivan Șein a solicitat:

- să fie încasate din contul SRL „TREZA-TUR”, în beneficiul lui Ivan Șein, mijloacele bănești achitate pentru cazare în unitatea de cazare Kigwedeni Vitas, 3x;
- să fie încasate din contul SRL „TREZA-TUR”, în beneficiul lui Ivan Șein, mijloacele bănești în suma de 515 dolari SUA în lei moldovenești la cursul BNM, achitate suplimentar pentru unitatea de cazare *****;
- să fie încasată din contul SRL „TREZA-TUR”, în beneficiul lui Ivan Șein, suma de 25000 lei cu titlu de prejudiciul moral, pentru acordarea serviciilor turistice necalitative;
- să fie încasate din contul SRL „TREZA-TUR”, în beneficiul lui Ivan Șein, toate cheltuielile de judecată, inclusiv cheltuielile de achitare a serviciilor juridice în mărime de 3000 lei și cheltuielile pentru traducerea actelor în mărime de 720 lei.

**Incidente de procedură**

Prin încheierea protocolară din 01.04.2025, a fost atras în proces în calitate de intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Protecția Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (f. d. 59).

La 04 martie 2025, partea-pârâtă SRL „Treza-Tur”, reprezentată de avocatul Iurie Spînu, a depus referință (f. d. 47-49), prin care a solicitat respingerea cererii ca fiind neîntemeiată.

La 29 aprilie 2025, intervenientul accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Protecția Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a depus referință (f. d. 66-49).

**Poziția participanților la proces expusă în ședința de judecată**

*În ședința de judecată,* reclamantul Ivan Șein și reprezentantul său avocatul Andrei Beruceașvili, au susținut pe deplin cererea de chemare în judeactă și au solicitat admiterea acesteia în sensul formulat, în baza temeiurilor de fapt și de drept indicate în acțiune.

*În ședința de judecată,* reprezentantul părții-pârâte, avocatul Iurie Spînu, a solicitat respingerea cererii ca fiind neîntemeiată și încasarea cheltuielilor de asistență juridică în sumă de 5000 lei.

Intervenientul accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Protecția Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, în ședința de judecată nu s-a prezentat, potrivit referinței a reținut că, lasă la discreția instanței de judecată soluționarea pretențiilor înaintate de reclamant, tot, prin referință a solicitat examinarea în lipsa sa.

**Motivarea**

*Audiind participanții la proces, analizând motivele acțiunii înaintate, 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 respinge acţiunea înaintată de Ivan Şein, reieşind din următoarele consideraţiuni.*

În conformitate cu prevederile art. 5 alin.(1) din Codul de procedură civilă, orice persoană interesată este în drept să se adreseze în instanță judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-şi apăra drepturile încălcate sau contestate, libertățile şi interesele legitime, iar potrivit prevederilor art. 166 alin. (1) din Codul de procedură civilă, oricine pretinde un drept împotriva unei alte persoane ori are un interes pentru constatarea existenței sau inexistenței unui drept trebuie să depună în instanța competentă o cerere de chemare în judecată.

Prin prisma art. 6 CEDO și a art. 241 din Codul de procedură civilă, întru asigurarea legalității și temeiniciei hotărârii, instanțele de judecată au obligația de a-și motiva hotărârile, care trebuie să cuprindă circumstanțele cauzei, constatate de instanță, probele pe care se întemeiază concluziile ei privitoare la aceste circumstanțe, argumentele invocate de instanță la respingerea unor probe, răspunsuri la argumentele părților și legile de care s-a călăuzit instanța.

În conformitate cu art. 118 alin. (3) din Codul de procedură civilă, circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a cauzei sunt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

În conformitate cu art. 121 din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească reține spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existența sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

În conformitate cu art. 130 din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multaspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Niciun fel de probe nu au pentru instanța judecătorească o forţă probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la pertinența, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficiența pentru soluționarea cauzei.

Conform art. 131 alin. (1) din Codul de procedură civilă, explicațiile date de părți și intervenienți asupra circumstanțelor care le sînt cunoscute și care au importanță în proces urmează a fi verificate și evaluate deopotrivă cu celelalte probe.

Potrivit art.1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, în redacția legii la momentul încheierii contractului, consumator este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Art.2 din Legea nr.105 din 13.03.2003 reglementează că, prezenta lege stabileşte cerinţele generale de protecţie a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse şi servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării şi asigurării drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea şi luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

Din prevederile stabilite la art. 6 lit. a), b), c) și d) din aceeași lege, reiese că orice consumator are dreptul la: a) protecția drepturilor sale de către stat; b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, 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 prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate.

*În ședința de judecată instanța a constatat următoarele circumstanțe de fapt.*

Astfel, din materialele cauzei se atestă că, la 02 noiembrie 2023, între Ivan Șein în continuare client și Agenția de turism SRL „Treza-Tur" denumită firmă, a fost încheiat contractul de prestări servicii turistice nr. 914.

Condițiile esențiale ale actului juridic enunțat au fost stabilite în mod expres și materializate prin consimțământul bilateral al părților atât cu privire la obiect, termen, conținut, dar și reglementări privind respectarea cerințelor de formă.

La capitolul I, obiectul contractului, și anume la pct.1. al contractului, este descris că obiectul contractului constă în vânzarea de către Firmă a unui produs turistic către Client, contra cost, în condițiile prevăzute în prezentul contract, iar potrivit pct.2 al contractului, produsul turistic este un ansamblu de bunuri și servicii destinate consumului turistic.

Potrivit capitolului II, la pct. 3 al contractului se specifică produsul turistic oferit de SRL „Treza-Tur", cu țara de destinație Tanzania, Zanzibar, pentru perioada 04.01.2024 – 11.01.2024, categoria de cazare „*****, categoria 3 stele, cameră de tip „standard room", număr de persoane 1, mese BB/mic dejun, transport avia și transfer, iar valoarea contractului constă în prețul serviciilor constituite din suma de 1120 euro, sumă care a fost achitată de către reclamant.

Conform pct. 5 al capitolului V al contractului, toate reclamațiile trebuie depuse în scris la sediul firmei, prin telefon sau telegramă, dar nu mai târziu de 2 zile de la începerea turului. Reclamațiile trebuie să conțină numele Clientului, data, locul de cazare și să fie însoțite de un act întocmit la locul de cazare, semnat de Client și de un reprezentant al părții gazdă, precum și de o copie a prezentului contract.

Prin pct. 2 al acestui capitol se stabilește că firma nu oferă comentarii și nu examinează reclamațiile clientului cu privire la condițiiile meteorologice, modificări de program; reclamațiile privind conformitatea serviciilor efectiv prestate cu așteptările clientului și percepția clientului cu privire la aceste servicii. Iar, prin pct. 3 și pct. 4 se arată că, firma examinează documentele primite de la client în termen de 30 de zile, și că reclamațiile depuse de către client cu încălcarea clauzelor 5.1. și 5.2. din prezentul Contract nu vor fi luate în considerare, iar clientul va fi răspunzător pentru acestea în mod independent, fară a avea dreptul de a înainta despăgubiri împotriva firmei.

Potrivit art. 14 din din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice 352/24.11.2006, (1) Agenţiile tur-operatoare şi agenţiile de turism au obligaţia:

*e) să presteze în totalitate serviciile prevăzute în contractul de servicii turistice;*

g) să pună la dispoziţia turiştilor informaţii exhaustive privind programul turistic propus, procedurile consulare, drepturile şi obligaţiile turiştilor, condiţiile de asigurare, modul de reparare a prejudiciilor şi condiţiile de renunţare la servicii;

h) să furnizeze turiştilor informaţii corecte, complete şi clare privind ţara de aflare temporară: actele normative ale acesteia, obiceiurile, valorile şi tradiţiile, precum şi alte particularităţi locale;

i) să repare prejudiciile cauzate turiştilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice;

k) să păstreze confidenţialitatea numelor şi adreselor clienţilor lor, cu excepţiile prevăzute de legislaţie;

l) să asigure exploatarea durabilă şi conservarea patrimoniului turistic, precum şi protecţia mediului;

o) să notifice Oficiul, prin intermediul Inventarului agenţilor economici din domeniul turismului din Republica Moldova, cu privire la iniţierea activităţii în domeniul turismului şi să prezinte, ulterior, rapoarte anuale, în conformitate cu regulamentul aprobat de autoritatea publică centrală responsabilă de elaborarea politicilor în domeniul turismului;

p) să activeze fiind conduse de directori care deţin certificate de absolvire a cursurilor de formare profesională continuă în domeniul turismului, emise de instituţiile de învăţământ acreditate conform legislaţiei.

Conform art. 19 din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice 352/24.11.2006, turiştii au dreptul:

*a) la totalitatea serviciilor prevăzute în contractul de servicii turistice;*

b) la securitate personală, la protecţia vieţii şi sănătăţii;

c) la apărarea drepturilor de consumatori ai serviciilor turistice;

d) la asistenţă medicală în conformitate cu prevederile asigurării de călătorie;

e) la înlăturarea imediată a încălcării clauzelor contractului de servicii turistice, încălcare depistată în timpul călătoriei;

f) la repararea prejudiciului material şi moral cauzat prin nerespectarea clauzelor contractului de servicii turistice;

h) la acces liber în obiectivele turistice pentru vizitarea şi folosirea cărora nu sînt stabilite restricţii legale;

*i) la informaţii corecte, complete şi clare privind ţara de aflare temporară: actele normative ale acesteia, obiceiurile, valorile şi tradiţiile, precum şi alte particularităţi locale.*

La caz, reclamantul a invocat că, la momentul cazării în hotel, a comunicat reprezentanților companiei pârâte că este dezamăgit de condițiile de cazare, serviciile incluse (f. d. 8-14, stic f. d. 81).

În acest sens, reclamantul a indicat următoarele probleme/inconveniențe: odată ajuns la destinație, a constatat că unitatea de cazare nu corespundea informațiilor *prezentate verbal* de către compania turistică, întrucât hotelul nu corespundea categoriei de 3 stele, se afla în proces de reparație, în cameră lipsea apa și frigiderul, iar în cantină hrana era insuficientă, solicitând remedierea situației create.

Deasemenea, reclamantul a menționat că imediat după constatarea necorespunderii serviciilor turistice cu condițiile contractuale a informat reprezentantul pârâtului, prin intermediul aplicațiilor electronice „Telegram” și „Viber”, despre deficiențele depistate și a solicitat înlocuirea unității de cazare.

Întrucât până la sfârșitul zilei nu a primit din partea pârâtului o ofertă rezonabilă, reclamantul a refuzat serviciul turistic necalitativ și, din cont propriu, a fost nevoit să închirieze o cameră la hotelul *****, pentru care a achitat suma de 515 dolari SUA.

Ulterior, prin cererea prealabilă adresată pârâtei, reclamantul a solicitat rambursarea mijloacelor bănești achitate pentru unitatea de cazare*****i rambursarea mijloacelor bănești în sumă de 515 dolari SUA, achitate suplimentar pentru unitatea de cazare ,*****

Prin răspunsul expediat de SRL „Treza Tur” către Ivan Șein, pârâtul a informat că, la 04.01.2024, ajungând la destinație, reclamantul a decis că hotelul în cauză nu corespunde cerințelor (deși careva argumente obiective în acest sens nu au fost prezentate) și fără să informeze compania turistică, a părăsit hotelul și s-a cazat într-o altă unitate, iarăși fără a respecta obligația de informare. Totodată, au indicat că în conformitate cu contractul încheiat, toate reclamațiile urmează a fi transmise către companie în scris și urmează să conțină familia și

numele persoanei ce a semnat reclamația, data, locația în care se află clientul, precum și urmează a fi însoțită de un act, de către client și partea primitoare, precum și copia contractului (f. d. 19).

Prin plângerea expediată Inspectoratului de stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, reclamantul Ivan Șein a solicitat fie constatat faptul încălcării de către SRL „Treza-Tur" a drepturilor sale ca consumator al serviciilor turistice în baza contractului turistic nr.914 din 02 noiembrie 2023, să fie obligată administratia SRL „Treza-Tur" să-i restituie contravalorea serviciilor turistice care nu i-au fost acordate și cheltuielile -suplimentare suportate pentru închirierea unității de cazare noi, să fi trasă administrația SRL „Treza-Tur" la răspunderea prevăzută de lege pentru încălcarea legislației privind protecția drepturilor consumatorului (f. d. 20-22).

Conform art. 1592 alin. (1) din Codul civil, prin contractul privind pachetul de servicii de călătorie, un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părți (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului prețul convenit al pachetului.

Potrivit art. 1595 alin. (1), pct.1, lit. c) și d) din Codul civil, înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete sunt obligați să furnizeze călătorului informațiile standard prin intermediul formularului prevăzut în partea A sau B din anexa nr. 8 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului: 1) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie: c) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație; d) serviciile de masă oferite.

Conform prevederilor art.1603 alin. (1) și (2) din Codul civil, organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii. Serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite.

Potrivit art. 21 alin. (1) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Potrivit art. 1603 alin.(5) din Codul civil, dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condițiile prezentei secțiuni și ale contractului, călătorul are dreptul: a) să ceară remedierea conform art. 1605 alin. (1); b) să remedieze viciul conform art. 1605 alin. (2) și să ceară rambursarea cheltuielilor necesare; c) să ceară remedierea prin prestarea unor alte servicii de călătorie conform art. 1605 alin. (3) și (4); d) să ceară rambursarea costului cazării necesare conform art. 1605 alin. (5) și (6); e) să declare rezoluțiunea contractului de servicii de călătorie conform art. 1606; f) să obțină reducerea prețului pachetului de servicii de călătorie conform art. 1607; g) să ceară despăgubiri conform art. 1608.

În concordanță cu art. 1605 alin.(1) și (2) din Cod civil, dacă călătorul cere remedierea viciilor, organizatorul este obligat să le remedieze. Organizatorul poate refuza remedierea: a) dacă ea este imposibilă; sau b) dacă ea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura viciului și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la alin. (1) lit. a) și b), în cazul în care organizatorul nu remediază viciul într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Nu este necesar să se specifice un termen de către călător dacă organizatorul refuză să remedieze viciul sau dacă este necesară o remediere imediată.

Reieșind din prevederile art. 1607 din Codul civil, prețul serviciilor de călătorie se reduce pentru orice perioadă în care a existat un viciu, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că viciul este imputabil călătorului. Reducerea este egală cu diferența dintre valoarea, la momentul încheierii contractului, a pachetului de călătorie fără vicii și valoarea, la același moment, a pachetului de călătorie cu viciul respectiv.

În conformitate cu prevederile art. 181 alin.(1) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin. (4), 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.

Art. 1608 din Codul civil, prevedere că călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă ca urmare a unui viciu, fără a aduce atingere dreptului său la reducerea prețului sau la rezoluțiune. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazul în care organizatorul dovedește una dintre următoarele circumstanțe: a) viciul este imputabil călătorului; b) viciul este imputabil unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibil sau inevitabil; sau c) viciul este cauzat de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Dacă călătoria este zădărnicită sau afectată în mod semnificativ, călătorul poate cere și o despăgubire rezonabilă pentru prejudiciul moral suportat prin irosirea concediului sau a vacanței.

Reieșind din prevederile art. 20 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vînzătorul, prestatorul.

Din prevederile art. 20 alin. (6) aceeași lege, reiese că pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului. Reieșind din normele de drept indicate supra, instanța conchide că este incontestabil dreptul consumatorului de a obține un ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care să-i confere aptitudinea de satisfacție, conform destinației, necesitățile explicite sau implicite.

Totodată nu poate fi negat faptul că legislația națională și internațională stabilește cerințe generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

*Cu privire la pretenția privind restituirea contravalorii pachetului turistic procurat.*

Astfel, instanța urmează să analizeze dacă compania pârâtă a respectat prevederile cadrului legal menționat supra și anume dacă a asigurat reclamantului prestarea serviciilor de călătorie fără vicii.

Ține de evidențiat că potrivit art.1603 alin.(2) din Codul civil, serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite.

Conform alin.(3) aceiași norme legale, în cazul în care nu s-a convenit asupra caracteristicilor, serviciile de călătorie nu au vicii:

a) dacă ele oferă utilitatea dedusă din contract;

b) în cazul în care utilitatea nu poate fi dedusă din contract, dacă ele oferă utilitatea obişnuită şi prezintă caracteristici care există în mod obişnuit la servicii de călătorie de acelaşi fel şi pe care călătorul le poate aştepta ţinînd cont de felul pachetului de servicii de călătorie.

Conform prevederilor art. 117 alin. (1) din Codul de procedură civilă, probe în cauze civile sunt elementele de fapt, dobândite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea circumstanțelor ce justifică pretențiile şi obiecțiile părților, precum şi altor circumstanțe importante pentru justa soluționare a cauzei.

În cadrul ședintei de judecată, reclamantul și reprezentantul său, au invocat necorespunderea unității de cazare cu categoria pretinsă și existența unor deficiențe privind condițiile de trai.

Totuși, în susținerea afirmațiilor sale, reclamantul a prezentat exclusiv explicații proprii și înregistrări video care, prin ele însele, nu confirmă în mod cert faptul că serviciile turistice prestate nu au corespuns condițiilor contractuale ori standardelor aplicabile categoriei respective de clasificare.

Inițial, instanța remarcă faptul că pachetul turistic procurat include următoarele servicii: transport avia spre destinație (tur-retur), transfer, cazare 04 ianuarie - 11 ianuarie 2024, hotel ***** 3*, tipul camerei – cameră single Std, servicii masa – BB/mic dejun, asigurare medicală.

Deci, odată ce reclamantul nu a formulat obiecţii referitor la calitatea serviciilor de transport, transfer şi asigurare medicală, din start se atestă netemeinicia pretenției reclamantului privind restituirea integrală a sumei de 1200 euro achitate pentru pachetul turistic.

În continuare, instanța constată netemeinicia alegațiilor reclamantului cu privire la faptul că hotelul în care a fost cazat nu corespunde categoriei de clasificare specificate în contractul semnat, fiind una inferioară.

Urmează de menționat că hotelurile sunt clasificate după mai multe sisteme, nefiind un sistem de clasificare internațional. Astfel, în unele țări clasificarea hotelurilor îi revine statului (ex. Republica Moldova), iar în alte state controlul și clasificarea este efectuată de către asociații hoteliere naționale.

La acest capitol, potrivit materialului probator administrat, hotelul ***** deține o clasificare de 3 stele (f. d. 43-46), iar probe concludente nu au fost prezentate. De alt fel, reclamantul nu a documentat neconformitățile, nu a realizat fotografii sau filmări cu deficiențele invocate (lipsa frigiderului, apei, sistemului climatizare/aer condiționat, dezordine în cameră, lipsa micului dejun etc.), nu a solicitat recepției sau reprezentantului agenției la fața locului să semneze o notă în care să fie descrise problemele constatate.

La fel, nu a demonstrat faptul, precum că, la momentul semnării contractului, i-ar fi fost promise condiții de o clasificare de 3 stele conform așteptărilor clientului și percepției clientului, pentru a considera că, la caz, totalitatea serviciilor acordate nu corespund celor prevăzute în contractul de servicii turistice.

Instanța observă că simplul disconfort sau nemulțumirea subiectivă a turistului față de condițiile de cazare nu poate constitui, prin sine, temei suficient pentru angajarea răspunderii contractuale a operatorului turistic și pentru restituirea integrală a costului serviciilor turistice. Or, simpla invocare a unor condiții de cazare nesatisfăcătoare nu este suficientă pentru a concluziona asupra executării necorespunzătoare a contractului turistic.

Materialele video anexate cauzei au un caracter unilateral și nu permit stabilirea cu certitudine a perioadei efectuării filmărilor, a duratei pretinselor deficiențe, a întinderii acestora și nici a faptului că respectivele circumstanțe ar fi făcut imposibilă utilizarea serviciilor turistice contractate.

Cât vizează imaginile video prezentate și analizate în cadrul ședinței de judecată (f. d. 81, stic) e de remarcat că acestea se referă la terasa hotelului și curtea hotelului, însă nu conțin descrieri referitoare la camera în care a fost cazat, sufragerie, condițiile și deficiențele acestora.

Astfel, instanța conchide că de către reclamant nu au fost probate viciile de călătorie, acestora, fiindu-le oferită utilitatea dedusă din contract, prezentată prin caracteristicele obișnuite la serviciile de călătorie, potrivit pachetului serviciilor de călătorie.

Din materialele cauzei rezultă că acesta a beneficiat de transportul avia, transferul și cazarea rezervată, iar nemulțumirile invocate se referă în principal la nivelul de confort și la anumite condiții auxiliare ale hotelului. Or, răspunderea organizatorului de turism nu poate fi angajată pentru orice inconvenient minor sau pentru diferențe dintre așteptările subiective ale turistului și percepția personală asupra serviciului prestat.

În continuare, instanța apreciază că reclamantul nu a făcut dovada existenței unei legături directe de cauzalitate între pretinsa faptă ilicită a pârâtului și cheltuielile suportate pentru cazarea ulterioară la un alt hotel.

Astfel, alegerea unei alte unități de cazare, inclusiv a unei categorii sau condiții superioare, a fost efectuată exclusiv din inițiativa reclamantului, fără acordul organizatorului turistic și fără acordarea unui termen rezonabil pentru remedierea situației reclamate.

Totodată, instanța observă că reclamantul a decis, din proprie inițiativă, să părăsească unitatea de cazare și să contracteze servicii hoteliere suplimentare la o altă unitate, fără a acorda pârâtului un termen rezonabil pentru identificarea și oferirea unei soluții alternative.

Din corespondența anexată nu rezultă că pârâtul ar fi refuzat categoric acordarea asistenței sau remedierea situației reclamate. Prin urmare, cheltuielile suportate ulterior pentru cazarea la un alt hotel nu pot fi imputate automat pârâtului.

Instanța reține și faptul că reclamantul Ivan Șein nu a prezentat probe care să confirme că lipsa temporară a apei, efectuarea unor lucrări de întreținere ori lipsa anumitor dotări va persista pe întreaga durată a sejurului sau au afectat în mod grav și continuu posibilitatea folosirii spațiului locativ. În lipsa unor constatări oficiale sau a unor reclamații formulate la administrația hotelului și confirmate de aceasta, afirmațiile reclamantului rămân insuficient probate.

De asemenea, din materialele cauzei nu rezultă că reclamantul ar fi solicitat administrației hotelului remedierea imediată a pretinselor neconformități ori că acestea nu ar fi putut fi înlăturate într-un termen rezonabil. Lipsa unei asemenea conduite contravine obligației consumatorului de a acționa cu bună-credință și de a limita eventualul prejudiciu.

*Cu privire la pretenția privind repararea prejudiciului moral*

Potrivit art. 2036 alin. (1)-(3) din Codul 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. Reparaţia prejudiciului moral se face şi în lipsa vinovăţiei autorului, faptei ilicite în cazul în care prejudiciul este cauzat prin condamnare ilegală, atragere ilegală la răspundere penală, aplicare ilegală a arestului preventiv sau a declaraţiei scrise de a nu părăsi localitatea, aplicarea ilegală în calitate de sancţiune administrativă a arestului , muncii neremunerate în folosul comunităţii şi în alte cazuri prevăzute de lege.

Conform art. 2037 din Codul civil, (1) 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.(2) Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanţa de judecată, luînd în considerare circumstanţele în care a fost cauzat prejudiciul, restrîngerea posibilităţilor de viaţă familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate. (3) 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. Astfel, 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.

În același timp, art. 1608 alin.(3) din Codul civil prevede că călătorul poate cere şi o despăgubire rezonabilă pentru prejudiciul moral suportat prin irosirea concediului sau a vacanţei dacă călătoria este zădărnicită sau afectată în mod semnificativ.

Prin prisma constatărilor enumerate supra, nefiind constat faptul existenței viciilor de călătorie, instanța atestă netemeinicia pretențiilor reclamantului cu privire la compensarea prejudiciului moral.

Prin urmare, instanța apreciază că reclamantul nu a demonstrat existența unor suferințe psihice reale, grave și directe. Simpla stare de disconfort, nemulțumire sau dezamăgire legată de condițiile unei vacanțe nu constituie, prin ea însăși, temei suficient pentru acordarea despăgubirilor morale în cuantumul solicitat. Acordarea prejudiciului moral presupune existența unor consecințe negative reale asupra stării psihice ori sociale a persoanei, aspecte care nu au fost probate în prezenta cauză.

Instanța apreciază relevant și faptul că autoritatea competentă în domeniul protecției consumatorilor nu a constatat existența unei încălcări grave a drepturilor reclamantului și nici nu a dispus restituirea sumelor achitate ori aplicarea unor sancțiuni față de pârât. Constatarea potrivit căreia circumstanțele invocate s-au confirmat doar parțial nu este suficientă pentru a fundamenta admiterea integrală a acțiunii.

Prin urmare, examinând probele administrate în ansamblu și apreciindu-le sub aspectul pertinenței, concludenței și veridicității, instanța concluzionează că reclamantul nu a demonstrat existența unei neexecutări esențiale a obligațiilor contractuale de către pârât și nici întinderea prejudiciului pretins, motiv pentru care cererea de chemare în judecată urmează a fi respinsă ca neîntemeiată.

Ținând cont că cererea de chemare în judecată înaintată de reclamant a fost respinsă de instanța de judecată, iar acest fapt presupune pierderea procesului pentru partea-reclamantă, la caz, urmează a fi respinsă și cerința cu privire la compensarea cheltuielilor de judecată.

În conformitate cu art. 94 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acţiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pîrîtului – proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului.

Totodată, în conformitate cu art. 96 alin. (1) și ($1^1$) din Codul de procedură civilă, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părţii care a avut câştig de cauză cheltuielile ei de asistenţă juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare şi rezonabile. Cheltuielile menţionate la alin.(1) se compensează părţii care a avut cîştig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

În litigiul respectiv, partea pârâta SRL „Treza-Tur” a beneficiat de servicii juridice prestate de avocatul Iurii Spînu pentru care a achitat serviciile juridice, fapt ce se confirmă prin extrasul

din cont 07.10.2024, astfel prin referință și în pledoarii, reprezentantul acestuia, avocatul Iurii Spînu, a solicitat încasarea sumei de 5 000 lei cu titlu de cheltuieli de asistenţă juridică.

Din analiza practicii CtEDO, cheltuielile pentru asistenţa juridică trebuie să fie necesare, realmente angajate şi rezonabile ca mărime. Cuantumul cheltuielilor pentru asistenţa juridică trebuie astfel stabilit, încât acestea să fie rezonabil şi să nu constituie sume excesive.

La determinarea cuantumului compensaţiei acordate, instanţa de judecată, pentru a face o apreciere corectă, va mai ţine cont de: complexitatea cauzei; noutatea şi dificultatea problemelor juridice ridicate de speţă; aportul avocatului la soluţionarea cauzei; timpul şi munca depusă de avocat; aptitudinile speciale necesare pentru a acorda asistenţa (cunoştinţe tehnice speciale, cunoaşterea profundă a unor reglementări de profil, cunoaşterea limbilor străine, a altor procedee de comunicare cu clienţi specifici etc.); faptul în ce măsură munca avocatului în cauza respectivă îi limitează capacitatea de a lucra în alte dosare; rezultatul obţinut; restricţiile de timp impuse de client şi de circumstanţele cauzei; natura şi durata relaţiei dintre avocat şi client; experienţa, reputaţia şi abilitatea avocatului; justificarea şi ponderea mijloacelor de apărare utilizate în cauză; suma despăgubirilor pretinse/obţinute în cauză; alţi factori, la discreţia instanţei.

În astfel de circumstanțe, instanța de judecată reține că compensarea cheltuielilor suportate de către partea-pârâtă este una întemeiată și urmează a fi compensată pentru munca prestată în raport cu complexitatea cauzei și comportamentul părților.

În temeiul normei expuse, deoarece cerinţa reclamantului Ivan Șein s-a respins ca fiind neîntemeiată, în acest sens, urmează a fi admisă cerința pârâtei SRL „Treza-Tur” cu privire la încasarea cheltuielilor de asistență juridică în sumă de 5 000 lei.

În conformitate cu art. art. 236, 238-241 din Codul de procedură civilă, instanța de judecată

**Dispozitivul**

*h o t ă r ă ş t e:*

Cererea de chemare în judecată depusă de avocatul Andrei Beruceașvili, în interesele lui Ivan Șein către SRL „Treza-Tur” cu privire la apărarea dreptului de consumator, se respinge ca neîntemeiată.

Se încasează de la Ivan Șein, în beneficiul SRL „Treza-Tur”, cheltuielile de asistență juridică în mărime de 5000 (cinci mii) lei.

Hotărârea este cu drept de apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile, de la data pronunţării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chişinău, sediul Centru.

Preşedintele şedinţei,
judecătorul Svetlana Cușnir