Dosarul nr. 2-2954/24 /2-24021250-12-2-23022024/

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

17 septembrie 2024 mun. Chișinău
Judecătoria Chișinău, (sediul Centru)
Instanța compusă din:
Președintele ședinței, judecătorul Angela Ciubotaru
Grefier Ionela Ceborciu,
Cu participarea:
Reprezentantul reclamantului avocatul Iurie Sidlețchi
Reclamantul Cîrțîca Simion
În lipsa pîrîtului și intervenientului accesoriu, legal citat.

a examinat în ședință publică cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Cîrțîca Galina împotriva ”Admiral Tur” SRL, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu privire la apărarea drepturilor consumatorilor.

A c o n s t a t a t:

La data de 23 februarie 2024, CÎRȚÎCA SIMION, CÎRȚÎCA GALINA, prin intermediul avocatului Iurie Sidlețchi, au depus cerere de chemare în judecată împotriva ”Admiral Tur” SRL, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu privire la apărarea drepturilor consumatorului, încasarea prejudiciului material și moral, precum și a cheltuielilor judiciare.

În motivarea acțiunii reclamanții au indicat că după o perioadă de restricții, ultimii au sperat la o vacanță, care să mai facă uitate necazurile din pandemic, să se reabiliteze fizic cât și moral, din economiile pe care le-au avut plus un ajutor de la copii au decis să meargă în vacanță. Și cum autoritățile au permis din nou libera circulație, reclamanții Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina s-au adresat către pârâta Societatea cu răspundere limitată ”Admiral Tur” SRL pentru a beneficia de un sejur de odihnă în Grecia. Astfel, reclamanții Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina au hotărât să meargă în vacanță, încheind cu pârâta un contract turistic nr. IB - 56431 din 19 aprilie 2023.

Susțin reclamanții, că pârâta ”Admiral Tur” SRL a comercializat un pachet turistic pentru 2 persoane cu destinația Grecia, Crete în perioada 01 august 2023 -

10 august 2023. fiind compus din serviciile turistice: cazare în hotelul Memory Boutique Hotel 4*, tip cameră 2 standard alimentare tip ALL Inclusive, transport avia pe itinerarul Chișinău-Crete-Chișinău și asigurarea medicală.

Comunică reclamanții, că din aeroport au fost întâlniți și urcați în autocar pentru a fi transferați la hotel, mare le-a fost mirarea când au fost coborâți din autocar și le-au arătat direcția spre hotel, unde au mers pe jos aproximativ un kilometru cu bagajele în spate, doi pensionari.

În continuare, comunică reclamanții, că la momentul sosirii în hotelul Memory Boutique Hotel din regiunea Crete, Grecia, reclamanții au observat că camerele din hotel nu corespund categoriei 4*.

Susțin reclamanții, că reprezentanții pârâtei au recomandat acestora acest hotel, spunând că toata lumea a fost mulțumită de serviciile de la Memory Boutique Hotel 4 stele, însă cazându-se în hotel reclamanții au fost șocați de starea de hotel și de deservirea hotelului. La recepția hotelului s-a solicitat 27 EUR chipurile impozit local. Începând cu prima zi de cazare s-au constatat nereguli privind calitatea produselor, care deseori erau alterate sau mai multe produse erau finisate. Barul cu băuturi răcoritoare și băuturi alcoolice constituia din masă cu doar câteva sticle la care nu era acces, trebuia să găsești și să chemi un chelner care avea acces la băuturi. Atât localul unde se lua masa cât și alte încăperi erau într-o stare neîngrijită/ murdară, iar personalul hotelului avea o atitudine dezgustătoare față de clienți, nu reacționau la solicitările clienților. Reclamanții au încercat să se adreseze la recepție însă se făceau că nu ne înțeleg. În aceiași zi la 01 august 2023, Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina au sesizat telefonic compania pârâta, însă nu s-a schimbat nimic.

Menționează reclamanții, că la momentul sosirii în Republica Moldova aceștia au adresat pretenții față de pârâtă, însă reclamanții au primit un răspuns formal fiind nevoiți să sesizeze hotelul Memory Boutique Hotel. La fel reclamanții au informat Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorului, care prin răspunsul din 22 noiembrie 2023 a recunoscut, că la 01 august 2023 a fost sesizată compania ”Admiral Tur” SRL, totodată a recunoscut dreptul Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina de a solicita reducerea corespunzătoare a prețului și a solicita despăgubiri pentru serviciile necorespunzătoare.

Reclamanții consideră că din cauza acordării serviciilor necorespunzătoare, în timpul zilelor de odihnă, familiei i-au fost create incomodități și suferințe morale.

Astfel, în circumstanțele descrise, *în temeiul art. 20 Constituția RM; 5, 7, 85, 166-167 CPC; 19, 1595-1598 Cod civil; 14 alin, (1) lit. e), g), h), i) din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în republica Moldova nr. 352 din 24 noiembrie 2006; 20 din Legea nr. 105 din 13.03.2013 cu privire la*

protecţia consumatorului, solicită reclamanţii constatarea încălcării dreptul la protecţia consumatorilor, încasarea de la Societatea cu răspundere limitată ”Admiral Tur” SRL în folosul Cîrţîca Simion şi Cîrţîca Galina despăgubire în sumă de 950 euro, taxa suplimentară de hotel 27 euro, în total 977 (nouă sute şaptezeci şi şapte) EUR echivalent în lei, conform cursului BNM la ziua executării hotărârii judecătoreşti, încasarea de la Societatea cu răspundere limitată ”Admiral Tur” SRL în folosul Cîrţîca Simion şi Cîrţîca Galina prejudiciu moral în sumă de 20 000 (douăzeci mii) lei pentru fiecare, precum şi compensarea cheltuielilor judiciare.

Prin referinţa intervenientul accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor a susţinut că cet. Cîrţîca Simion şi cet. Cîrţîca Galina au dreptul de a primi reducerea preţului serviciilor de călătorie, iar agentul economic „Admirai Tur” S.R.L. nu a demonstrat că viciul ar fi imputabil reclamanţilor, prin urmare consideră că, solicitarea reclamanţilor de a încasa de la pârât despăgubirea de 950 euro cu titlu de reducere a preţului serviciilor de călătorie este una legală şi întemeiată.

Totodată, cu referire la taxa de 27 euro achitată suplimentar de consumatori la cazare în hotel, intervenientul accesoriu a menţionat că, reclamanţii nu au fost informaţi despre obligaţia de a plăti taxa respectivă până la încheierea contractului turistic şi nici nu a fost inclusă în contract, astfel şi această solicitare reclamanţilor urmează a fi admisă.

În opinia intervenientului accesoriu, cererea de chemare în judecată este una întemeiată şi urmează a fi admisă integral.

Pârâta, fiind legal citată nu s-a prezentat în şedinţa de judecată, nu a comunicat motivele neprezentării, însă prin intermediul reprezentantului său a solicitat atragerea în proces SRL JoinUP, invocând că la caz din materialele cauzei se constată că pârâtul SRL Admirai Tur numai a intermediat pachetul de servicii turistice, iar organizatorul turului a fost Compania ”JoinUP”.

În şedinţa de judecată reclamantul Cîrţîca Simion şi reprezentantul acestuia au solicitat admiterea acţiunii în sensul formulat.

Având în vedere faptul că reclamanta Cîrţîca Galina nu s-a prezentat, fiind reprezentată de avocat, intervenientul accesoriu şi pârâtul legal citaţi nu s-au prezentat instanţa de judecată a dispus examinarea cauzei în lipsa părţilor absente.

Audiind participanţii la proces, studiind materialele cauzei, probele prezentate pentru dovedirea celor invocate şi raportându-le, per ansamblu, la prevederile legale ce guvernează speţa, instanţa de judecată conchide de a admite acţiunea parţial pentru considerentele ce urmează.

Audiind participanţii la proces, studiind materialele cauzei, probele prezentate pentru dovedirea celor invocate şi raportându-le, per ansamblu, la

prevederile legale ce guvernează speța, instanța de judecată conchide de a admite acțiunea integral pentru considerentele ce urmează.

În conformitate cu art. 5 alin.(1) CPC, orice persoană interesată este în drept să se adreseze în instanţă judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-şi apăra drepturile încălcate sau contestate, libertăţile şi interesele legitime.

Modalităţile de apărare a drepturilor, libertăţilor şi intereselor legitime, sunt prevăzute la art. 6 CPC, instanţa judecătorească exercită apărarea drepturilor, libertăţilor şi intereselor legitime prin somare la executarea unor obligaţii, prin declararea existenţei sau inexistenţei unui raport juridic, prin constatarea unui fapt care are valoare juridică, prin alte modalităţi, prevăzute de lege.

Iar, în conformitate cu art. 7 alin. (1) CPC, instanţa judecătorească intentează procesul civil la cererea persoanei care revendică apărarea unui drept al său încălcat sau contestat, libertăţii ori a unui interes legitim.

Potrivit art. 20 alin. (1) şi alin. (2) din Constituţia Republicii Moldova, orice persoană are dreptul la satisfacţie efectivă din partea instanţelor judecătoreşti competente împotriva actelor care violează drepturile, libertăţile şi interesele sale legitime. Nici o lege nu poate îngrădi accesul la justiţie.

Conform prevederilor art. 118 alin. (1) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Articolul 130 alin. (1) Cod de procedură civilă, statuează că instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectual, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

Art. 6 din Convenţia Europeană a Drepturilor Omului garantează dreptul justiţiabilului la o hotărâre motivată sub aspectul instituirii obligaţiei instanţelor de judecată de a-şi argumenta hotărârile adoptate din perspectiva unei analize ample a circumstanţelor pricinii. Îndatorirea de a motiva coerent şi unitar hotărârea sub aspectul tuturor cererilor, fără a exista contradicţii între motivare şi dispozitiv, constituie o garanţie pentru justiţiabili, în faţa eventualului arbitrariu judecătoresc, fiind singurul mijloc prin care se dă posibilitatea de a putea exercita un eficient control judiciar.

Așadar, din materialele cauzei, instanța de judecată constată că la data de 19 aprilie 2023 între SRL „Admiral Tur” și Cîrțica Simion a fost semnat contractul turistic nr. IB-56431, obiectul prezentului contratului constituind comercializarea de către firmă a *produsului turistic /complex de bunuri materiale şi servicii destinate consumului turistic/* clientului contra plată.

La caz, din descrierea pachetul turistic rezultă că, țara de destinație Grecia, itinerarul Chișinău - CRETE - Chișinău, perioada călătoriei turistice 01.08.2023-10.08.2023, categoria unității de cazare Memory Boutique 4*, tipul camerei

standard, numărul de persoane 2 - Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina, servicii de masă all inclusive, asigurare medică, perioada transportului 01.08.2023 – 10.08.2023, tipul transportului avia, costul serviciilor turistice 1515 euro.

Potrivit pct. III al contractului /*obligații și responsabilitățile părților*/ SRL „Admiral Tur" s-a obligat, să presteze clientului servicii în condițiile specificate în contractul, să-i asigure clientului oferirea serviciilor alternative *fără costuri suplimentare*, dacă serviciile contractate nu pot fi oferite în condițiile indicate in contract, să poarte responsabilitatea pentru cazurile când serviciile alternative, din motive întemeiate, nu vor fi acceptate de către client; să restituie sumele pentru serviciile care nu i-au fost prestate, conform condițiilor specificate în prezentul contract, din vina Firmei, în cazurile neconfirmării de către operatori a hotelului ales de client, acesta este înlocuit în urma înțelegerii cu clientul.

Clientul în rândul său, s-a obligat să respecte prevederile contractuale și termenele de plată a serviciilor, să prezinte pașaportul său legal și valabil 6 luni pînă la sfârșit de călătorie, să respecte legislația țărilor incluse în itinerar, inclusiv regulile de trecere a frontierei și legislația vamală, să respecte regulile de conduită, regulile de călătorie, transportare și păstrare a bagajelor, să nu introducă modificări în rezervare, să compenseze în întregime firmei prejudiciul cauzat prin încălcarea condițiilor contractului privind serviciile turistice, să ramburseze țării de ședere temporară prejudiciul cauzal, să îndeplinească cerințele de păstrare a patrimoniului turistic și de protecție a mediului în locurile vizitate, să achite firmei penalitate pentru fiecare zi de întârziere a plății în cuantum de 0,1% dar nu mai mult de 5 mărimi din valoarea contractului.

În conformitate cu art. 1592 alin (1) - (3) Cod civil, (1) Prin contract 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. (2) 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. (3) 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 decît cel rezidențial; c) închirierea de autoturisme, de alte autovehicule sau de motociclete care necesită permis de conducere de categoria A; d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în sensul lit. a), b) sau c).

În conformitate cu art. 1593, alin. (1), (2) Cod civil, (1) Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 1613 și 1614, dispozițiile generale privind intermedierea se aplică intermedierii pachetelor de servicii de călătorie. Cu toate acestea, *un profesionist nu poate invoca* declarația sa sau clauza *că el doar intermediază contracte* dintre călător și persoane care vor presta toate sau unele servicii individuale de călătorie (prestatori de servicii) *dacă călătorului i se oferă o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii* și este întrunită una dintre următoarele condiții: a) călătorul selectează serviciile de la un singur punct de distribuție al profesionistului în cadrul aceluiași proces de rezervare și serviciile respective sînt selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător; b) profesionistul oferă, promite sau facturează serviciile de călătorie la un preț forfetar sau total; sau c) profesionistul promovează sau oferă servicii de călătorie sub denumirea de „pachet", „ofertă combinată", „regim forfetar (all-inclusive)" sau „servicii all-in" ori sub o denumire similară. (2) În cazurile prevăzute la alin. (1), *profesionistul se consideră organizator.* În sensul alin. (1), procesul de rezervare nu se consideră început dacă călătorul doar este consultat în privința necesităților sale de călătorie și dacă doar i se aduc la cunoștință ofertele de călătorie.

Drepturile călătorului în caz de viciu al serviciilor de călătorie sunt descrise în conținutul articolului 1603 din Cod civil.

În conformitate cu art. 1603 Cod civil, (1) *Organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii*. (2) Serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite. (3) 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 obișnuită și prezintă caracteristici care există în mod obișnuit la servicii de călătorie de același fel și pe care călătorul le poate aștepta ținînd cont de felul pachetului de servicii de călătorie. (4) Se consideră viciu al serviciilor de călătorie și cazul în care serviciile de călătorie nu sînt prestate sau sînt prestate cu o întîrziere care depășește durata unei întîrzieri rezonabile. (5) 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.

Potrivit art. 1607 alin. (1-2) Cod civil, (1) 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. (2) 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 art. 1608 alin. (1-3) Cod civil, (1) *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 întîrzieri nejustificate*. (2) 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. (3) *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*.

Conform art. 1 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003, consumator este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau neprofesională.

Potrivit art. 1 al aceleiași Legi, agent economic este orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări).

Produs este un bun destinat consumului sau utilizării individuale; sînt, de asemenea, considerate produse energia electrică, energia termică, gazele şi apa livrate pentru consum individual. În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile şi obligaţiile aferente, iar serviciu – activitate, alta decât cea din care rezultă produse, desfăşurată în scopul satisfacerii unor necesităţi ale consumatorilor;

Reieșind din conținutul prevederilor art. 6 Cod civil, consumatorul este în drept să solicite remedierea gratuită a deficienţelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv al celui moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător, în cadrul termenului de garanţie sau termenului de valabilitate al produsului, al duratei lui de funcţionare.

Potrivit prevederilor art. 20 alin. (1) al Legii 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 relaţii contractuale cu vînzătorul, prestatorul*.

Este dreptul preferențial al consumatorului de a-și alege regimul conferit de reglementarea în materie de protecție a drepturilor consumatorului.

Unul din principiile fundamentale înserate de legislator în art. 1 Cod civil, stabilește expres că legislația civilă este întemeiată pe protecția consumatorului, calitatea de consumator, fiind stabilită în art. 3 alin.(1) Cod civil.

Prejudiciul material și/sau moral provocate urmare prestării serviciului necorespunzător sunt identificate atât în Legea privind protecția consumatorului, cât și Codul civil.

Raportînd cadrul legal precitat, la circumstanțele faptice ale cauzei, instanța de judecată constată existența unui raport juridic obligațional, rezultat din semnarea contractului nr. IB-56431 din 19.04.2023 privind pachetul de servicii de călătorie între „Admiral Tur" SRL și Cîrțica Semion. /f.d.14/

Ambele părţi ale contractului sunt obligate *reciproc şi corelativ*, ceea ce determină caracterul *sinalagmatic* al contractului de prestări servicii.

La fel, instanța de judecată, s-a stabilit că reclamantul a achitat costul biletului avia, iar pîrîtul, nici n-a înaintat careva obiecții în acest sens. /f.d.15/

Instanța reține, că reieșind din prevederile art. 1593, alin. (1) Cod civil, la caz este exclusă limitarea răspunderii pârâtului, chiar și în situațiile cînd acesta face o declarație că doar intermediază încheierea contractelor cu persoane care vor realiza călătoria, deoarece reieșind din conținutul contractului litigios cert este, că pârâtul- autorul declarației a încheiat contractul în nume propriu a stabilit care sunt drepturile şi obligațiile părților, răspunderea, remunerația etc.

Din materialele atașate la cererea de chemare în judecată, precum și din explicațiile părților la proces s-a stabilit că pârâtul „Admiral Tur" SRL a oferit reclamanților o combinație de servicii /transportul de pasageri, cazarea în hotel, „all-inclusive"/, călătorul a selectat serviciile de la un singur punct de distribuție al profesionistului în cadrul aceluiași proces de rezervare și serviciile respective sânt selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător, astfel cert este, că alegațiile pârâtului, precum că acesta doar intermediază nu pot fi reținute de instanța, în condițiile prevăzute în art. 1593, alin. (1) Cod civil.

În astfel de circumstanțe, instanța de judecată, consideră că, este neîntemeiată argumentele pârâtului, precum că acesta nu este responsabil pentru prejudicierea intereselor reclamanților.

Corespunzător, reieșind din obiectul litigiul dedus judecății, reclamanții fiind consumatori și corespunzător partea vulnerabilă a raportului juridic litigios în coraport cu pârâtul, care este o entitate cu statut de profesionist, astfel judecătorul va interpreta *toate dubiile şi incertitudinile în favoarea şi folosul consumatorului*, care este partea vulnerabilă a raportului obligațional.

Conform art. 9 alin. (1), (2) lit. a) Cod civil al RM, drepturile și obligațiile civile apar *în temeiul legii*, precum și în baza actelor persoanelor fizice și juridice care, deși nu sânt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi și obligații civile, pornind de la principiile legislației civile. Drepturile și obligațiile civile apar *din contracte și din alte acte juridice.*

Conform art.10 alin. (1) Cod civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă pînă la proba contrară.

Conform art. 774 alin. (1) Cod civil al RM, în virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ținut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face.

Prin prisma art. 775 alin. (1) Cod civil, debitorul și creditorul trebuie să se comporte cu bună-credință la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligației.

Conform art. 776 Cod civil, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

Conform art. 858 alin. (1), (2) Cod civil al RM, temeiul executării rezidă în existenta unei obligații. Obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul și în momentul stabilit.

Așadar, din cererea reclamanților, explicațiile părților în ședința de judecată, rezultă că, soții Simion Cîrțica, a.n. ***** și Galina Cîrțica a.n. *****, urmare încheierii contractului nr. IB-56431 din 19.04.2023 au benificiat de serviciile de călătorie prestate de către pârtul SRL „Admiral Tur” SRL, susținând că au avut suferințe psihice prin faptul că „Admirai Tur" SRL a comercializat produs turist necalitativ, iar ca rezultat reclamanții au avut o vacanță de coșmar.

În argumentarea poziției menționate, reclamanții au comunicat că din aeroport au fost întâlniți și urcați în autocar pentru a fi transferați la hotel, însă ultimii au mers pe jos aproximativ un kilometru cu bagajele în spate, ulterior au fost impuși să achită suma de 27 euro - în calitate de impozit local, iar condițiile de trai în hotelul nu corespundea cu cele negociate înainte de semnarea contractului litigios, or produsele deseori erau alterate sau mai multe produse erau finisate, barul cu băuturi răcoritoare și băuturi alcoolice constituia din masă cu doar câteva sticle la care nu era acces, trebuia să găsești și să chemi un chelner care avea acces la băuturi. Atât localul unde se lua masa cât și alte încăperi erau într-o stare neîngrijită/ murdară, iar personalul hotelului avea o atitudine dezgustătoare față de clienți, nu reacționau la solicitările clienților etc.

În confirmarea celor invocate, reclamanții au anexat chitanța care confirmă achitarea sumei de 27 euro /f.d. 15 verso/, precum și pozele confirmative în acest sens /f.d.36/

În aceiași zi la 01 august 2023, Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina au sesizat telefonic compania pârâta, însă nu s-a schimbat nimic. /f.d.25/

În continuare, încercările reclamanților de a soluționa problema dedusă judecății amiabil nu au fost soldate cu succes.

Autoritatea publică competentă Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a susținut că cet. Cîrțîca Simion și cet. Cîrțîca Galina au dreptul de a primi reducerea prețului serviciilor de călătorie, iar agentul economic „Admirai Tur" S.R.L. nu a demonstrat că viciul ar fi imputabil reclamanților, prin urmare consideră că, solicitarea reclamanților de a încasa de la pârât despăgubirea de 950 euro cu titlu de reducere a prețului serviciilor de călătorie este una legală și întemeiată.

Potrivit art. 14 lit. e) și lit. i) al Legii nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turustice în Republica Moldova, turoperatorii și agențiile de turism au obligația să presteze în totalitate serviciile prevăzute în contractul de servicii turistice, să repare prejudiciile cauzate turiștilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice.

Iar conform art. 19 lit. f) al Legii nr. 352 din 24.11.2006, turiștii au dreptul la repararea prejudiciului material și moral cauzat prin nerespectarea clauzelor contractului de servicii turistice.

Reieșind din circumstanțele expuse supra, precum și normele aplicabile, judecătorul conchide că cererea reclamanților în partea ce ține de încasarea a încasează din contul SRL "Admiral Tur" în beneficiul Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina suma de 950 (nouă sute cincizeci Euro) cu titlu de despăgubire, reieșind din prevederile art. 1603 alin. (1), alin.(5) lit. f), 1607 alin. (1), (2), art. 1608 alin.(1), (2), (3) Cod civil, or s-a constat cert că organizatorul n-a asigurat prestarea serviciilor de călătorie fără vicii.

Totodată, suma de 27 euro, achitată de către reclamanții, la fel urmează a fi încasată din contul pârâtului, cu titlu de taxă suplimentară echivalentul în lei, conform cursului BNM la data executării hotărârii judecătorești, or acesta a fost obligat să informeze călătorii despre taxele suplimentare, care urmează a fi achitate în țara de destinație, obligația ce revine pârâtului în sensul art. 1595, 1596, 1597 din Codul civil.

În conformitate cu articolul 2036 alin. (1) și (4) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de lege, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin plata de despăgubiri. Dacă legea nu prevede altfel, simpla constatare a încălcării

unui drept sau interes recunoscut de lege fără plata de despăgubiri oferă satisfacție echitabilă persoanei vătămate doar cînd aceasta corespunde cu natura dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat și persoana vătămată astfel va putea obține o valoare nepatrimonială superioară prejudiciului moral suferit.

În conformitate cu art. 2037 din același cod, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate. (2) Caracterul și gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităților de viață familială și socială, precum și statutul social al persoanei vătămate. (3) La determinarea despăgubirii, instanța de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obișnuit în împrejurări similare și, pe de altă parte, ia în cont particularitățile cazului.

Instanţa de judecată notează că dauna morală constă în atingerea adusă valorilor care definesc personalitatea umană, valori ce se referă la existenta fizică a omului, sănătatea şi integritatea corporal, la cinste, demnitate, onoare, prestigiu profesional şi alte valori similar.

Pentru ca instanţa de judecată să poată aplica aceste criterii apare necesitatea ca cel ce pretinde daune morală să producă un minim de argumente şi indici, din care să rezulte în ce măsură drepturile personale nepatrimoniale i-au fost afectate şi pe cale de consecinţă să poate proceda la o eventuală despăgubire ce urmează să compenseze prejudiciul.

Respectiv, fiecare persoană care pretinde că a suferit este în drept să-şi estimeze prejudiciul adus, dar numai instanţa de judecată este împuternicită să aprecieze cuantumul prejudiciului moral, conducîndu-se de noţiunea reparării rezonabile, de circumstanţele cazului concret.

În mod distinct, instanța pune în evidență faptul că scopul legal al acordării unei reparații a daunei morale este *de a remedia, în valori rezonabile, stresul și inconvenientele real suportate și probate de reclama*nt și nu de a fi o sursă de îmbogățire fără justă cauză.

În circumstanțele expuse, la caz, în temeiul normelor enunțate, instanța consideră necesar de a repara prejudiciul moral cauzat reclamanților.

Reieșind din criteriul echității, care presupune că despăgubirea pentru prejudiciul moral trebuie să fie justă, rațională și echitabilă, adică trebuie stabilită în așa mod încât să asigure efectiv o compensare suficientă și nicidecum exagerată a prejudiciului cauzat, fiind menținut echilibru între daunele efectiv pricinuite și suma acordată, instanța apreciază că, suma de 10 000 (zece mii) lei pentru fiecare

reclamant, cu titlu de prejudiciu moral este o sumă echitabilă și suficientă în circumstanțele descrise.

În rest, pretențiile cu privire la încasarea prejudiciului moral, ce depășesc suma acordată de 10000,00 lei pentru fiecare reclamant, urmează a fi respinse ca neîntemeiate, or, cuantumul prejudiciului moral pretins de 20 000 de lei pentru fiecare reclamant, este vădit disproporțional și excesiv în raport cu criteriile stabilite la caz și principiul general al echității.

Potrivit dispozițiilor articolului 96 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părţii care a avut câştig de cauză cheltuielile ei de asistenta juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare şi rezonabile.

În conformitate 98 alin. (1) CPC, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanța 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.

În acest context, instanța de judecată va dispune încasarea din contul SRL ”Admiral Tur” în contul statului suma de 1059 (una mie cincizeci și nouă) lei cu titlu de taxa de stat, de la care a fost scutiți reclamanții la depunerea prezentei acțiuni prin efectul legii.

În conformitate cu art.art.20 Constituția RM, art. 1603 alin.(1), alin.(5 lit.f), 1607 alin.(1), (2), art. 1608 alin.(1), (2), (3) Cod civil, 94, 98, art. 236-241 CPC, instanța de judecată

h o t ă r ă ș t e :

Se admite acțiunea parțial.

Se încasează din contul SRL ”Admiral Tur” în beneficiul Cîrțîca Simion și Cîrțîca Galina suma de 950 (nouă sute cincizeci Euro) cu titlu de despăgubire, suma de 27 (douăzeci și șapte Euro) taxă suplimentară, echivalentul în lei, conform cursului BNM la data executării hotărîrii judecătorești.

Se încasează din contul SRL ”Admiral Tur” în beneficiul Cîrțîca Simion suma de 10 000 (zece mii) lei cu titlu de prejudiciu moral.

Se încasează din contul SRL ”Admiral Tur” în beneficiul Cîrțîca Galina suma de 10 000 (zece mii) lei cu titlu de prejudiciu moral.

Se încasează din contul SRL ”Admiral Tur” în contul statului suma de 1059 (una mie cincizeci și nouă) lei cu titlu de taxă de stat.

În rest, acțiunea în partea prejudiciului moral se respinge ca fiind neîntemeiată.

Hotărîrea cu drept de apel la Curtea de Apel Chişinău, în termen de 30 zile de la pronunțarea dispozitivului hotărîrii, prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul Centru).

Președintele ședinței,

Judecătorul Angela CIUBOTARU