Dosarul: nr.2a-627/24(2-23117991-02-2a-09022024)
Prima instanță: Judecătoria Chișinău (sediul Central), judecător - E. Galușceac

D E C I Z I E

04 iunie 2024 municipiul Chişinău

Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chişinău

Avînd în componenţă:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Ruxanda Pulbere
Judecătorii: Marina Anton și Dorin Dulghieru
Grefier Tinca Zagorodnîi

examinând în ședință publică, apelul declarat de avocatul *****în interesele ***** și *****, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de avocatul *****în interesele ***** și ***** împotriva SRL ”*****”, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă cu privire la încasarea compensației și repararea prejudiciului moral, împotriva hotărîrii Judecătoriei Chișinău (sediul Central) din 28 noiembrie 2023, prin care acțiunea a fost admisă parțial,-

A C O N S T A T A T:

Pretențiile reclamantului:

1. La data de 14 august 2023, avocatul *****în interesele ***** și ***** s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva SRL ”*****”, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă cu privire la încasarea compensației și repararea prejudiciului moral.
2. În motivarea cererii a invocat că, reclamanții *****și ***** urmau să efectueze cu compania aeriană SRL ”*****” zborul ***** ***** la 27 mai 2023, ora 10:00, însă compania aeriană în ultimul minut a anulat zborul de pe aeroportul Chișinău la ora 10:00, astfel zborul respectiv s-a efectuat la 28 mai 2023, ora 00:09, întârziind cu 14 ore și 9 minute.
3. Referitor la zborul de retur, indică că, zborul din 3 iunie 2023, ora 12:45 s-a efectuat cu 3 ore și 45 minute mai devreme decât prevedea biletul electronic, în aceste circumstanțe aceștia nu au avut posibilitatea de a lua micul dejun și au stat la mare mai puțin decât era preconizat.
4. Astfel, având în vedere că, ora decolării conform biletului era 10:00 la 27 mai 2023, iar pasagerii efectiv au decolat peste ora reglementată și aprobată de Guvern,

27.05.2023, iar în condițiile în care distanța dintre aeroportul Chișinău și cel din ***** este de 1126 km potrivit măsurilor prin metoda rutei ortodromice, aceasta presupune o întârziere a zborului peste ora de plecare prevăzută timp de două ore sau mai multe în cazul tuturor zborurilor de 1500 km, devenind aplicabile prevederile lit.c) pct.1; lit.a) pct.16, pct.17; lit.a) pct.18, pct.20, pct.21 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012, solicitând astfel achitarea compensației în mărime de 250 Euro pentru fiecare pasager *****și *****.

5. Menționează că, la data de 22 iunie 2023, de către avocatul Iuri Sorochin, a fost expediată în adresa pârâtei reclamație prin poșta electronică.
6. Prin interpelarea avocațială din 28 mai 2023 a fost solicitată informația de la Autoritatea Aeronautică Civilă, unde ultima a comunicat că distanța ortodromică între Antalya și Chișinău este de 1126 km, cât și informația că într-adevăr s-a comasat zborul respectiv.
7. Pe cale de consecință, făcând trimitere la lit.c) pct.1; lit.a) pct.16, pct.17; lit.a) pct.18, pct.20, pct.21 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, consideră imperios necesară plata compensației în modul prevăzut, și anume pasagerilor *****și *****, în mărime de 250 Euro pentru fiecare pasager , în total 500 euro pentru zborul din 27 mai 2023 și 500 Euro pentru zborul din 3 iunie 2023.
8. Comunică că, compania aeriană a întârziat cu zborul din ***** cu 14 ore, calculând penalitatea după următorul calcul: 14 ore, 2% din 18237 lei, 14 (ore) * 364,74 (lei) = 5106,36 lei, penalitate calculată în temeiul art.32 alin.(2) din Legea privind protecția consumatorilor nr.105/2003.
9. Susține că, pasagerii/reclamanții nu s-au odihnit efectiv pentru termenul pe care l-au preconizat, respectiv consideră că, pârâta urmează să achite un prejudiciu material în mărime de 18237 lei în beneficiul reclamanților *****și *****.
10. Face trimitere la prevederile art.20 alin.(4) din Legea privind protecția consumatorilor nr.105/2003 și art.2036 alin.(1) și (4) din Codul civil, astfel, invocând că, reclamanții au dreptul la repararea prejudiciului moral în mărime de 250 euro pentru fiecare.
11. În susținerea poziției privind încasarea prejudiciului moral, indică că, reclamanții nu au fost cazați de către compania aeriană și au fost nevoiți să piardă toată ziua, iar, conform regulamentului aprobat prin hotărârea Guvernului, în cazul întârzierii, compania aeriană are obligația să cazeze toți pasagerii, să asigure hrană, și apă, telefon, internet, ceea ce nu a fost efectuat.

12. Astfel, suma prejudiciului moral în mărime de 250 Euro, solicitată de reclamanți, este una admisibilă, reieșind din criteriul echității, care presupune că despăgubirea pentru prejudiciul moral trebuie să fie justă, rațională și echitabil.
13. Solicită reclamanții, încasarea din contul SRL ”*****” a compensației pentru întârziere zborului din 27 mai 2023 în cazul tuturor zborurilor cuprinse până la 1500 km sau mai puțin de 250 Euro pentru fiecare pasager, încasarea compensației pentru întârzierea/anularea zborului din 3 iunie 2023 în cazul tuturor zborurilor cuprinse până la 1500 km sau mai puțin în mărime de 250 Euro pentru fiecare pasager, încasarea prejudiciului material în mărime de 18237 lei, a penalității în mărime de 5106,36 lei cât și încasarea prejudiciului moral în mărime de 250 Euro pentru fiecare pasager pentru zborurile din 27 mai 2023, ora 10:00 și din 3 iunie 2023, ora 12:45.

Poziția instanţei de fond:

14. Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Central) din 28 noiembrie 2023, acțiunea a fost admisă parțial.
15. S-a încasat de la SRL ”*****” în beneficiul ***** și ***** suma de 250 Euro pentru fiecare în parte cu titlu de compensaţie pentru întârzierea zborului din data de 27.05.2023, echivalent în lei moldoveneşti conform cursului valutar a Băncii Naţionale a Moldovei la data executării hotărârii judecătoreşti, și suma de 2500 lei pentru fiecare cu titlu de prejudiciul moral.
16. S-a încasat de la SRL ”*****” în beneficiul ***** și ***** suma de 1500 lei pentru fiecare, cu titlu de prejudiciul moral.
17. S-a încasat de la SRL ”*****” în beneficiul statului suma de 491,05 lei, cu titlu de taxa de stat. În rest, acţiunea s-a respins ca fiind neîntemeiată.

Solicitarea apelantului:

18. Nefiind de acord cu soluția instanței de fond, la data de 04.12.2023, avocatul *****în interesele ***** și ***** a declarat apel împotriva hotărîrii primei instanțe, solicitând admiterea apelului, casarea hotărîrii contestate în partea în care acțiunea a fost respinsă și emiterea unei noi hotărîri de admitere integrală a acțiunii.

Argumentele participanților la proces:

19. În motivarea cererii de apel, avocatul *****în interesele apelanților ***** și ***** a indicat că, nu este de acord cu hotărârea instanței de fond, pe care o consideră neîntemeiată, pe motiv că, concluziile primei instanțe expuse în hotărâre sunt în contradicție cu circumstanțele cauzei.
20. Notează că, instanța de fond a micşorat suferinţele morale a pasagerilor, or, a fost anulat/amânat zborul cu 14 ore și 9 minute, nu s-a prezentat cazare, transfer din și spre aeroport, care se aflau in concediu anual de odihna.
21. Susține că, la apelanţi a fost stricat concediul anual de odihnă, totodată nefiind măcar prezentată cazare, transport ect.

22. Mai indică că, în cadrul şedinţei de judecată, s-a invocat că, conform regulamentului aprobat de hotărârea Guvernului, în cazul întârzierii, compania aeriană are obligaţia să cazeze toţi pasagerii, să asigure cu hrană şi apă, telefon, internet, drepturi indicate în regulament, ceea ce nu a fost efectuat.
23. Astfel, suma prejudiciului moral în mărime de 250 Euro, solicitată de apelanţi este una admisibilă, reieşind din criteriul echităţii, care presupune că despăgubirea pentru prejudiciul moral trebuie să fie justă, raţională şi echitabilă, adică trebuie stabilită în aşa mod încât să asigure efectiv o compensare suficientă şi nicidecum exagerată a prejudiciului cauzat, fiind menţinut echilibru între daunele efectiv pricinuite şi suma acordată.
24. Prin urmare, luând în considerare faptul că, cursa a fost anulata, instanţa urma sa dispune adjudecarea sumei de 250 Euro drept o sumă echitabilă şi suficientă în circumstanţele descrise, invocând că, în dosare similare, instanţa de fond a apreciat suferinţele morale mult mai mare (200 Euro), or, compensaţia este o altă forma de răspundere pentru neefectuarea/întârzierea zborului, instanţa urma sa ea în calcul acest aspect.
25. Mai indică că, instanța de judecată nu a luat în calcul răspunsul de la Autoritatea Aeronautică Civilă cât și concluzii depuse de ultima, prin care a indicat că, cererea de chemare în judecată urmează a fi admisă, neglijînd astfel, cele invocate de autoritatea competenta de zborurile din și spre Republica Moldova.
26. Relatează că, instanţa de judecată a indicat că prejudicial material în sumă de 18237 lei nu urmează a fi încasat, or conform prevederilor Legii 105/2003 privind protecţia consumatorilor, prevede că prejudicial - este drept dauna materiala și/sau morală adusă consumatorului prin diminuarea averii în urma serviciului necorespunzător, or, faptul serviciul necorespunzător care a dus la pierderea a zilei întregi de mare, mic dejun, prânz, cina (conform All inclusive), bazin, sală de fitnes, SPA cât și hotel. Or, acest prejudiciu nu a fost calculat și luat în seamă de către instanţa de judecată, iar faptul dat apelanții au dovedit în instanţa de fond.
27. Totodată, la data de 03.06.2023, zborul spre Chișinău s-a efectuat cu 3 ore și 45 min mai devreme prin ce s-au stricat planurile, apelanții nici nu au reușit să ia mic dejun cât și să stea la mare, conform programării efectuate, considerînd în acest sens, că nu a fost prestat tot serviciul achitat din cauza intimatului.
28. Ceea ce ține de penalităţile invocate în cererea de chemare în judecată, consideră că instanţa greşit a dat aprecierea celor invocate, or în Legea nr.105/2003 art.32 alin.2 legiuitorul prevede penalitatea de 2% pentru fiecare oră, iar instanţa nu a aplicat legea care urma a fi aplicată.
29. În ședința de judecată avocatul *****în interesele ***** și ***** a susținut apelul declarat, solicitând admiterea apelului pe motivele invocate.
30. Apelanții *****, ***** și reprezentantul intimatului SRL ”*****”, fiind înștiințați legal despre data, ora și locul examinării cauzei, în ședința de judecată nu

s-au prezentat, motiv pentru care, în ordinea art.art.205, 206, 379 CPC, Colegiul civil a dispus examinarea cauzei în lipsa acestora.

Termenul de declarare a apelului:

31. În conformitate cu prevederile art.362 alin.(1) CPC, termenul de declarare a apelului este de 30 de zile de la data pronunțării dispozitivului hotărîrii, dacă legea nu prevede altfel.

32. Din materialele cauzei se atestă că, dispozitivul hotărîrii instanţei de fond a fost pronunțat public la 28.11.2023, iar cererea de apel a fost depusă de avocatul *****în interesele ***** şi *****, la data de 04.12.2023. Prin urmare Colegiul constată că, apelul din speță este depus în interiorul termenului legal.

Aprecierea instanţei de apel:

33. Audiind participanții la proces, studiind materialele cauzei, poziția scrisă a participanților în proces, Colegiul civil consideră apelul neîntemeiat şi care urmează a fi respins cu menținerea hotărîrii primei instanțe, reieșind din următoarele considerente.

34. În conformitate cu prevederile art.385 alin.(1) lit.a) CPC, instanţa de apel, după ce judecă apelul, este în drept să respingă apelul şi să mențină hotărîrea primei instanțe.

35. Potrivit dispozițiilor art.118 alin.(1) CPC, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor şi obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

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

37. Din textul art.240 alin.(1) CPC se desprinde că, la deliberarea hotărîrii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluționării cauzei şi admisibilitatea acțiunii.

38. În conformitate cu dispozițiile art.373 alin.alin. (1), (2) și (5) CPC, (1) Instanţa de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referințelor şi obiecțiilor înaintate, legalitatea şi temeinicia hotărîrii atacate în ceea ce privește constatarea circumstanțelor de fapt şi aplicarea legii în primă instanță. (2) În limitele apelului, instanţa de apel verifică circumstanțele şi raporturile juridice stabilite în hotărîrea primei instanțe, precum şi cele care nu au fost stabilite, dar care au importanță pentru soluționarea cauzei, apreciază probele din dosar şi cele prezentate suplimentar în instanță de apel de către participanții la proces. (5) Instanţa de apel este obligată să se pronunțe asupra tuturor motivelor invocate în apel.

39. Astfel, prevederile legale enunțate în mod expres obligă instanţa de apel să verifice circumstanțele şi raporturile juridice stabilite în hotărîrea primei instanțe, precum şi cele care nu au fost stabilite şi este obligată să verifice legalitatea hotărârii în întregul ei şi să se pronunțe asupra tuturor motivelor invocate în apel.
40. Din optica celor enunțate Colegiul reține că, sarcina instanţei de apel derivă din dispozițiile art.373 CPC în condițiile în care instanţa de fond a soluționat fondul cauzei, cu expunerea argumentelor în vederea admiterii sau respingerii acțiunii în raport cu concluziile reținute de către aceasta.
41. Totodată, Colegiul civil reține că instanţa de apel, potrivit regulilor unui proces echitabil, reţinându-se rolul determinant al concluziilor sale, are obligația să examineze efectiv problemele esențiale care îi sunt supuse aprecierii şi să nu se limiteze la însușirea motivelor instanţei inferioare. (Hirro Balani c. Spaniei, nr.18064/91 din 09.12.1994 §27; Georgiadis c. Greciei nr.21522/93 din 29.05.1997 §43).
42. Așadar, Colegiul civil verificând în raport cu prevederile art.art.238-241 CPC, legalitatea şi temeinicia hotărârii primei instanțe, constată că aceasta urmează a fi menținută, or instanţa de fond corect a elucidat şi constatat circumstanțele cauzei, a verificat şi apreciat obiectiv probele prezente la materialele cauzei în vederea admiterii parțiale a acțiunii din speță, stabilind corect circumstanțele de fapt și aplicând corect legislația pertinentă ce guvernează raportul litigios.
43. În conformitate cu prevederile art.5 alin.(1) CPC, 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.
44. În contextul pretențiilor deduse judecării instanța de apel reține că în potrivit art.9 Cod civil, (1) drepturile şi obligațiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deşi nu sînt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi şi obligații civile, pornind de la principiile legislației civile. (2) Drepturile şi obligațiile civile apar: a) din contracte şi din alte acte juridice; b) din acte emise de o autoritate publică, prevăzute de lege drept temei al apariției drepturilor şi obligațiilor civile; c) din hotărîre judecătorească în care sînt stabilite drepturi şi obligații; d) în urma creării şi dobîndirii de bunuri în temeiuri neinterzise de lege; e) în urma elaborării obiectelor de proprietate intelectuală; f) în urma cauzării de prejudicii unei alte persoane; g) în urma îmbogățirii fără justă cauză;h) în urma altor fapte ale persoanelor fizice şi juridice şi a unor evenimente de care legea leagă apariția unor efecte juridice în materie civilă.
45. Totodată, potrivit art.10 alin.(1) Cod civil, persoanele fizice şi juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să îşi exercite drepturile şi să îşi execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă pînă la proba contrară.

46. Articolul 16 Cod civil indică cert că,(1) apărarea dreptului civil se face, în condițiile legii, prin: a) recunoașterea dreptului; b) restabilirea situației anterioare încălcării dreptului şi suprimarea acțiunilor prin care se încalcă dreptul sau se creează pericolul încălcării lui; c) constatarea sau, după caz, declararea nulității actului juridic; d) declararea nulității actului emis de o autoritate publică; e) impunerea la executarea obligației în natură; f) autoapărare; g) repararea prejudiciului patrimonial şi, în cazurile prevăzute de lege, a celui nepatrimonial; h) încasarea dobînzii de întîrziere sau, după caz, a penalității; i) rezoluțiunea sau modificarea contractului; j) neaplicarea de către instanţa de judecată a actului ce contravine legii emis de o autoritate publică; k) alte căi prevăzute de lege. (2) Metodele de apărare prevăzute la alin.(1) pot fi invocate dacă sînt întrunite condițiile stabilite de lege şi, după caz, de actul juridic pentru aplicarea acestora.
47. În speță, Colegiul civil a stabilit că, la data de 14 august 2023, avocatul *****în interesele ***** și ***** s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva SRL ”*****”, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă cu privire la încasarea compensației și repararea prejudiciului moral.
48. Prin hotărîrea Judecătoriei Chișinău (sediul Central) din 28 noiembrie 2023, acțiunea a fost admisă parțial. S-a încasat de la SRL ”*****” în beneficiul lui *****și ***** suma de 250 Euro pentru fiecare în parte cu titlu de compensaţie pentru întârzierea zborului din data de 27.05.2023, echivalent în lei moldoveneşti conform cursului valutar a Băncii Naţionale a Moldovei la data executării hotărârii judecătoreşti, și suma de 2500 lei pentru fiecare cu titlu de prejudiciul moral. S-a încasat de la SRL ”*****” în beneficiul lui *****și ***** suma de 1500 lei pentru fiecare cu titlu de prejudiciul moral. S-a încasat de la SRL ”*****” în beneficiul statului suma de 491,05 lei cu titlu de taxa de stat. În rest, acţiunea a fost respinsă ca fiind neîntemeiată.
49. Raportând dispozițiile normelor precitate la circumstanțele cauzei, evaluând soluția primei instanțe prin prisma raționalismului pretențiilor înaintate în raport cu circumstanțele de fapt și de drept invocate, Colegiul civil consideră că, concluzia instanţei de fond este una corectă, reieșind din următoarele raționamente.

Circumstanțele de fapt ale cauzei:

50. În conformitate cu prevederile art.774 alin.(1) Cod civil, 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.
51. Potrivit art.775 alin.(1) Cod civil, debitorul şi creditorul trebuie să se comporte cu bună-credință la momentul naşterii, pe durata existenței, la momentul executării şi stingerii obligației, pe cînd art.776 Codul citat enunță că, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

52. Concomitent, în acord cu alin.(1) art.858 Cod civil, temeiul executării rezidă în existența unei obligații, iar potrivit alineatului (2) același articol, obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul şi în momentul stabilit.
53. Potrivit prevederilor art.1411 alin.(1) Cod civil, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă față de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinație, iar cealaltă parte se obligă să plătească remunerația convenită.
54. În conformitate cu dispozițiile 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 de transport. Biletul poate fi emis în format electronic.
55. Din textul art.1419 Cod civil se desprinde cert că, transportul de persoane include operațiunile de îmbarcare, transbordare, transport şi debarcare. Transportatorul este ținut să transporte pasagerul la destinație în siguranță.
56. Potrivit dispozițiilor art.1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, noțiunea de consumator este definit ca fiind 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 profesională, iar prestatorul este orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii.
57. Din textul art.21 alin.(1) din Legea nr.105 din 13.03.2003 se desprinde că, 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).
58. La fel, potrivit art.24 din Legea indicată, consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect şi precis, asupra caracteristicilor produselor şi serviciilor oferite de către agenții economici astfel încît să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.
59. La caz, Colegiul civil a stabilit că, apelanții *****și ***** au rezervat și procurat de la SRL ”*****” bilete de avion pentru cursa *****, cu zborul nr.***** pentru 27 mai 2023, decolarea la ora 10:00 și zborul de retur pentru cursa *****-Chișinău, cu zborul nr.5F 5442 pentru 3 iunie 2023, decolarea la ora 12:45 (f.d.5-5/verso, 15/verso traducere).
60. La data de 28 mai 2023, avocatul *****în interesele ***** și ***** a depus în adresa Autorității Aeronautice Civile o interpelare prin care a solicitat eliberarea informațiilor și/sau câte ori a fost anulat/amânat zborul referitor la decolarea de la aeroportul Chișinău spre *****, care urma să se efectueze pe data de 27 mai 2023

cât și eliberarea informațiilor referitor la distanța ortodromică dintre Antalya-Chișinău (f.d.9).
61. Potrivit răspunsului din.12/399 din 13 iunie 2023, Autoritatea Aeronautică Civilă a comunicat lui Iuri Sorochin că aeronava cursei charter ***** pe cursa *****, operată de SRL ”*****”, a decolat de pe aeroportul Chișinău pe 28 mai 2023, ora 00:09, despre ora exactă a aterizării aeronavei pe aeroportul ***** nu dețin informații (f.d.10).
62. Potrivit voucherului nr.33377, se confirmă faptul că *****și ***** au fost cazate la Yasmin ***** Resort, check-in la 27 mai 2023, check-out la 3 iunie 2023 (f.d.13-15 traducere).
63. Potrivit răspunsului din.1768 din 19 iunie 2023, Autoritatea Aeronautică Civilă a oferit un răspuns lui Iuri Sorochin prin care a comunicat că distanța ortodromică dintre aeroporturile Antalya-Chișinău constituie 1126 km (f.d.10).
64. La data de 22 iunie 2021, avocatul *****în interesele ***** și ***** a depus în adresa SRL ”*****” prin intermediul poștei electronice o reclamație prin care a solicitat achitarea în termen de 3 zile calendaristice a compensației de 250 Euro pentru fiecare pasager, pentru ambele zboruri, în total suma de 1000 Euro, achitarea prejudiciului moral în mărime de 250 Euro pentru fiecare pasageri, cât și achitarea prejudiciului material în mărime de 18237 lei și a clauzei penale în mărime de 1500 Euro (f.d.6-7).
65. Potrivit extrasului de transfer bancar, se confirmă că către SRL ”Larbi tur” a fost efectuat un transfer în mărime de 14473,50 lei, cu destinația plății - transfer pentru servicii, avans 80% pentru hotel (f.d.8).
66. Potrivit extrasului de transfer bancar, se confirmă că către SRL ”Larbi tur” a fost efectuat un transfer în mărime de 3763,50 lei, cu destinația plății – transfer pentru servicii, avans 20% pentru hotel (f.d.8 verso).
67. Potrivit răspunsului nr.12/473 din 20 iunie 2023 eliberat de ÎS ”Aeroportul Internațional Chișinău” la interpelarea Autorității Aeronautice Civile, se menționează că aeronava cursei aeriene ***** din 27 mai 2023 *****operată de SRL ”*****” a decolat de pe aeroportul din Chișinău la orele 23:53, iar aeronava cursei aeriene ***** din 3 iunie 2023 Antalya-Chișinău operată de SRL ”*****” a decolat de pe aeroportul din Chișinău la orele 08:03 (f.d.16/verso).
68. Potrivit prevederilor art.19 al Convenției de la Montreal pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, la care Republica Moldova a aderat prin Legea nr.254 din 05.12.2008, transportatorul este răspunzător pentru dauna survenită datorită întîrzierii în transportul aerian de pasageri, bagaje sau mărfuri. Cu toate acestea transportatorul nu este răspunzător pentru daunele survenite datorită întîrzierii dacă dovedește că el, prepușii şi mandatarii săi au luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru a evita dauna sau că le-a fost imposibil să ia respectivele măsuri.

69. În această ordine de idei, din textul punctelor 1 și 2 din Regulamentul privind compensarea şi asistenta pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, potrivit preambulului, se desprinde că, acest Regulament transpuse parțial prevederile Regulamentului (CE) nr.261/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare şi de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor şi de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.295/91, publicat în Jurnalul Oficial al UE seria L nr.46/1 din 17 februarie 2004 și stabilesc că, pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci cînd: a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor; b) zborul este anulat; c) zborul este întîrziat și Regulamentul se aplică: a) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova; b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații şi au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul aerian al zborului respectiv este un operator aerian din Republica Moldova.
70. Potrivit pct.16 din Regulamentul cu privire la compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întîrziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează: a) timp de două ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puțin; b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 şi 3500 de kilometri; c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele a) sau b), pasagerilor li se oferă de către operatorul aerian: asistența specificată la litera a) punctul 25 şi punctul 26 din Regulament; în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la literele b) şi c) punctul 25 din Regulament; în cazul în care întîrzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la litera a) punctul 22 din Regulament, iar potrivit pct.17 din Regulament, în orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor. Pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.
71. Astfel, pct.18 din capitolul V al Regulamentului stabilește că, cînd se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de: a) 250 Euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; b) 400 Euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 şi 3500 kilometri; c) 600 Euro pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a) sau b). Pentru stabilirea distanței se

ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului. Plata compensației se va efectua în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia.
72. Așadar, din lucrările dosarului și explicațiile părților, Colegiul civil a stabilit că, zborul ***** pe cursa ***** care urma a fi efectuat la 27 mai 2023, ora 10:00 a fost modificat, și a avut loc efectiv la 28 mai 2023, ora 00:09, cu întârziere, și astfel, Colegiul a constatat că, ***** și ***** au fost îndreptățiți să ceară încasarea din contul SRL ”*****” a compensației pentru întârzierea zborului în sumă de 250 Euro pentru reclamantul ***** și 250 Euro pentru reclamantul *****, iar drept urmare instanța de fond întemeiat a admis acțiunea în acest capăt de cerere.
73. În continuare, Colegiul civil notează că, potrivit răspunsului nr.12/473 din 20 iunie 2023 eliberat de ÎS ”Aeroportul Internațional Chișinău” la interpelarea Autorității Aeronautice Civile, se menționează că aeronava cursei aeriene nr.5F 5318 din 03 iunie 2023 Antalya-Chișinău operată de CA ”*****” a decolat de pe aeroportul din Chișinău la orele 08:03.
74. Aici Colegiul civil atrage atenția asupra faptului că, nu sunt aplicabile prevederile Regulamentului privind compensarea şi asistență pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, ori Regulamentul operează pentru eligibilitatea plății unei compensații doar pentru întârzierea timp de două ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puţin, și nu decolarea la o oră care precedă ora decolării stabilită în biletul de călătorie.
75. În contextul celor expuse, instanța de fond just a respins pretenția cu privire la încasarea compensației bănești în beneficiul pasagerilor pentru zborul nr.5F 5318 din 03 iunie 2023 Antalya-Chișinău.
76. La fel, Colegiul observă că, în acțiune reclamanții ***** și ***** au pledat pentru încasarea cu titlu de despăgubire a sumei de 18237 lei pentru repararea prejudiciul material cauzat, invocând că, pasagerii nu s-au odihnit efectiv din cauza întârzierii zborului.
77. În conformitate cu prevederile art.1998 Cod civil, cel care acţionează faţă de altul în mod ilicit, cu vinovăţie este obligat să repare prejudiciul patrimonial, iar în cazurile prevăzute de lege, şi prejudiciul moral cauzat prin acţiune sau omisiune. Prejudiciul cauzat prin fapte licite sau fără vinovăţie se repară numai în cazurile expres prevăzute de lege.
78. Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor a definitiv noțiunea de prejudiciu-drept daună materială şi/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum şi daună cauzată vieţii, sănătăţii şi eredităţii lui în urma consumului şi/sau utilizării produselor, serviciilor

necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului.
79. Articolul 20 alin.(1) și (2) din aceeași lege prevede că 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. Prejudiciul se repară de către vînzător, prestator şi în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preţ redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă.
80. Aliniatul (6) al aceluiași articol prevede că pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.
81. Conform art.2025 alin.(1-3) Cod civil, repararea prejudiciului se face în natură, prin restabilirea situației anterioare (transmiterea unui bun de același gen și de aceeași calitate, repararea bunului deteriorat etc.), iar dacă aceasta nu este cu putință ori dacă persoana vătămată nu este interesată de repararea în natură, prin plata echivalentului bănesc (despăgubire), stabilit prin acordul părților sau, în lipsa unui asemenea acord, prin hotărîre judecătorească. În cazul deteriorării unui bun, despăgubirea va fi egală cu pierderea valorii bunului și nu a costului reparației dacă costul reparației depășește disproporționat pierderea valorii. Această regulă se aplică animalelor doar dacă aceasta este oportună, avînd în vedere scopul pentru care animalul este ținut. Despăgubirea se stabilește sub forma unei sume globale sau, dacă prejudiciul are caracter continuu, sub forma unei prestații periodice. În cazul în care se stabilește o despăgubire sub forma prestației periodice, debitorul poate fi obligat la constituirea unei garanții.
82. În această ordine Colegiul subliniază că, instanța de fond corect a dispus respingerea pretenției privind încasarea cu titlu de despăgubire a sumei de 18237 lei pentru repararea prejudiciul material cauzat, or reclamanții nu au probat atât existența prejudiciului cât și eventuala întindere a lui, rezumându-se doar la faptul că pasagerii nu s-ar fi odihnit efectiv din cauza întârzierii zborului, solicitând la caz întregul preț al biletului de călătorie.
83. Colegiul remarcă că, prima instanță corect a concluzionat că, deși zborul ***** ***** la 27 mai 2023, a avut loc cu întârziere, de 14 ore și 9 minute, în esență reclamantele au beneficiat de serviciile prestate de SRL ”*****”, nu au solicitat rezoluțiunea contractului de transport pentru neexecutare sau executare necorespunzătoare, care să le ofere dreptul de a solicita repunerea în situația de până la încheierea contractului și restituirea banilor, ulterior deși la fel cu întârziere au fost transportate înapoi la Chișinău, astfel încît această cerință corect a fost respinsă ca fiind neîntemeiată.
84. Cu referire la pretențiile apelanților privind încasarea penalității în mărime de 5106,36 lei, Colegiul consideră corectă soluția primei instanțe în respingerea

pretenției, or, părțile în contractul de transport pentru zborul ***** pe cursa ***** care urma a fi efectuat la 27 mai 2023 nu au prevăzut clauza penală, iar nerespectarea formei scrise care este condiție de valabilitate este lovită de nulitate absolută.
85. La fel, Colegiul notează că, în speță ***** și ***** pretind încasarea din contul SRL ”*****” și a prejudiciul moral în mărime de cîte 250 Euro pentru fiecare reclamant.
86. În conformitate cu prevederile art.2036 alin.alin.(1) și (2) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personal 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. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial.
87. Potrivit prevederilor art.20 alin.alin.(4) și (5) din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului, prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vînzător, 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.
88. În conformitate cu prevederile art.2037 Cod civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciul moral se determină de către instanţa de judecată în funcţie de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție al autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, şi de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate. Caracterul şi gravitatea suferințelor psihice sau fizice le apreciază instanţa de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrîngerea posibilităților de viață familială și socială, precum și statutul social al persoanei vătămate. 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.
89. Cu referire la mărimea despăgubirilor morale, instanța de judecată este cea care în raport cu consecințele suportate de reclamanți, determină mărimea compensației echitabile, în măsura în care această compensare poate aduce satisfacție, având în vedere caracterul și gravitatea suferințelor cauzate.
90. În mod distinct, Colegiul pune în evidență faptul că, prin prejudiciu moral se înţelege suferinţe psihice sau fizice cauzate prin acţiunile sau omisiunile care atentează la valorile nepatrimoniale ce aparţin persoanei din momentul naşterii sau la bunurile dobândite prin lege (viaţă, sănătate, demnitate şi reputaţia profesională), prin fapte ce atentează la drepturile personale nepatrimoniale (dreptul de a folosi

propriul nume, dreptul de autor), în categoria largă a prejudiciilor corporale intră durerile fizice cauzate unei persoane prin lovituri, vătămări, răniri etc., suferinţele psihice condiţionate de vătămările corporale, de provocarea unei boli, slăbirea rezistenţei fizice la boli sau de alte complicaţii, îngrijorarea pentru aceste efecte ulterioare, epuizarea emoţională, pierderea unor plăceri (ideea de confort, anumite înlesniri etc.).
91. Prejudiciile afective constau în suferinţe psihice cauzate prin lezarea sentimentelor de afecţiune, care cuprind suferinţele psihice determinate de pierderea sau de rănirea, mutilarea, desfigurarea sau îmbolnăvirea gravă a persoanelor apropiate, de pierderea locului de muncă, dezvăluirea secretului familial sau a secretului medical, de limitarea sau privarea temporară de anumite drepturi, cât şi orice alte suferinţe psihice similare.
92. Obligaţia de a dovedi faptul pricinuirii prejudiciului moral (suferinţelor psihice sau fizice suportate) o exercită partea vătămată, de aceea în cererea despre compensarea prejudiciului moral aceasta trebuie să indice de către cine, în ce circumstanţe şi în baza căror acţiuni (inacţiuni) i-au fost cauzate suferinţe morale (psihice) sau fizice, prin ce se manifestă acestea.
93. În circumstanțele enunțate, Colegiul civil menționează că, instanța de fond justificat a apreciat admiterea parțială a cerinței de reparare a prejudiciului moral, și a încasat suma de 2500 lei pentru fiecare reclamant pentru faptul întârzierii zborului care urma să aibă loc la 27 mai 2023, ora 10:00 și câte 1500 lei pentru fiecare reclamant ca urmare a prejudiciului moral suferit, or, această constituie o satisfacție echitabilă pentru reclamanții apelanți.
94. La fel, Colegiul va respinge alegațiile avocatului *****în interesele apelanților ***** și ***** precum că, în dosare similare instanța de fond a apreciat prejudiciul moral mult mai mare. Or, sistemul de drept în R.Moldova nu este bazat pe precedentul judiciar, ci pe cadrul normativ. Astfel, precedentul judiciar în R. Moldova nu constituie un izvor de drept, iar instanțele de judecată la examinarea cauzelor și adoptarea soluțiilor urmând să se conducă de cadrul normativ.
95. În formula enunțată Colegiul civil punctează că, argumentele avocatului *****în interesele apelanților ***** și ***** potrivit căruia prima instanță a aplicat eronat normele de drept material și procedural urmează a fi privite critice, or acestea sînt neîntemeiate în condițiile în care sunt declarative și contrare exigențelor prevăzute de dispozițiile art.118 CPC, iar materialele cauzei demonstrează contrariul, implicit fiind constată lipsa vreo unui temei legal pentru desființarea actului contestat în speță.
96. Astfel Colegiul reiterează că, potrivit Hotărîrii Curţii Constituționale nr.3 din 20.01.2015, §41 importanța principiului legalității presupune ca legea să fie respectată, această exigență există nu doar pentru indivizi, dar în egală măsură şi

pentru autoritățile publice şi private, în măsura în care legalitatea vizează actele agenților publici, exigența este ca aceștia să acționeze în limitele atribuțiilor care le-au fost conferite de lege, motiv din care, instanţa de judecată nu constituie o excepție de la regulă.

97. Principiul preeminenței dreptului, inserat în preambulul Convenției Europene şi Statutul Consiliului Europei, constituind în același timp atât un important impuls la adoptarea Convenției (Golder c. Regatului Unit al Marei Britanii, nr.4451/70 din 21.02.1975, par.34, f.d.30), cât şi parte integrantă a Convenției în conformitate cu prevederile art.31 alin.(2) al Convenției de la Viena, la fel nu poate fi neglijat la soluționarea pricinilor civile potrivit prevederilor art.12 CPC.

98. Mai mult decît atît, în conformitate cu prevederile art.9 CPC, instanţei de judecată îi revine un rol diriguitor în organizarea şi desfășurarea procesului, pe principiile de contradictorialitate şi egalitate a părților în drepturi (art.26 CPC), motiv din care exonerarea unui participant la proces de obligația legală reprezintă în esență o favorizare nejustificată, în frauda regulilor unui proces echitabil.

99. Reieșind din cele expuse mai sus, în condițiile în care instanţa de fond corect a aplicat normele de drept material și procedural, iar instanţa de apel a constatat legalitatea hotărîrii primei instanțe, Colegiul civil ajunge la concluzia de a respinge apelurile declarate de către avocatul *****în interesele ***** și ***** și a menține hotărîrea contestată.

100. În conformitate cu prevederile art.art.385 lit.a), 389-390, 394 CPC, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Chișinău, -

D E C I D E:

Se respinge apelul declarat de avocatul *****în interesele ***** și *****.

Se menține hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Central) din 28 noiembrie 2023, pronunțată în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de avocatul *****în interesele ***** și ***** împotriva SRL ”*****”, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă cu privire la încasarea compensației și repararea prejudiciului moral.

Decizia este definitivă, dar poate fi atacată cu recurs la Curtea Supremă de Justiţie în termen de 2 luni de la data comunicării deciziei integrale, prin intermediul Curţii Supreme de Justiţie.

Preşedintele şedinţei,
Judecătorul Ruxanda Pulbere

Judecătorii: Marina Anton

Dorin Dulghieru