Dosarul nr. 3-3817/2023
2-23189132-12-3-29122023

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

15.07.2026 mun. Chişinău

Judecătoria Chișinău (sediul Rîşcani)
Instanța compusă din :
Preşedintele şedinţei, judecător specializat pentru examinarea acțiunilor în contencios administrativ Igor Barbacaru
Grefier Cezara-Valeria Rotaru

examinând în ședință publică, acţiunea de contencios administrativ, înaintată de către SRL „Infoturism Grup” împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția consumatorului, persoană terță Vasilisa Ursu, cu privire la anularea actului administrativ,

a c o n s t a t a t :

La 29.12.2023, SRL „Infoturism Grup” a depus cerere de chemare în judecată în contencios administrativ împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția consumatorului, solicitând :

- A recunoaște ilegală şi a dispune anularea Deciziei seria DR nr. 0031 din (fără dată) a ISSPNPC de remediere gratuită, înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător prin care s-a dispus a obliga SRL „Infoturism Grup” situat în mun. Chișinău, str. Puşkin 24, să restituie petiționarei Vasilisa Ursu contravaloarea biletului de avion în sumă de 5415,00 lei.

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 26.11.2024, a fost atrasă în proces în calitate de persoană terță Vasilisa Ursu (f.d.62).

În motivarea acțiunii reclamanta a indicat următoarele : prin Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător DR nr. 0031 din (fără data) s-a dispus :

Se obligă SRL „Infoturism Grup” situat în mun. Chișinău, str. Puşkin 24, să restituie petiționarului cet. Vasilisa Ursu contravaloarea biletului de avion în sumă de 5415,00 lei.

Se acordă un termen de 14 zile calendaristice privind informarea despre măsurile întreprinse și eliberarea unui răspuns pe marginea executării deciziei în cauză.

Se atenționează că, în cazul neexecutării Deciziei remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător ISSPNPC își rezervă dreptul de a aplica măsura de constrângere în conformitate cu prevederile art. 181 Cod administrativ.

Actul administrativ individual defavorabil i-a fost remis prin poșta Moldovei iar Decizia a fost remisă în adresa SRL „Infoturism Grup” la data de 26.09.2023.

„INFOTURISM GRUP” SRL a depus în adresa Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării cererea prealabilă din 09.10.2023 cu privire la anularea și suspendarea executării Deciziei seria DR nr.0031 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

În adresa companiei „INFOTURISM GRUP” SRL la data de 20 octombrie 2023 a parvenit o copie a unei Deciziei cu nr/27/12-475/406 din 18.10.2023 adresată Ministrului Dezvoltării Economice și Digitalizării prin care ISSPNPC în persoana Șefului inspectoratului Sergiu Dărănuță a decis: Cererea prealabilă nr. 2554 din 09.10.2023, prin care se solicită anularea și suspendarea executării Deciziei seria DR nr.0031 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, înregistrată cu nr.27/07-3601 din 20.09.2023, se respinge ca fiind neîntemeiată.

Prezenta decizie și dosarul administrativ, se remite către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, pentru luarea deciziei definitive.

La 27 decembrie 2023 în adresa companiei a parvenit din partea ISSPNPC o somație cu număr de ieșire nr. 27/07-4895 din 22.12.2023 prin care au fost somați să execute Decizia seria DR nr. 0031 de această dată datată cu 20.09.2023 care a fost anexată.

Totodată au fost somați de a executa Decizia contestată în termen de 10 zile, în caz contrar „INFOTURISM GRUP” SRL v-a fi sancționată cu amendă în mărime de 20 unități convenționale.

Menționează reclamanta că soluția pe cererea prealabilă adresată Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării în adresa companiei nu a parvenit, totodată procesele-verbale întocmite pe același caz de ISSPNPC privind pretinsele fapte contravenționale au fost contestate în instanțele de judecată pe motivul lipsei faptei contravenționale.

Consideră reclamanta Decizia seria DR nr. 0031 din (fără data) de remediere gratuită, înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător prin care s-a dispus a obliga SRL „Infoturism Grup” situat în mun. Chișinău, str. Pușkin 24, să restituie petiționarului cet. Vasilisa Ursu contravaloarea biletului de avion în sumă de 5415,00 lei și Decizia ISSPNPC cu nr.27/12- 475/406 din 18/10/2023 ilegală și pasibilă de a fi anulată reieșind din următoarele circumstanțe de fapt și de drept.

Astfel pentru adoptarea deciziei ISSPNPC a reținut și invocat următoarele circumstanțe de fapt și de drept:

La 03.05.2023 consumatorul a fost informat despre anularea zborului pentru cursa aeriană Chișinău - Roma, corespunzătoare biletului procurat și în aceiași zi a depus o cerere în adresa „Infoturism Grup” SRL, cu privire la restituirea costului biletului avia.

La 17.05.2023, printr-un mesaj pe telefon, a solicitat repetat de la agentul economic rambursarea costului biletului pentru zborul anulat, iar în rezultat a primit un răspuns cu promisiunea din partea „Infoturism Grup” SRL, că până la data de 15.06.2023 vor fi depuse toate eforturile în vederea soluționării problemei și ameliorarea situației create.

Având în vedere că până la data de 15.06.2023 banii nu au fost restituiți, la data de 19.05.2023 petiționarul Ursu Vasilisa a expediat repetat un mesaj privind rambursarea costului biletului avia.

Agentul economic a oferit răspuns consumatorului infamând-l despre faptul că responsabil de restituirea banilor este transportatorul aerian Air Moldova, care urmează să facă rambursarea, conform deciziei transportatorului.

La data de 05.07.2023 cet. Vasilisa Ursu a înaintat petiția nr. 904-U potrivit căreia a solicitat restituirea contravalorii biletului de avion procurat la data de 05.04.2023, prin intermediul SRL „Infoturism Grup”, la cursa aeriană Chișinău - Roma, achitând suma de 5415,00 lei, deoarece cursa cu care urma consumatorul să zboare a fost anulată.

ISSPNPC s-a considerat îndreptățită, contrar prevederilor legale și circumstanțele expuse SRL „Infoturism Grup” fără a le da aprecierea corespunzătoare, să constate că, întrucât cet. Ursu Vasilisa nu a primit un rezultat pozitiv de la agentul economic SRL „Infoturism Grup”, referitor la restituirea contravalorii biletului (pentru serviciul neprestat) la care aceasta ar avea dreptul conform prevederilor art.

10 lit. c), d) și art. 18' ale Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor să dispună încasarea de la „Infoturism Grup" a contravalorii biletului de călătorie.

Pentru soluționarea petiției și adoptarea deciziei, ISSPNPC a reținut următoarele dispoziții legale:

pct. 7 din Hotărârea de Guvern nr. 466 potrivit căruia „Inspectoratul are misiunea de a asigura implementarea politicii statului, exercitarea activităților de supraveghere a pieței și controlul de stat în domeniile de competență, în modul stabilit și în limitele prevăzute de cadrul normativ." Dispoziția art. 10 lit. c), d) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor care specifică că prestatorul este obligat, să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora" și „„să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale.

Prevederile art. 18' al aceleiași legi potrivit căreia „în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sunt 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 înaintări reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin remedierea sau înlocuirea gratuită ori restituirea contravalorii produsului, serviciului, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit de lege se consideră refuz tacit.

Dispoziția art. 12 Cod administrativ potrivit căreia, un act administrativ normativ este actul juridic subordonat legii adoptat, aprobat sau emis de o autoritate publică în baza prevederilor constituționale sau legale, care nu se supune controlului constituționalității și stabilește reguli de aplicare obligatorii pentru un număr nedeterminat de situații identice.

Prevederile art. 139 alin. (1) Cod administrativ care dispune „un act administrativ individual devine valabil pentru persoana căreia îi este destinat sau care este afectată de el în momentul în care i se comunică acesteia, cu excepția cazului când actul administrativ însuși stabilește o dată ulterioară pentru obligativitatea sa."

Dispoziția art. 27 alin. (3) lit.) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, potrivit căreia ISSPNPC emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepționării de către agentul economic.

Art.45 din Convenția din 28 mai 1999 pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional de la Montreal, la care Republica Moldova a aderat prin Legea nr. 254 din 05 decembrie 2008, acțiunea în responsabilitate cu privire la transportul efectuat de transportatorul de fapt, poate fi introdusă la alegerea reclamantului, împotriva acestui transportator sau transportatorului contractual ori împotriva amândurora, împreună sau separat.

Consideră reclamanta Decizia ISSPNPC seria DR nr. 0031 (fără dată) de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător contrară prevederilor legale și pasibilă de a fi anulată din următoarele considerente:

„INFOTURISM GRUP" SRL, la solicitarea de a prezenta explicații în termen, a remis în adresa ISSPNPC o explicație cu referire a faptul că activează în calitate de agenție de vânzări de bilete de călătorie a companiilor aeriene în baza contractului (copia fiind remisă în adresa ISSPNPC), respectiv nu este parte a contractului de transport, iar raporturile juridice stabilite între consumator (călător) și compania aeriană sunt reglementate de prevederile art. 1417 - 1430 Cod civil. Agenția nu poartă

răspundere pentru anulare, întârziere sau neadmitere la zbor. Contractul de agent prevede expres că mijloacele bănești încasate la emiterea biletului de călătorie sunt proprietate a companiei aeriene, la caz a companiei Air Moldova.

În conformitate cu prevederile art. 1411 CC „prin contract 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 sa plătească remunerația convenită".

Raporturile civile care au avut loc și s-au consumat la data emiterii biletelor între Ursu Vasilisa și „Infoturism Grup" S.R.L se rezumă doar la rezervarea efectuată din sistemul de rezervări, drept acordat de compania aeriană transportatoarei. Executor al contractului de transport fiind compania aeriană Air Moldova.

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

„Infoturism Grup" S.R.L nu este parte a contractului de transport, deținând doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion în baza contractului de agent semnat cu compania aeriană Air Moldova în baza căruia i-a fost acordat dreptul să efectueze rezervări și emiteri de bilete internaționale în sistemul de rezervări, respectiv nu poartă nici o răspundere pentru anularea sau efectuarea modificărilor în itinerarul rutelor, pentru neadmiterea pasagerilor la bordul navei, sau interzicerea de a trece frontiera de stat etc.

Conform art. 1701 Cod civil, (1) prin contractul de agenție comercială o parte (agent comercial) se obligă să acționeze în mod permanent în calitate de intermediar care desfășoară activități independente pentru a negocia sau a încheia contracte în numele celeilalte părți (principal), iar principalul se obligă să îi plătească remunerație pentru activitățile respective. (2) Orice remunerație care depinde total sau parțial de numărul sau valoarea contractelor se prezumă a fi un comision.

„INFOTURISM GRUP" SRL nu este parte a contractului de transport, deținând doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion având în obligațiunea sa de a informa pasagerul privind orarul zborului, regulile privind bagajul, ora îmbarcării și altă informație pusă la dispoziție de transportator inclusiv regulile de zbor.

Consumatorul a beneficiat doar serviciul de rezervare de către colaboratorul „INFOTURISM GRUP" SRL a biletului de călătorie acționând în calitate de agent.

Consumatorul a beneficiat doar serviciul de rezervare de către colaboratorul „Infoturism Grup" S.R.L a biletului de călătorie acționând în calitate de agent și în privința acestora nu sunt formulate careva pretenții privind necorespunderea acestora.

Dispozițiile art. 18/1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor nu sunt aplicabile speței, ori serviciul de rezervare prestat de „Infoturism Grup" S.R.L nu a prezentat careva neconformități în sensul dispozițiilor legale, iar neexecutarea obligațiilor asumate de transportator nu-i sunt imputabile.

Deciziei ISSPNPC seria DR nr. 0031 din (fără data) de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător este ilegală și sub aspect de competență ori în conformitate cu prevederile art. 27 alin. 3^1 ISSPNPC î-și exercită atribuțiile prevăzute la alin.(3) lit. f)-h), l)-s) din prezentul articol în alte domenii decât cele atribuite competenței altor organe conform art.28 alin.(2).

În conformitate cu prevederile art. 28 alin.2 lit.c) controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor,

introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat în domeniul transportului interurban și internațional - de către organele de stat abilitate cu funcții de control al transportului rutier, aeronautic și naval, conform domeniilor de competență.

Astfel la emiterea Deciziei Seria DR nr. 0036 din 26 martie 2021 ISSPNPC pe lingă eroarea admisă, în parte ce ține de determinarea agentul economic prestator de serviciu la caz transportatorul, care are obligațiunea față de călător, a exercitat atribuții în domeniul în care, conform legii, sunt abilitate alte organe ale administrației publice cu funcții de protecție a consumatorilor.

La adoptarea Deciziei contestate ISSPNPC nu a ținut cont de prevederile legale și circumstanțele speței, iar trimitere la prevederile art. 10 din legea nr.105 lit. *c) să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora; d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale*; sunt irelevante, neaplicabile cazului ori careva obiecții la serviciul de rezervare prestat de „INFOTURISM GRUP" SRL nu au fost formulate și nici nu pot exista. Însăși faptul că a fost efectuată rezervarea conform cerințelor călătorului și emis biletul din sistemul de rezervări denotă executarea obligațiunilor de către agenție în deplină măsură.

Este indubitabil faptul, că Decizia emisă ISSPNPC este neîntemeiată întrucât, „INFOTURISM GRUP" SRL nici una din obligațiunile prevăzute la art. 10, 18.1 pretinse a nu fi respectate către „INFOTURISM GRUP" SRL nu sunt și nici nu-i pot fi imputate, ori consumatorul contractând cu compania aeriană serviciu de transport poate pretinde acestuia orice despăgubire, inclusiv pentru anularea zborului în condițiile Regulamentului privind compensarea și asistență pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (Aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 8 noiembrie 2012).

Potrivit art. 140 CA un act administrativ individual obține puterea lucrului decis atunci când nu mai poate fi contestat nici pe cale prealabilă, nici prin acțiune în instanța de judecată competentă.

Circumstanțele invocate supra denotă ilegalitatea actului administrativ contestat prin prisma prevederilor art. 141 CA, ori acesta conține vicii deosebit de grave și acest lucru este evident în cadrul aprecierii concludente a tuturor circumstanțelor care urmau să fii luate în considerare.

Mai menționează reclamanta că la caz ISSPNPC prin interpretarea dolosiv-abuzivă a art. 10, 18.1 a Legii nr. 105 din 13.03.2003, creează practici ce contravin de fapt dispozițiilor art. 1411, 1417 ,1701 CC, a normelor Convenția de la Montreal - Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, adoptată la Montreal la 28 mai 1999, la care Republica Moldova a aderat prin Legea nr. 254/2008; Convenția de la Varșovia — Convenția pentru unificarea unor reguli privitoare la transportul aerian internațional, semnată la Varșovia la 12 octombrie 1929, modificată la Haga la 28 septembrie 1955, și Convenția complementară la Convenția de la Varșovia, încheiată la Guadalajara la 18 septembrie 1961, la care Republica Moldova a aderat prin Hotărârea Parlamentului nr. 766/1996; Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, Regulamentului privind compensarea și asistență pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (Aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 8 noiembrie 2012).

Astfel, art. 3 Cod administrativ prevede expres că legislația administrativă are drept scop reglementarea procedurii de înfăptuire a activității administrative și a controlului judecătoresc asupra acesteia, în vederea asigurării respectării drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale persoanelor fizice și juridice, ținându-se cont de interesul public și de regulile statului de drept.

În drept, întemeiază reclamanta solicitările din cererea de chemare în judecată în baza celor expuse și în conformitate cu prevederile art. 18.1, 27 din Legea nr. 105 XV din 13.03.2003, art. 1411, 1417, 1701 CC, art.art.172. 189, 191, 196, 208-209, 211, 224 alin. (1) lit. a) Cod administrativ.

Pîrîtul - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, la 02.05.2024 a prezentat referință aferentă cererii de chemare în judecată, solicitând respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată (f.d. 53-56).

În şedinţa de judecată de examinare şi soluţionare în fond a acţiunii, reprezentantul reclamantei SRL „Infoturism Grup", avocatul Vlas Gheorghe, a solicitat admiterea acțiunii pe motivele de fapt și de drept invocate în cerere.

Reprezentantul pârâtului Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și persoana terță Vasilisa Ursu nu s-a prezentat, instanța considerând posibilă examinarea cauzei în lipsă, pe motivul citării legale, în conformitate cu prevederile art. 218 lit. d) Cod Administrativ.

Examinînd cererea de chemare în judecată, cercetînd probele anexate la dosar în ansamblu şi interconexiunea lor, studiind normele legii aplicabile, instanţa de judecată conchide că acţiunea urmează a fi admisă, din următoarele considerente.

În privința admisibilității acțiunii în contenciosul administrativ instanța de judecată reține următoarele.

În condițiile speței, decizia seria DR nr.0031 din 20.09.2023, precum și decizia nr. 27/12-475/4006 din 18.10.2023 emisă de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și decizia nr.15-3455 din 08.11.2023 emisă de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, adoptate în procedura prealabilă, constituie în sine acte administrative individuale defavorabile pentru reclamanta SRL „Infoturism Grup", pasibil controlului judecătoresc în ordinea contenciosului administrativ.

Or, conform art. 10 alin. (1) Cod Administrativ, actul administrativ individual este orice dispoziție, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin naşterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public.

Art. 11 alin. (1) lit. a) Cod Administrativ prevede că, actul administrativ individual defavorabil este actul care impune destinatarilor lor obligații, sancțiuni, sarcini sau afectează drepturile/interesele legitime ale persoanelor ori care resping, în tot sau în parte, acordarea avantajului solicitat.

Conform art. 17 Cod Administrativ, drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia i se aduce atingere prin activitate administrativă.

Cu referire la procedura prealabilă, instanța remarcă că, aceasta a fost respectată de către reclamantă prin depunerea în adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, la 09.10.2023 a cererii prealabile (f.d.36-39).

În privința termenului de contestare a actului evidențiat supra, instanța reține că prin încheierea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 12.03.2025, acțiunea nominalizată a fost declarată inadmisibilă (f.d.72-74), iar prin decizia Curții de Apel Centru din 19.06.2025, a fost anulată încheierea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 12.03.2025 (f.d.92-99).

Din conținutul acțiunii, prin prisma cadrului legal citat, rezultă că, reclamanta SRL „Infoturism Grup”, revendică un drept subiectiv vătămat și repercusiunile negative generate de actul administrativ individual defavorabil contestat.

În urma analizei actului administrativ contestat, precum și a contextului solicitărilor formulate de reclamantă, instanța constată că acțiunea dedusă judecații este o acțiune în anulare, conform prevederilor art. 206 Cod Administrativ.

Totodată, ținând cont de localizarea sediului autorității publice care a desfășurat activitatea administrativă contestată, în virtutea art. 191 alin. (1) și art. 196 Cod Administrativ se constată competența materială și teritorială a Judecătoriei Chișinău (sediul Râșcani) în examinarea acțiunii de contencios administrativ dedusă judecății.

Prin urmare, instanța consideră că motive de inadmisibilitate în conformitate cu prevederile art. 207 alin. (2) Cod Administrativ, nu se regăsesc.

În privința temeiniciei acțiunii în contenciosul administrativ instanța de judecată reține următoarele.

Conform art. 2 alin. (1) și (2) Cod Administrativ, prevederile prezentului cod determină statutul juridic al participanților la raporturile administrative, atribuțiile autorităților publice administrative și ale instanțelor de judecată competente pentru examinarea litigiilor de contencios administrativ, drepturile și obligațiile participanților în procedura administrativă și cea de contencios administrativ. Anumite aspecte ce țin de activitatea administrativă privind domenii specifice de activitate pot fi reglementate prin norme legislative speciale derogatorii de la prevederile prezentului cod numai dacă această reglementare este absolut necesară și nu contravine principiilor prezentului cod.

Conform art. 20 Cod Administrativ, Dacă printr-o activitate administrativă se încalcă un drept legitim sau o libertate stabilită prin lege, acest drept poate fi revendicat printr-o acțiune în contencios administrativ, cu privire la care decid instanțele de judecată competente pentru examinarea procedurii de contencios administrativ, conform prezentului cod.

Conform art. 21 Cod Administrativ, (1) Autoritățile publice și instanțele de judecată competente trebuie să acționeze în conformitate cu legea și alte acte normative. (2) Exercitarea atribuțiilor legale nu poate fi contrară scopului pentru care acestea au fost reglementate.

Conform art. 22 Cod Administrativ, (1) Autoritățile publice și instanțele de judecată competente cercetează starea de fapt din oficiu. Acestea stabilesc felul și volumul cercetărilor și nu sînt legate nici de expunerile participanților, nici de cererile lor de reclamare a probelor.

Conform art. 23 Cod Administrativ, (1) Autoritățile publice și instanțele de judecată competente acționează respectînd principiul egalității și nediscriminării. (3) Atît în cadrul procedurii administrative, cît și în cadrul procedurii de contencios administrativ sau ca rezultat al acestora, nicio persoană nu poate beneficia de privilegii, nu poate fi dezavantajată, lipsită de drepturi sau scutită de obligații pe motiv de rasă, origini familiale, sex, limbă, cetățenie, apartenență etnică, religie, convingeri politice sau ideologice, educație, situație economică, condiție socială.

Conform art. 189 Cod Administrativ, (1) Orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorități publice poate înainta o acțiune în contencios administrativ.

Conform art. 194 Cod Administrativ, (1) În procedura în prima instanță, în procedura de apel și în procedura de examinare a recursurilor împotriva încheierilor judecătorești se soluționează din oficiu probleme de fapt și de drept.

Conform art. 206 Cod Administrativ, (1) O acțiune în contencios administrativ poate fi depusă pentru: a) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ individual (acțiune în contestare); b) obligarea autorității publice să emită un act administrativ individual (acțiune în obligare); c) impunerea la acțiune, la tolerare a acțiunii sau la inacțiune (acțiune în realizare); d) constatarea existenței sau inexistenței unui raport juridic ori nulității unui act administrativ individual sau a unui contract administrativ (acțiune în constatare); sau e) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ normativ (acțiune de control normativ).

Conform art. 219 Cod Administrativ, (1) Instanța de judecată este obligată să cerceteze starea de fapt din oficiu în baza tuturor probelor legal admisibile, nefiind legată nici de declarațiile făcute, nici de cererile de solicitare a probelor înaintate de participanți.

Materialele cauzei denotă că, la 05.04.2023, Ursu Vasilisa a procurat prin intermediul agenției de vânzări de bilete de călătorie SRL „Infoturism Grup", un bilet de călătorie avia cu destinația Chișinău-Roma-Chișinău, achitând suma de 5415,00 lei (f.2, dosar administrativ), însă cursa a fost anulată.

La 03.05.2022, persoana terță Ursu Vasilisa a depus la SRL „Infoturism Grup", cerere privind restituirea contravalorii biletului de avion, procurat la 05.04.2023 de la SRL „Infoturism Grup" din cauza cursei anulate de către compania Compania Aeriană „Air Moldova" (f.4, dosar administrativ).

Prin scrisoarea de notificare SRL „Infoturism Grup" din 15 mai 2023, a comunicat persoanei terțe că Agenția, odată cu emiterea biletului de avion transferă către compania aeriană contravaloarea sumelor, inclusiv și pentru zborurile anulate, care urmează a fi rambursate de către transportator (f.6, dosar administrativ).

La 05.07.2023, Vasilisa Ursu a înaintat petiție către ISSPNPC, înregistrată cu nr. 904-U, prin care a solicitat întreprinderea măsurilor privind obligarea „Infoturism Grup" SRL să restituie contravaloarea biletului de călătorie achitat (f. 1, dosar administrativ).

Prin decizia ISSPNPC de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător nr. DR 0031 din 20.09.2023 s-a dispus obligarea „Infoturism Grup" SRL de a restitui petiționarei Vasilisa Ursu contravaloarea biletului de avion în sumă de 5415,00 lei (f.21-22, dosar administrativ).

Nefiind de acord cu decizia emisă, la 09.10.2023 „Infoturism Grup" SRL a depus cerere prealabilă, înregistrată la ISSPNPC cu nr. 2554, prin care a solicitat anularea și suspendarea Deciziei de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător nr. DR 0031 (f.27-29, dosar administrativ).

Prin răspunsul nr. 27/12-475/4006 din 18.10.2023, ISSPNPC a dispus respingerea cererii prealabile ca fiind neîntemeiată și totodată a remis decizia și dosarul administrativ către Ministerul Economiei și Digitalizării pentru luarea deciziei definitive (f. 31-33, dosar administrativ).

Prin decizia Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr. 15-3455 din 08.11.2023, a fost susținută decizia ISSPNPC nr. 27/12-475/4006 din 18.10.2023 și s-a respins cererea prealabilă înaintată de „Infoturism Grup" SRL ca fiind neîntemeiată. (f. 34-37, dosar administrativ)

Nefiind de acord cu Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului serviciului necorespunzător nr. DR 0031 din 20.09.2023, emisă de ISSPNPC, reclamanta s-a adresat în instanța de judecată cu prezenta acțiune.

Astfel, obiect al examinării prezentei cauze în instanța de contencios administrativ îl constituie verificarea legalității actului administrativ individual defavorabil: Decizia seria DR 0031 din 20.09.2023 (f.d.32-34), precum și deciziile nr. 27/12-475/4006 din 18.10.2023 emisă de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (f.d.21-23) și decizia nr.15-3455 din

08.11.2023 emisă de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, adoptate în procedura prealabilă (f.34-37, dosar administrativ).

În contextul pretențiilor deduse judecării, instanța reține următoarele prevederi legale:

Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor (în redacția la momentul emiterii actului contestat).

Art. 2 alin. (1) din Prezenta lege stabileşte cerinţele generale de protecție 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.

Art. 14, (1) În vederea stopării şi combaterii practicilor comerciale incorecte, persoanele sau autorităţile care, potrivit legii, au un interes legitim pot:

a) să iniţieze o acţiune în instanţă;

b) să sesizeze organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, pentru ca acesta fie să decidă asupra reclamaţiilor, fie să iniţieze acţiuni în instanţă împotriva comercianţilor care au săvîrşit ori sînt susceptibili să săvîrşească practici comerciale incorecte.

În conformitate cu art.10 din Legea menționată, Prestatorul este obligat:

a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse şi proceduri inofensive care, dacă legislaţia prevede aceasta, trebuie să fie certificate;

b) să anunţe imediat autorităţile competente, precum şi producătorul respectiv, despre existenţa oricărui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunoştinţă că este periculos şi/sau falsificat (contrafăcut);

c) să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

d) să respecte cerinţele stabilite în actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale;

e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condiţiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;

f) să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

f1) să asigure, în cazul prestării serviciilor de transport rutier de persoane în regim de taxi, afişarea la vedere a anunţului cu următorul cuprins: "În cazul în care nu este emis şi înmînat bonul de casă pe suport de hîrtie şi/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite călătoria;

g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conţine elemente vorbite sau textuale scrise) în limba română conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) să deţină registrul de reclamaţii la un loc vizibil şi să înregistreze pretenţiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

h1) să primească şi să soluţioneze reclamaţiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă prestatorului neconformitatea serviciului prestat;

i) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

j) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Potrivit art. 18^1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor (în redacția la momentul emiterii actului contestat), (1) În cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art.18 alin.(4), reducerea

corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie şi se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

În temeiul art. 18^5 alin.(1)-(2) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), în perioada termenului de garanţie, consumatorii depun reclamaţiile referitoare la produsele necorespunzătoare iniţial vînzătorului sau prestatorului. (2) Odată cu depunerea reclamaţiei, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanţie).

Art.27 alin.(3) lit.l) din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor (în redacția la momentul emiterii actului contestat), stipulează că Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor are următoarele atribuţii principale: 1) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art.18, 18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic.

Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 466/2022.

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare – *Regulament*) stabilește misiunea, domeniile de activitate, funcțiile și drepturile Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare – *Inspectorat*), precum și modul de organizare a activității acestuia.

7. Inspectoratul are misiunea de a asigura implementarea politicii statului, exercitarea activităților de supraveghere a pieței și controlul de stat în domeniile de competență, în modul stabilit și în limitele prevăzute de cadrul normativ.

Art.1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor (în redacția Legii la momentul procurării serviciului-05.04.2023), definește: *consumator* – orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională; *vînzător* – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfăşoară activitate comercială în relaţiile cu consumatorii; *prestator* – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii; *produs* – 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; *serviciu* – activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfăşurată în scopul satisfacerii unor necesităţi ale consumatorilor.

Art.6 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor (în redacția Legii la momentul procurării serviciului), stabilește că orice consumator are dreptul la: a) protecţia drepturilor sale de către stat; b) protecţie împotriva riscului de a achiziţiona un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viaţa, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile şi interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.

Instanța menționează că, prin prisma Codului Administrativ, legalitatea şi respectiv opusul, ilegalitatea actului administrativ se apreciază prin analiza a două elemente, cel material şi cel formal. Elementul formal implică analiza respectării elementelor de formă : competenţă, termeni, elemente de formă a actului administrativ. Elementul material implică analiza de fond corespunderea şi/sau nu a actului administrativ analizat prevederilor legale specifice domeniului de reglementare.

Aşadar, din conținutul cererii de chemare în judecată, se desprinde faptul că, reclamanta solicită anularea actului administrativ – Decizia seria DR nr.0031 din 20.09.2023, privind obligarea restituirii petiționarei Vasilisa Ursu a contravalorii biletului de avion procurat în sumă de 5415,00 lei.

Astfel, instanța constată că persoana terță Vasilisa Ursu a procurat prin intermediul agenției de vânzări de bilete de călătorie SRL „Infoturism Grup", un bilet de călătorie avia cu destinația Chișinău-Roma-Chișinău, achitând suma de 5415,00 lei (f.2, dosar administrativ), însă cursa a fost anulată.

În acest context, instanța consideră eronată poziția autorității publice pârâte privind obligarea reclamantei SRL „Infoturism Grup" de a restitui contravaloarea produsului, or dumă cum se constată din materiale cauzei, SRL „Infoturism Grup" este agenția de vînzări de bilete de călătorie a companiilor aeriene în baza contractului încheiat cu compania aeriană (transportatorul) „Air Moldova".

Or potrivit contractului privind numirea unui agent de vânzări pentru transportul aerian încheiat între compania avia „Air Moldova" și agentul SRL „Infoturism Grup" obligațiile Agentului sunt : 1.Rezervarea și vânzarea de servicii de călătorie aeriană și servicii auxiliare pentru zborurile Transportatorului prin propriul canal de vânzări al agenției, în conformitate cu regulile și instrucțiunile Transportatorului care guvernează procesul de rezervare și vânzare; 2. Transferarea de fonduri și transmiterea de rapoarte în termenele stabilite prin prezentul acord; 3. Să ofere informații și asistență de referință pasagerilor cu privire la tarife, reguli și zboruri operate de Transportator, inclusiv în cazuri de anulare și reprogramare; 4. Să includă informațiile de contact ale pasagerilor în rezervare; 5. Să asigure, pe cheltuiala proprie, întreținerea propriului canal de vânzări utilizat pentru vânzarea și rezervarea transportului aerian.

Totodată, potrivit pct.7 din contractul menționat, în cazul unei modificări de program, anulări sau reprogramări a unui zbor operat de Transportator, Agentul este obligat să notifice pasagerul și să includă observația RMK în PNR, precum și să ofere un zbor alternativ în conformitate cu tariful aplicabil. Dacă niciuna dintre opțiunile oferite de Agent nu este acceptabilă sau dacă contactul cu pasagerul este imposibil, Agentul este obligat să notifice Transportatorul. Agentul este singurul responsabil pentru verificarea rezervărilor în sistemul de rezervări Radixx și pentru informarea pasagerului cu privire la anulările și modificările de program ale zborurilor. *Agentul nu este responsabil pentru anulările sau întârzierile zborurilor.* (f.d.15-20).

Astfel, din clauzele contractuale menționate supra rezultă că reclamanta SRL „Infoturism Grup" acționează în calitate de agent de vânzări al transportatorului aerian „Air Moldova", având atribuții ce țin de rezervarea și comercializarea serviciilor de transport aerian, transmiterea fondurilor, informarea și acordarea asistenței pasagerilor, inclusiv în cazul anulării sau modificării programului zborurilor. Totodată, contractul prevede expres că agentul nu este responsabil pentru anularea sau întârzierea zborurilor operate de transportator.

Prin urmare, simplul fapt că biletul de călătorie a fost procurat prin intermediul reclamantei nu constituie, în sine, un temei suficient pentru a-i imputa acesteia obligația de a restitui contravaloarea serviciului de transport aerian neprestat. Or, din materialele cauzei nu rezultă că anularea cursei s-ar fi produs din culpa reclamantei sau că aceasta ar fi încălcat obligațiile contractuale care îi reveneau în calitate de agent de vânzări.

În aceste condiții, la stabilirea persoanei responsabile de restituirea sumei achitate pentru serviciul de transport aerian neprestat, autoritatea publică pârâtă urma să țină cont de circumstanțele concrete ale anulării cursei, de raporturile juridice dintre părțile implicate și de obligațiile legale și contractuale ale transportatorului aerian, fără a atribui automat agentului de vânzări răspunderea pentru neexecutarea serviciului de transport.

În speță, instanța constată că persoana terță Vasilisa Ursu a procurat, prin intermediul SRL „Infoturism Grup", un bilet de călătorie avia pe ruta Chișinău–Roma–Chișinău, achitând suma de 5415 lei, însă cursa a fost anulată. Astfel, împrejurarea care a determinat imposibilitatea efectuării călătoriei nu privește, prin ea însăși, operațiunea de rezervare sau emiterea biletului de către reclamantă, ci neexecutarea serviciului de transport aerian.

Or, din materialele cauzei nu rezultă că rezervarea ar fi fost efectuată necorespunzător, că biletul ar fi fost emis cu încălcarea solicitării consumatoarei sau că reclamanta ar fi refuzat să își execute obligațiile de informare și asistență care îi reveneau. Dimpotrivă, explicațiile prezentate în cadrul procedurii administrative relevă că reclamanta a contestat răspunderea pentru anularea zborului, invocând caracterul de intermediere al activității sale și atribuțiile contractuale ale transportatorului.

În aceste condiții, instanța apreciază că simplul fapt al procurării biletului prin intermediul SRL „Infoturism Grup" nu este suficient pentru a concluziona că aceasta este prestatorul serviciului de transport aerian și că îi revine, în mod automat, obligația de a restitui contravaloarea acestuia. Pentru adoptarea unei asemenea măsuri, autoritatea publică urma să stabilească natura serviciului prestat de reclamantă, obligațiile care îi reveneau în raport cu consumatoarea, precum și temeiul legal concret care ar permite imputarea obligației de restituire în sarcina agentului de vânzări.

Mai mult, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția consumatorului, a aplicat eronat mecanismul Legii privind protecţia consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003, confundînd prestatorul serviciului de transport, la caz – Air Moldova cu agentul de vînzări (intermediarul) – SRL „Infoturism Grup".

Or, în speță reclamantul a acționat ca mandatar/distribuitor în baza unui contract de agent cu compania aeriană. Banii încasați pentru bilet devin, din punct de vedere juridic, proprietatea companiei aeriene (Air Moldova), agenția reținînd doar un comision de intermediere.

Serviciul oferit direct de SRL „Infoturism Grup" a fost cel de rezervare și emitere a biletului, serviciu prestat corespunzător și fără deficiențe la data de 05.04.2023, or persoana terță Ursu Vasilisa în plîngerea sa nu a invocat careva încălcări comise de către SRL „Infoturism Grup" la emiterea biletului.

Articolul 18^1 din Legea privind protecţia consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003, normă la care face referire pîrtîul în actul administrative emis, prevede remedierea deficiențelor *„în cazul serviciilor",* în speță însă se atestă că serviciul de rezervare nu a avut deficiențe, iar prin urmare agenția nu are ce remedia, nu poate fi obligată să restituie costul unui serviciu (transportul) pe care nu ea urma să îl presteze și ale cărui fonduri încasate au fost deja transferate în patrimoniul transportatorului (conform regulilor contractului de agent).

Suplimentar, instanța consideră ca fiind relevante speței prevederile Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, care transpune parţial 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 asistenţă a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii 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.

1. Prezentul Regulament stabileşte condiţiile în care pasagerii transportului aerian îşi pot exercita drepturile minime atunci cînd : b) zborul este anulat.

2. Prezentul Regulament 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 ţară terţă către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova, exceptînd cazurile în care aceştia au primit indemnizaţii sau compensaţii şi au beneficiat de asistenţă în ţara terţă respectivă, în cazul în care operatorul aerian al zborului respectiv este un operator aerian din Republica Moldova.

3. Prevederile punctului 2 al prezentului Regulament se aplică sub rezerva ca pasagerii:

a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv şi, cu excepţia cazului de anulare menţionat în capitolul III al prezentului Regulament, să se prezinte personal pentru înregistrare în condiţiile stipulate şi la ora indicată în prealabil şi în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul aerian, turoperator sau o agenţie de turism sau, în cazul în care ora nu este indicată, nu mai tîrziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate;

b) au fost transferaţi de către un operator aerian sau un turoperator, sau agenţie de turism de la zborul pentru care au avut o rezervare la un alt zbor, indiferent de motiv.

6. Prezentul Regulament se aplică tuturor operatorilor aerieni care asigură transportul pasagerilor menţionaţi la punctele 2 şi 3. În cazul în care un operator aerian care nu are un contract cu pasagerul îşi execută obligaţiile în conformitate cu Regulamentul, atunci se consideră că acesta acţionează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv.

8. În sensul prezentului Regulament, noţiunile utilizate au următoarele semnificaţii:

operator aerian efectiv – operator aerian care execută sau intenţionează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;

bilet – document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul aerian sau de agentul autorizat al acestuia;

rezervare – pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată şi înregistrată de operatorul aerian sau de turoperator sau de o agenţie de turism;

anulare – neefectuarea unui zbor programat anterior şi pentru care s-a făcut cel puţin o rezervare.

20. Compensaţia menţionată în punctul 19 se plăteşte în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie şi/sau alte servicii.

Capitolul VI

DREPTUL LA RAMBURSARE SAU REDIRECŢIONARE

22. În cazul în care se face trimitere la prezentul Capitol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

a) rambursarea, în termen de şapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la preţul de achiziţie pentru partea sau părţile de călătorie neefectuate şi pentru partea sau părţile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie iniţial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare iniţial, cît mai repede posibil.

Capitolul XI

Dreptul la reparaţii

34. În cazul în care un operator aerian plăteşte compensaţii sau se achită de alte obligaţii care îi revin în conformitate cu prezentul Regulament, nici una din dispoziţiile prezentului Regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensaţii de la orice persoană, inclusiv părţi terţe, în conformitate cu legislaţia aplicabilă. În special, prezentul Regulament nu limitează în nici un fel dreptul operatorului aerian de a solicita o rambursare de la un turoperator sau de la o altă persoană cu care operatorul aerian a încheiat un contract. În mod similar, nici una din dispoziţiile Regulamentului nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui turoperator sau al unei părţi terţe, alta decît pasagerul, cu care operatorul aerian a încheiat un contract, de a solicita o rambursare sau reparaţii operatorului aerian, în conformitate cu legislaţia aplicabilă în materie.

Capitolul XI

DREPTUL LA REPARAŢII

35. Orice persoană care consideră că i-a fost lezat un drept consfinţit de prezentul Regulament poate sesiza organele competente stabilite de legislaţia în vigoare.

Capitolul XII

OBLIGAŢIA DE A INFORMA PASAGERII

DESPRE DREPTURILE LOR

38. Operatorul aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sînt precizate normele de compensare şi asistenţă în conformitate cu dispoziţiile prezentului Regulament. De asemenea, el prezintă fiecărui pasager afectat de o întîrziere de cel puţin două ore o comunicare scrisă echivalentă. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele autorităţii publice desemnate cu atribuţii în domeniu, menţionate la punctul 42 din prezentul Regulament.

Capitolul XII

OBLIGAŢIA DE A INFORMA PASAGERII

DESPRE DREPTURILE LOR

38. Operatorul aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sînt precizate normele de compensare şi asistenţă în conformitate cu dispoziţiile prezentului Regulament. De asemenea, el prezintă fiecărui pasager afectat de o întîrziere de cel puţin două ore o comunicare scrisă echivalentă. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele autorităţii publice desemnate cu atribuţii în domeniu, menţionate la punctul 42 din prezentul Regulament.

Capitolul XIV

AUTORITATEA PUBLICĂ CENTRALĂ ABILITATĂ CU FUNCŢII DE

PROTECŢIE A CONSUMATORILOR ÎN TRANSPORTUL AERIAN

42. Autoritatea Aeronautică Civilă efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor în transport aerian.

43. Ministerul Economiei şi Infrastructurii adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor.

Din analiza sistematică a normelor cuprinse în acest Regulament rezultă indubitabil că subiectul pasiv al obligației de rambursare a costului biletului este în mod exclusiv operatorul aerian, iar agențiile intermediare sunt complet exonerate de o astfel de obligație de plată în caz de anulare a zborului.

Or, pct. 6 stabilește în mod imperativ aria de aplicare a obligațiilor: *„Prezentul Regulament se aplică tuturor operatorilor aerieni care asigură transportul pasagerilor...”*. Actul normativ nu extinde

aplicabilitatea obligațiilor de reparație sau rambursare asupra agenților/intermediarilor, ci le menține strict în sarcina transportatorilor.

În caz de anulare a zborului (circumstanță reglementată de Punctul 1 lit. b), drepturile pasagerului sunt activate sub forma dreptului la rambursare prevăzut în Capitolul VI (Dreptul la rambursare sau redirecționare).

Punctul 22 lit. a) stipulează dreptul pasagerului la: *„rambursarea, în termen de şapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la preţul de achiziţie...”*.

Corelînd pct. 22 cu Punctul 6 și Punctul 38, rezultă că cel care datorează această rambursare este exclusiv operatorul aerian. Agenția de turism nu deține calitatea de debitor al acestei obligații, ea nefiind cea care „anulează” zborul și nici cea care „asigură transportul”.

Totodată, o dovadă suplimentară a faptului că doar compania aeriană poartă răspunderea pentru perturbările de zbor este textul punctului 38, care stabilește : „Operatorul aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sînt precizate normele de compensare şi asistenţă în conformitate cu dispoziţiile prezentului Regulament”.

Dacă legiuitorul ar fi prevăzut o răspundere solidară sau subsidiară a agenției ce vinde biletele avia, obligația de asistență și informare ar fi fost instituită și în sarcina acesteia. Faptul că Regulamentul obligă doar operatorul aerian să gestioneze direct relația cu pasagerul afectat în momentul anulării confirmă că raportul juridic de tragere la răspundere se naște strict între pasager și compania aeriană – la caz Air Moldova.

Referitor la pct.34 din Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, la care face trimitere autoritatea publică pîrîtă în actul administrativ emis, instanța reține că această normă juridică reglementează în mod exclusiv dreptul de regres și mecanismele de compensare economică dintre operatorul aerian și partenerii săi comerciali (turoperatori sau terțe părți), nefiind un temei legal generator de drepturi sau obligații în raportul direct dintre pasager și turoperator.

Prin urmare, pct. 34 din Regulament nu poate fi invocat ca sursă a unui drept al pasagerului de a solicita compensații de la turoperator, după cum nu poate fi folosit nici de operatorul aerian pentru a-și declina responsabilitatea în fața pasager.

Suplimentar, este de menționat că, deși Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția consumatorului are o competență generală în domeniul protecției consumatorilor în baza Legii nr. 105/2003, norma specială de la Punctul 42 din Regulamentul aprobat prin HG nr. 836/2012 derogă de la regula generală. Prin urmare, competența de supraveghere, control și impunere de măsuri reparatorii în cazul litigiilor ce țin de transportul aerian revine în mod exclusiv Autorității Aeronautice Civile (AAC).

Conform principiilor fundamentale ale dreptului administrativ, reflectate în dispozițiile Codului Administrativ al RM, legalitatea unui act administrativ individual este condiționată, în primul rînd, de competența materială și teritorială a autorității publice emitente. Emiterea unui act administrativ cu încălcarea competenței stabilite prin lege (viciul de incompetență) constituie o încălcare gravă a ordinii publice și atrage nulitatea necondiționată a actului în cauză.

În conformitate cu art. 224 alin. (1) lit. a) din Codul administrativ, examinând acțiunea în contencios administrativ în fond, instanța de judecată anulează, în tot sau în parte, actul administrativ individual, precum și eventuala decizie de soluționare a cererii prealabile, dacă acestea sunt ilegale și prin ele reclamantul este vătămat în drepturile sale.

Raportând prevederile legale menționate la circumstanțele cauzei, instanța constată că actul administrativ contestat a fost emis fără o delimitare corespunzătoare a obligațiilor ce revin agentului de vânzări de cele care incumbă transportatorului aerian în cadrul raportului juridic de transport. Or, simplul fapt că biletul de călătorie a fost procurat prin intermediul SRL „Infoturism Grup" nu constituie, în sine, un temei suficient pentru a obliga reclamanta să restituie contravaloarea serviciului de transport neprestat, în lipsa stabilirii unei încălcări concrete a obligațiilor care îi reveneau acesteia și a temeiului legal al unei asemenea obligații.

Totodată, instanța reține că, la adoptarea deciziei contestate, autoritatea publică pârâtă urma să examineze natura serviciului prestat de reclamantă, obligațiile asumate de aceasta în calitate de agent de vânzări, precum și circumstanțele care au determinat anularea cursei aeriene. În lipsa unei asemenea analize, nu poate fi justificată imputarea asupra reclamantei a consecințelor neexecutării serviciului de transport aerian, fără a se demonstra că aceasta a încălcat obligațiile legale sau contractuale proprii. Prin urmare, măsura dispusă nu este suficient fundamentată în fapt și în drept, iar legalitatea acesteia nu poate fi dedusă exclusiv din împrejurarea că reclamanta a intermediat procurarea biletului de călătorie.

În aceste condiții, instanța concluzionează că Decizia seria DR nr. 0031 din 20 septembrie 2023 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător este neîntemeiată, fiind afectată de deficiențe privind stabilirea persoanei obligate și justificarea temeiului juridic al măsurii dispuse. Întrucât actele administrative adoptate în cadrul procedurii prealabile au menținut soluția autorității publice, fără a înlătura deficiențele constatate, se impune anularea acestora, de asemenea, în vederea restabilirii legalității și a drepturilor și intereselor legitime ale reclamantei.

Din considerentele expuse supra, instanța ajunge la concluzia de a admite acțiunea în contencios administrativ înaintată de SRL „Infoturism Grup" împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, cu participarea persoanei terțe Vasilisa Ursu, cu privire la anularea Deciziei seria DR nr. 0031 din 20 septembrie 2023 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, precum și a Deciziilor nr. 27/12-475/4006 din 18 octombrie 2023 și nr. 15-3455 din 8 noiembrie 2023, adoptate în cadrul procedurii prealabile.

În conformitate cu prevederile art. 224 alin.(1) lit.a) Cod Administrativ, instanța de judecată,

h o t ă r ă ş t e :

Acţiunea de contencios administrativ, înaintată de către SRL „Infoturism Grup" împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția consumatorului, persoană terță Vasilisa Ursu, cu privire la anularea actului administrativ, ***se admite***.

Se anulează Decizia seria DR nr. 0031 din 20.09.2023 de remediere gratuită, înlocuire, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, precum şi Deciziile nr.27/12-475/4006 din 18.10.2023, nr.15-3455 din 08.11.2023 adoptate în cadrul procedurii prealabile.

Hotărîrea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la data pronunțării dispozitivului hotărîrii, prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul Rîşcani).

Preşedintele şedinţei,
judecătorul Igor Barbacaru