Dosarul nr. 2-1287/25
2-25011378-12-2-29012025-1

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

12 martie 2026 **mun. Chişinău**

Judecătoria Chișinău, sediul Centru
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecător – Olga Boțan
grefier – Cristina Delinschi

cu participarea reprezentantului pârâtei, avocatul Cristian Iustin, în lipsa reclamantului, care a solicitat examinarea pricinii în lipsa sa,

a examinat în şedinţa de judecată publică pricina civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea compensației pentru amânarea zborului,

a c o n s t a t a t:

Argumentele participanţilor la proces:

La data 27 ianuarie 2025, Pălăduță Iurie a depus cerere de chemare în judecată către SRL„Fly One” cu privire la încasarea datoriei rezultate din încălcarea drepturilor consumatorilor, care a fost repartizată judecătorului Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, Irina Țonov.

Prin încheierea judecătorului Judecătoriei Chișinău, sediul Central, Irina Țonov din 31 ianuarie 2025 s-a acceptat în procedură contencioasă cererea de chemare în judecată depusă de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea datoriei rezultate din încălcarea drepturilor consumatorilor. Ședința de pregătire a pricinii spre dezbateri judiciare a litigiului s-a fixat pentru 12 mai 2025, ora 12:00 în incinta Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, bd.Ștefan cel Mare și Sfînt, nr.162, etajul 7, bir.706.

Prin Încheierea Vicepreședintelui interimar al Judecătoriei Chișinău din 28 iulie 2025, s-a dispus redistribuirea automat-aleatoriu, a cauzei civile la cererea de chemare în judecată depusă de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea datoriei rezultate din încălcarea drepturilor consumatorilor, prin intermediul PIGD, unui alt judecător specializat în materie civilă, pentru examinare.

La 30 iulie 2025 cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea datoriei rezultate din încălcarea drepturilor consumatorilor, a fost repartizată în mod aleatoriu prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor, a fost repartizată în mod automat – aleatoriu judecătorului Boțan Olga la data de 03 iulie 2025 (f.d.33).

În motivarea acțiunii s-a invocat că în fapt, la data de 31 ianuarie 2024 ora 10.00 min. era programată decolarea cursei aeriere pe ruta Chișinău (Republica Moldova) - Parma (Italia).

Comunică că ,la data de 30 ianuarie 2024 prin intermediul poștei electronice, întreprinderea pârâtă i-a transmis un alt bilet electronic care conținea o altă oră de decolare, fără

indicarea motivelor care au dus la amânarea zborului la ora preconizată inițial. Astfel, conform biletului recepționat la data de 30 ianuarie 2024 ora zborului a fost amânată de la 10:00 către ora 13:40.

Menționează că totuși, ora decolării de facto a avut loc la data de 31 ianuarie 2024 ora 15:00 min. Datorită faptului că distanța ortodromică (aeriană) potrivit informației afișate pe portalul Autorității Aeronautice Civile între cele două orașe este de 1 462 km, eu sunt în drept de a beneficia de compensația prevăzută la pct. 18 lit. a) și pct. 19 lit. a) al Hotărârii de Guvern Nr. 836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, care prevede o compensație de 250 euro pentru fiecare pasager în cazul în care a avut loc o întârziere mai mare de două ore și distanța ortodromică este mai mică de 1 500 km.

Susține că, prin reclamația depusă prin aviz recomandat, a fost solicitată pe cale extrajudiciară achitarea compensației, a prejudiciului material și moral în mod benevol, însă un careva răspuns în scris la reclamația depusă nu a parvenit.

Mai comunică că, prin expedierea reclamației la data de 11 martie 2024 se confirmă prin chitanța anexată la materialele cauzei eliberată de către Poșta Moldovei cu nr. scrisorii DS8001196271AR. Însă din motive necunoscute , avizul de recepție nu s-a returnat , însă potrivit extrasului anexat la materialele cauzei de pe portalul Posta.md, se observă că scrisoarea DS8001196271AR a fost recepționată la data de 13.03.2024 ora 13:11 min. de către “Fly One” SRL.

Reclamantul solicită :

a) admiterea integrală a acțiunii și încasarea din contul “Fly One” SRL în folosul reclamantului a compensației pentru amânarea zborului în mărime de 250 (două sute cincizeci) euro, care va fi achitată în lei moldovenești conform cursului oficial la BNM la ziua executării hotărârii.

b) încasarea din contul “Fly One” SRL în folosul reclamantului a taxei de timbru achitată la depunerea acțiunii.

În şedinţa de judecat reclamantul nu s-a prezentat, a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa.

În şedinţa de judecată reprezentantul pârâtului „Fly One” S.R.L., avocatul Iustin Cristian s-a prezentat, nu a recunoscut acțiunea depusă și a solicitat respingerea acesteia.

Aprecierea instanței:

Audiind reprezentanții părților, studiind cererea de chemare în judecată, examinând probele administrate pentru dovedirea celor invocate şi raportându-le, per ansamblu, la prevederile legale ce guvernează speţa, instanţa de judecată consideră necesar de a respinge acțiunea înaintată de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea compensației pentru amânarea zborului, ca neîntemeiată, reieşind din următoarele considerente.

Potrivit art. 5 alin. (1) din Codul de procedură civilă, orice persoană interesată este în drept să se adreseze în instanţă judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-şi apăra drepturile încălcate sau contestate, libertăţile şi interesele legitime.

În conformitate cu prevederile art. 240 alin. (1) şi (3) din Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărîrii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii. Instanţa judecătorească

adoptă hotărîrea în limitele pretenţiilor înaintate de reclamant. Totodată, instanța de judecată este obligată să reflecte în hotărâre motivele concluziilor sale privind admiterea unor probe, precum şi argumentarea preferinţei unor probe faţă de altele.

Din interpretarea art. 6 din Convenția Europeană a Drepturilor Omului, pronunţarea de către instanţele judecătoreşti a unor hotărâri motivate constituie una dintre garanţiile dreptului fundamental la un proces echitabil şi acesta presupune obligaţiunea instanţei judecătoreşti de a se expune în hotărâre asupra tuturor cerinţelor acţiunii, precum şi argumentelor invocate de către părţi întru, respectiv, admiterea sau respingerea acestora (cauza Garcia Ruiz vs Spania, Hotărâre din 21 ianuarie 1999, § 26).

În temeiul art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Totodată, prevederile art. 122 alin. (1) din Codul de procedură civilă stabilesc că, circumstanțele care, conform legii, trebuie confirmate prin anumite mijloace de probaţiune nu pot fi dovedite cu nici un fel de alte mijloace probante.

Potrivit prevederilor art. 121 din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluţionarea justă a cazului, iar conform prevederilor art. 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă, 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.

Analizând circumstanțele faptice ale cauzei și actele anexate la materialele dosarului, instanța de judecată reține următoarele.

Reclamantul Pălăduță Iurie pretinde că, urma, la data de 31.01.2024 să călătorească în calitate de pasager a cursei charter nr. 5F 215, operată de CA „Fly One” SA în calitate de transportator efectiv, pe ruta Aeroportul Internațional Chișinău (KIV) – Parma.

La data de 30 ianuarie 2024 “Fly One” SRL a expediat în adresa reclamantului Pălăduță Iurie a fost expediată un bilet electronic care conținea o altă oră de decolare. (f.d.5,6)

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 obligaţiile cu bună-credinţă, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri. Buna-credinţă se prezumă până la proba contrară.

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

Art. 858 alin. (1) și (2) din Codul civil, statuează că, temeiul executării rezidă în existenţa unei obligaţii. Obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul şi în momentul stabilit.

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

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

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

Art. 1429 alin.(2), (3) Cod civil prevede că, dacă devin cunoscute împrejurări din sfera transportatorului despre care pasagerul nu putea să ştie şi care, dacă le cunoştea, i-ar fi dat un motiv întemeiat să nu încheie contractul de transport de persoane, pasagerul poate declara rezoluţiunea contractului de transport de persoane. Pasagerul poate declara rezoluţiunea contractului de transport de persoane şi atunci când este previzibil că vor avea loc întârzieri în raport cu timpul şi durata convenită. În acest caz, nu se naşte obligaţia de despăgubire.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

După cum rezultă din actele cauzei, reclamantul Pălăduță Iurie, urma să călătorească cu cursa Chișinău (KIV) – Parma (PMF) , nr. 5F 215 din 31.01.2024, ora 11:30, însă zborul a fost reprogramat pentru altă oră.

Instanța va reține la caz prevederile pct. 1 al Regulamentului 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 noiembrie 2012, prin care prezentul Regulament stabileşte condiţiile în care pasagerii transportului aerian îşi pot exercita drepturile minime atunci cînd: a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinţei lor; b) zborul este anulat; c) zborul este întîrziat.

Conform pct. 3 lit. a) din regulamentul menționat supra, 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.

Instanța notează că reclamantul urma să călătorească cu cursa Chișinău (KIV) - Parma (PMF) , nr. 5F 215 din 31.01.2024, ora 11:30, însă zborul a fost reprogramat pentru data de 31.01.2024, ora 15:10, circumstanțe care nu au putut fi confirmate prin înscrisuri deoarece în cererea de chemare în judecată nu au fost anexate nici un tichet de îmbărcare care ar atesta dovada că a fost prezent la zborul nominalizat.

În aceste condiții, instanța reține că nu se constată situația unei anulări a zborului, ci a unei reprogramări a acestuia, situație în care pasagerul avea posibilitatea de a beneficia de transportul oferit de operatorul aerian la noua dată stabilită.

Or, potrivit pct. 3 lit. a) din Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, drepturile prevăzute de acest act normativ sunt condiționate de prezentarea pasagerului la înregistrare (check-in) în condițiile și termenul stabilit.

În speță, reclamanții nu au făcut dovada că s-ar fi prezentat pentru înregistrare la zborul respectiv și nici că ar fi obținut tichet de îmbarcare, circumstanță ce atrage inaplicabilitatea prevederilor Regulamentului invocat.

În lipsa unor asemenea dovezi, nu se poate reține existența unui prejudiciu material cauzat prin fapta pârâtului.

În lumina situației descrise, instanța reține că, potrivit pct. 3 lit. a) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, 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.

Art. 118 Cod de procedură civilă prescrie, că fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Conform prevederilor art. 121 din Codul de procedură civilă, instanţa judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluţionarea justă a cazului, iar conform prevederilor art. 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă, 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.

Pe cale de consecință, în baza circumstanțelor de fapt elucidate în coroborare cu normele legale notate, judecătorul ajunge la concluzia că pretențiile reclamantului Pălăduță Iurie este neîntemeiată și urmează să fie respinsă, or, acesta nu a probat faptul că, s-ar fi prezentat pentru înregistrare la zborul respectiv și nici că ar fi obținut tichet de îmbarcare

În conformitate cu prevederile art. 240 alin. (1) şi (3) din Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării pricinii şi admisibilitatea.

Totodată, instanţa de judecată este obligată să reflecte în hotărâre motivele concluziilor sale privind admiterea unor probe, precum şi argumentarea preferinţei unor probe faţă de altele. Din interpretarea art. 6 din Convenția europeană a Drepturilor Omului, pronunţarea de către instanţele judecătoreşti a unor hotărâri motivate constituie una dintre garanţiile dreptului fundamental la un proces echitabil şi acesta presupune obligaţiunea instanţei judecătoreşti de a se expune în hotărârile contestate asupra tuturor cerinţelor acţiunii, precum şi argumentelor invocate de către părţi întru, respectiv, admiterea sau respingerea acestora (cauza Garcia Ruiz vs Spania, Hotărâre din 21 ianuarie 1999, § 26).

În astfel de circumstanțe, apreciind obiectiv probele administrate în ansamblu şi interconexiunea lor în conformitate cu prevederile art.130 Cod de procedură civilă, instanţa de judecată concluzionează că acțiunea depusă de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea compensației pentru amânarea zborului, ca neîntemeiată.

În conformitate cu art. art. 236, 238-241 Cod de procedură civilă, instanţa de judecată –

H O T Ă R Ă Ş T E:

Se respinge cererea de chemare în judecată depusă de Pălăduță Iurie împotriva SRL„Fly One” cu privire la încasarea compensației pentru amânarea zborului, ca neîntemeiată.

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

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

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