Prima instanţă: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud. Sergiu Suvac)
Dosarul nr. 2a-3953/23
(2-22159351-02-2a-18102023)

D E C I Z I E

22 noiembrie 2023 mun. Chişinău

Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chişinău în componenţa:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Ana Panov
Judecătorii Angela Braga şi Viorica Mihaila
Grefier Cristian Adam

examinând, în ședință publică, cererea de apel declarată de apelantul Tudor Postica, împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023, adoptată în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Tudor Postica împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”FLY ONE” cu privire la compensarea prejudiciului material și moral, încasarea penalității,-

a c o n s t a t a t:

Pretenţiile reclamantului:

1. La data de 1 noiembrie 2022, Tudor Postica s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”FLY ONE” (*în continuare SRL”FLY ONE”*) cu privire la compensarea prejudiciului material și moral, încasarea penalității.

În motivarea acțiunii a indicat că la 30 iunie 2022, la ora 22:00, conform tichetelor de îmbarcare nr.CCT5GE, compania aeriană SRL”FLY ONE”, în calitate de transportator, trebuia să presteze serviciul de transport al pasagerilor, Tudor Postica, Romina Postica și copilul minor _____, care avea vârsta de _____, din _____, cu sosire în or. Chișinău la ora 01:15, însă au ajuns la destinație la ora 02:49.
Declară că în incinta aeroportului din _____, la ghișeul de primire a pasagerilor, a înregistrat bagajele de mână, inclusiv și căruciorul copilului minor, fiind aplicate în acest sens tichetele corespunzătoare pe fiecare bagaj în parte de către operator.
Notează că doar după ce a intrat în camera de așteptare pentru a fi îmbarcat, a fost informat prin intermediul panoului informativ digital că zborul va întârzia, fiind nevoiți, așadar, să stea în camera respectivă mai mult de 1 oră și 30 minute, fără a

avea posibilitatea de a procura hrană și apă potabilă, cel puțin pentru copil, nefiind asigurați din timp cu aceste alimente.
Susține că prejudiciul moral suportat se datorează faptului că stând în camera de așteptare pentru îmbarcare nu avea posibilitatea să iasă în incinta aeroportului pentru procurarea alimentelor/băuturilor din cauza că poliția de frontieră nu permitea ieșirea din camera de așteptare odată intrat în ea.
Declară că prin faptul că au așteptat aeronava fără a fi informați din timp că va avea loc întârzierea zborului, fără a fi serviți cu băuturi răcoritoare, fără a avea posibilitatea de a procura alimente, cu plânsetul copilului în perioada de așteptare, în lipsa celor necesare în camera de așteptare, i-a fost creată o situație jenantă.
Apreciază că suma de 1000 lei este una proporțională cu inacțiunile pârâtului pe durata întârzierii zborului și lipsa de atitudine față de pasagerii săi.
Reiterează că pârâta nu a respectat ora stabilită pentru prestarea serviciilor de transport, înregistrând o întârziere de 1 oră și 34 minute, motivul fiind „întârzierea aeronavei la punctul de plecare”.
Mai indică reclamantul că ajuns în aeroportul din Chișinău la ora 02:49, a ridicat căruciorul de pe porțiunea alocată bagajelor de cală, iar după desfacerea căruciorului a observat că bunul este deteriorat, fiind defectat sistemul de suspensie al căruciorului din partea stângă.
Notează că, în aceeași zi, 30 iunie 2022, ora 22:58, pe site-ul web oficial al pârâtei (www.flyone.eu), la secțiunea „Bagaje pierdute/deteriorate” de pe adresa electronică a reclamantului a fost înregistrată reclamația cu privire la deteriorarea bagajului de cală. De asemenea, susține că la 4 iulie 2022 a depus reclamația în scris, fiind recepționată de pârâtă la 5 iulie 2022, respectând, așadar, termenii stabiliți în acest sens.
Relevă că deoarece nu a recepționat niciun mesaj din partea pârâtei, nu a fost contactat în privința deteriorării bagajului, a reparat din contul său bagajul (căruciorul), suportând cheltuieli de reparație în sumă de 1644,70 lei.
Susține că la 4 iulie 2022 a expediat la adresele reclamantei cererea prealabilă cu privire la achitarea unor compensații aferente întârzierii zborului, cât și prejudiciul material cauzat prin faptul deteriorării bagajului de cală.
Relatează că prin răspunsul SRL”FLY ONE” din 19 iulie 2022, reclamantului i s-a refuzat în satisfacerea cerințelor formulate în cererea prealabilă.
Consideră că pârâta urmează să-i achite și o penalitate în mărime de 1924,65 lei pentru întârzierea reparării prejudiciului, or, SRL”FLY ONE” a recepționat pretenția de reparare la data de 5 iulie 2022, iar la 30 octombrie 2022 se fac 117 zile de când pârâta urma a compensa paguba materială (1% din 1644,70 lei x 117 zile).

Solicită încasarea din contul SRL”FLY ONE”, în beneficiul lui Tudor Postica, a sumei în mărime de 1644,70 lei cu titlu de prejudiciu material, suma în mărime de 1000 lei cu titlu de prejudiciu moral și suma de 1924,65 lei cu titlu de penalitate.

Poziția instanței de fond:

2. Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023, s-a respins acțiunea ca fiind neîntemeiată.

Solicitarea apelantului:

3. Nefiind de acord cu soluția primei instanţe, la 28 aprilie 2023 prin intermediul oficiului poștal, apelantul Tudor Postica, a declarat apel nemotivat împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023, solicitând admiterea cererii de apel, casarea integrală a hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi decizii prin care să fie admisă integral cererea de chemare în judecată. A indicat că, motivele de fapt şi de drept vor fi prezentate suplimentar după ce va lua cunoştinţă cu hotărârea motivată, rezervându-și dreptul la apel suplimentar.
4. La data de 18 octombrie 2023, conform fișei de repartizare, cauza a fost distribuită pentru examinare în ordine de apel judecătorului Ana Panov (f.d.53).
5. La data de 20 octombrie 2023 prin intermediul poștei electronice, apelantul Tudor Postica, a depus cererea de apel motivată împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023, solicitând admiterea cererii de apel, casarea integrală a hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi decizii prin care să fie admisă integral cererea de chemare în judecată (f.d.55-59).
6. Prin încheierea Curții de Apel Chișinău din 25 octombrie 2023, s-a acceptat spre examinare cererea de apel înaintată de apelantul Tudor Postica (f.d.60).

Argumentele părților:

7. În motivarea apelului a indicat că nu este de acord cu hotărârea instanței de fond, o consideră ca fiind neîntemeiată şi pasibilă de a fi casată.

Menționează că conform art. 17 alin. (2) al Convenției de la Montreal pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional încheiată la 28 mai 1999, anexei nr. 1 pct. 6 din Legea nr. 118 din 9 iulie 2020 privind răspunderea civilă şi cerințele de asigurare a operatorilor aerieni şi a operatorilor de aeronave, art. 10 lit. j) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, anume transportatorul este persoana responsabilă de integritatea bagajelor pasagerilor săi, iar pasagerul este obligat să anunțe operatorul aerian în termen despre deteriorarea bagajelor, fapt care a fost respectat de apelant, informând

transportatorul în aceeași zi când au sosit pe Aeroportul Chișinău, însă răspuns din partea transportatorului despre modul de soluționare, nu a primit.
Consideră eronată concluzia instanței de fond precum că la materialele dosarului nu a fost anexat niciun înscris din care ar rezulta că pârâta SRL"FLY ONE" ar fi deteriorate bagajul reclamantului. Or, partea reclamantă a informat SRL"FLY ONE" despre deteriorarea unui bagaj (cărucior) în termenii prevăzuți de Legea nr. 118 din 9 iulie 2020, astfel transportatorul era în cunoştinţă de cauză şi la necesitate putea să intervină pentru constatarea pagubei, însă modul în care a acționat şi anume nu a contactat consumatorul pentru a vedea situația creată, nu a informat consumatorul pentru a comunica modul de soluționare în urma deteriorării bagajului, toate aceste inacțiuni ale transportatorului nu pot fi puse pe seama lui Tudor Postica, precum că el nu a anexat niciun înscris precum că transportatorul a deteriorat bagajul. Or, un exemplu elocvent (procurarea unui produs expirat dintr-un market cumpărătorul va înainta pretențiile față de administrația companiei care administrează marketul, dar nu către producătorul care a fabricat acel produs).
Mai mult ca atât, în hotărârea instanţei de fond nu este specificat, dar reprezentantul intimatului în şedinţă de judecată a menţionat că poate compania de taxi a deteriorat bagajul, dar vina este îndreptată către SRL"FLY ONE". Apelantul a interpelat compania de taxi cu care a fost transportat de la aeroport la domiciliu, iar la data de 10 august 2023, a primit un răspuns că în urma executării comenzii de taxi careva obiecţii/plîngeri referitoare la bagaje nu au fost adresate în adresa companiei de taxi, or căruciorul așezat atent în portbagajul unui automobil nu poate fi deteriorat, taximetristul în prezența pasagerului nu poate omenește cel puțin să arunce căruciorul în portbagajul automobilului.
Afirmă că căruciorul s-a deteriorat în rezultatul transportării lui din *****, în Republica Moldova, iar SRL"FLY ONE" având obligația legală, trebuia să asigure inclusiv şi transportarea bagajelor pasagerilor săi în condiții de asigurare a integrității bagajelor.
Referitor la prejudiciul moral, menționează că prejudiciul moral suportat de reclamant se datorează faptului că așteptând aeronava fără a fi informați din timp de transportator de faptul că va avea loc întârzierea zborului, fără a fi serviți cu băuturi răcoritoare (era timp de vară, luna iunie), cu plânsetul copilului după un timp de așteptare din motive fizice, a creat reclamantului o situație jenantă. Acţiunea ilicită a transportatorului faţă de reclamant a fost că nu a informat pasagerul său la timp că zborul va avea întârzieri, iar acest fapt a cauzat un prejudiciu moral reclamantului manifestat prin: stres și anxietate; disconfort fizic; frustrare și nemulțumire.
Susține că dacă transportatorul avea să informeze din timp că va avea loc o întârziere a zborului, atunci reclamantul avea posibilitatea de a se asigura cu

strictul necesar atât pentru el cât şi pentru copil, iar consecinţele descrise mai sus nu avea să aibă loc. Instanţa de fond a interpretat greșit situația morală a reclamantului pe durata aşteptării avionului pentru îmbarcare, şi nu a intrat în esența că reclamantul avea şi un copil de *****, o vârstă când copilul abia este în dezvoltare şi necesită în mod imprevizibil (apă, mâncare, ambianță liniștită, etc).
Referitor la încasarea penalității, menționează că în coroborare cu art. 32 alin. (1) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, a adresat o reclamație/notificare prin care a adus la cunoștința prestatorului că repararea bunului deteriorat în urma prestării serviciului de transport aerian a costat 1644,70 MDL. Din data recepționării reclamației de către transportator a început a curge termenul indicat de art. 32 alin. (1) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 care în final sau adunat 117 zile de întârziere, urmând a fi încasată suma de 1924,65 lei.
Susține că neglijența şi indiferența transportatorului faţă de pretențiile reclamantului sunt sancționate prin norma legală menționată mai sus, pentru ca prestatorul să ia atitudine şi să acționeze în vederea soluționării problemei consumatorului său.
Consideră că instanţa de fond nu a examinat probele prezentate de reclamant, nu a examinat situația în care s-a aflat reclamantul în perioada de așteptare a avionului, iar pârâtul neprezentând nici un argument concret, probe concludente faţă de cazul dat, invocând doar argumente declarative pe toată durata procesului civil, a contribuit la acţiunea de atacare a hotărârii instanţei de fond de către apelantul Tudor Postica.
Prin urmare, solicită admiterea cererii de apel, casarea integrală a hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi decizii prin care să fie admisă integral cererea de chemare în judecată.

8. În şedinţa judiciară, apelantul Tudor Postica, a solicitat admiterea cererii de apel cu motivele de fapt și de drept invocate în instrumentul de atac.

Intimata SRL”FLY ONE”, fiind legal citată pe email, în ședința instanței de apel, nu s-a prezentat și nu a invocat careva motive (f.d.61).
Prin urmare, a fost dispusă examinarea cererii de apel în lipsa participanților la proces care nu s-au prezentat, or, în conformitate cu prevederile art. 379 alin. (2) din Codul de procedură civilă, neprezentarea în ședința de judecată a apelantului sau a intimatului, a reprezentanților acestora, precum şi a unui alt participant la proces, citați legal despre locul, data şi ora ședinței, nu împiedică judecarea apelului.

Aprecierea instanței de apel:

9. Audiind participanții prezenți la proces, analizând şi studiind materialele pricinii, Colegiul consideră necesar de a admite apelul, a casa hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023 în partea respingerii

pretenției privind încasarea prejudiciului material, cu emiterea unei noi hotărâri în această parte, din următoarele considerente.

10. În conformitate cu art. 362 alin. (1) din Codul de procedură civilă, termenul de declarare a apelului este de 30 de zile de la data pronunțării dispozitivului hotărârii, dacă legea nu prevede altfel, apelantul respectând acest termen.
11. În conformitate cu art. 385 lit. c) din Codul de procedură civilă, instanţa de apel, după ce judecă apelul, este în drept să admită apelul şi să caseze integral sau parţial hotărârea primei instanţe, emițând o nouă hotărâre.
12. În temeiul art.386 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, hotărârea primei instanţe se casează sau se modifică de instanţa de apel, dacă concluziile expuse în hotărâre sunt în contradicție cu circumstanțele pricinii.
13. Articolul 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă, statuează că instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectual, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.
14. În temeiul art. 240 alin. (1) 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 acţiunii.
15. În conformitate cu prevederile art. 373 alin. (1), (2), (5) din Codul de procedură civilă, instanţa de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referințelor şi obiecțiilor înaintate, legalitatea şi temeinicia hotărârii atacate în ceea ce privește constatarea circumstanțelor de fapt şi aplicarea legii în primă instanţă.
16. În limitele apelului, instanţa de apel verifică circumstanţele şi raporturile juridice stabilite în hotărârea primei instanţe, precum şi cele care nu au fost stabilite, dar care au importanţă pentru soluţionarea pricinii, apreciază probele din dosar şi cele prezentate suplimentar în instanţă de apel de către participanţii la proces. Instanţa de apel nu este legată de motivele apelului privind legalitatea hotărârii primei instanţe, ci este obligată să verifice legalitatea hotărârii în întregul ei. Concomitent, instanţa de apel este obligată să se pronunţe asupra tuturor motivelor invocate în apel.
17. Astfel, prevederile legale enunţate în mod expres obligă instanţa de apel să verifice circumstanţele şi raporturile juridice stabilite în hotărârea primei instanţe, precum şi cele care nu au fost stabilite şi este obligată să verifice legalitatea hotărârii în întregul ei şi să se pronunţe asupra tuturor motivelor invocate în apel.
18. Potrivit recomandărilor avizului nr. 11 din 2008 al Consiliului Consultativ al Judecătorilor Europeni (CCJE) în atenţia Comitetului de Miniştri al

Consiliului Europei privind calitatea hotărârilor judecătoreşti, o motivaţie şi o analiză clară sunt cerinţele fundamentale ale hotărârilor judecătoreşti şi un aspect important al dreptului la un proces echitabil. Pentru a răspunde cerinţelor procesului echitabil, motivarea ar trebui să evidenţieze, că judecătorul a examinat cu adevărat chestiunile esenţiale ce iau fost prezentate.

19. Instanţa de apel menţionează că, art. 6 din Convenţia Europeană a Drepturilor Omului garantează dreptul justiţiabilului la o hotărâre motivată sub aspectul instituirii obligaţiei instanţelor de judecată de a-şi argumenta hotărârile adoptate din perspectiva unei analize ample a circumstanţelor pricinii. Îndatorirea de a motiva coerent şi unitar hotărârea sub aspectul tuturor cererilor, fără a exista contradicţii între motivare şi dispozitiv, constituie o garanţie pentru justiţiabili, în faţa eventualului arbitrariu judecătoresc, fiind singurul mijloc prin care se dă posibilitatea de a putea exercita un eficient control judiciar.
20. În opinia Colegiului, prima instanță, nu a ținut cont de aceste deziderate, nu a dat eficiență deplină circumstanțelor cauzei și înscrisurilor prezentate, fapt ce a condus la adoptarea hotărârii, care nu este bazată pe fundament temeinic și materialul probator administrat.
21. Din suportul probatoriu prezent la materialele cauzei rezultă că pe numele lui Tudor Postica, Romina Postica și copilul minor *****, au fost procurate bilete pentru zborul operat de compania aeriană SRL"FLY ONE" nr. 5F 234, ruta ***** *(*****) – Chișinău*, data și ora preconizată a zborului – 30 iunie 2022, ora 22:00 (f.d.8, 9).
22. La fel, se constată că Tudor Postica, a înregistrat și predat căruciorul copilului minor la bagaje, fiindu-i aplicat tichetul corespunzător (f.d.17).
23. Colegiul reține că deși zborul operat de compania aeriană SRL"FLY ONE" nr. 5F 234 era preconizat la 30 iunie 2022 pentru ora 22:00, acesta a avut loc la ora 23:35 aceeași dată, călătorii fiind obligați să aștepte în sala de așteptare (f.d.19).
24. Făcând referire la incomodități create de întârzierea zborului și faptul deteriorării căruciorului predat la bagaje, Tudor Postica s-a adresat companiei aeriene cu o cerere prealabilă prin care a solicitat achitarea unei compensații în mărime de 500 euro (f.d.12).
25. Prin răspunsul SRL"FLY ONE" nr. 691 din 19 iulie 2022, lui Tudor Postica i-a fost refuzat în satisfacerea pretențiilor înaintate (f.d.14-15).
26. Având în vedere faptul că solicitările nu au fost satisfăcute de SRL"FLY ONE", la data de 1 noiembrie 2022, Tudor Postica s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva SRL"FLY ONE" cu privire la compensarea prejudiciului material în mărime de 1644,70 lei și moral în mărime de 1000,00 lei, încasarea penalității în mărime de 1924,65 lei.

27. Iar prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023, s-a respins acțiunea ca fiind neîntemeiată.
28. Nefiind de acord cu soluția primei instanţe, apelantul Tudor Postica, a declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023, solicitând admiterea cererii de apel, casarea integrală a hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi decizii prin care să fie admisă integral cererea de chemare în judecată.
29. Verificând legalitatea şi temeinicia hotărârii instanței ierarhic inferioare în raport cu criticele formulate în cererea de apel şi materialul probator, Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chișinău conchide că soluția instanţei de fond în partea respingerii pretenției privind încasarea prejudiciului material, este una incorectă, rezultată din aprecierea incorectă a materialului probator şi interpretarea eronată a normelor de drept material.
30. Colegiul reține că instanţa de fond nu a dat eficiență deplină tuturor circumstanțelor cauzei și înscrisurilor prezentate, a interpretat eronat normele de drept material şi a dat o apreciere greșită materialului probator anexat la dosar, fapt ce a dus la soluţionarea greșită a cauzei.
31. Cadrul legal speței sunt prevederile art. 5 alin. (1) din Codul de procedură civilă, potrivit căruia 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.
32. Conform prevederilor art. 9 alin. (1) din Codul civil, drepturile şi obligaţiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deşi nu sînt prevăzute de lege, dau naştere la drepturi şi obligaţii civile, pornind de la principiile legislaţiei civile. Iar potrivit alin. (2) al aceluiași articol, drepturile şi obligaţiile civile apar: a) din contracte şi din alte acte juridice; b) din acte emise de o autoritate publică, prevăzute de lege drept temei al apariţiei drepturilor şi obligaţiilor civile; c) din hotărâre judecătorească în care sînt stabilite drepturi şi obligaţii; d) în urma creării şi dobândirii 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 îmbogăţirii fără justă cauză; h) în urma altor fapte ale persoanelor fizice şi juridice şi a unor evenimente de care legea leagă apariţia unor efecte juridice în materie civilă.
33. Conform prevederilor art. 776 din Codul civil, obligaţiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condiţiile legii.
34. Conform prevederilor art. 1411 alin. (1) din Codul 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.

35. Conform prevederilor art. 1420 alin. (1) din Codul civil, transportatorul este ţinut să repare prejudiciul cauzat în urma decesului pasagerului, vătămării corporale a pasagerului, distrugerii sau deteriorării bunurilor acestuia, sub rezerva dispoziţiilor art.1421, sau în urma încălcării termenului de transportare, cu excepţia cazului în care acest prejudiciu este rezultatul unui impediment în afara controlului transportatorului şi dacă transportatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depăşească impedimentul sau consecinţele acestuia ori dacă este rezultatul stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia. Transportatorul este ţinut să repare prejudiciul şi în cazul în care acesta se datorează stării sale de sănătate, a prepuşilor săi sau a stării ori funcţionării mijlocului de transport. Alin.(2) prevede că răspunderea transportatorului nu poate fi exclusă sau limitată prin contract. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută. Potrivit alin.(3), limitările în mărimea despăgubirilor şi mărimea fixă a despăgubirilor pentru anumite categorii de încălcări sau prejudicii, inclusiv de natură extracontractuală, în transportul public de persoane sînt aprobate de Guvern, dacă prin lege nu se stabilesc alte limitări. Iar potrivit alin.(4), transportatorul răspunde, ca de propriile acţiuni sau inacţiuni, de acţiunile şi inacţiunile prepuşilor săi şi ale oricăror alte persoane la ale căror servicii recurge pentru executarea transportului, dacă aceşti prepuşi sau aceste persoane acţionează în exerciţiul funcţiei lor.
36. Concomitent, conform art. 17 alin. (2) al Convenției de la Montreal pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional încheiată la 28 mai 1999, prevede că transportatorul este răspunzător pentru dauna survenită în caz de distrugere, pierdere sau deteriorare a bagajului înregistrat, cu condiția ca faptul care a provocat distrugerea, pierderea sau avarierea să se fi produs la bordul aeronavei sau în cursul oricărei perioade în care transportatorul avea în grijă bagajul înregistrat. Totuși, transportatorul nu este răspunzător dacă și în măsura în care dauna a survenit datorită unui defect al bagajului, calității sau viciului acestuia. În cazul bagajelor neînregistrate, în special al obiectelor personale, transportatorul este răspunzător dacă dauna rezultă din vina sa sau a prepușilor sau mandatarilor săi.
37. Conform anexei nr. 1 pct. 6 din Legea nr. 118 din 9 iulie 2020 privind răspunderea civilă şi cerințele de asigurare a operatorilor aerieni şi a operatorilor de aeronave este menţionat că dacă bagajul este deteriorat, predat cu întârziere, pierdut sau distrus, pasagerul trebuie să facă o reclamație în scris către operatorul aerian. În cazul deteriorării unui bagaj înregistrat, pasagerul trebuie să facă reclamația scrisă în termen de 7 zile, iar în caz de

întârziere a bagajului, în termen de 21 de zile, în ambele cazuri de la data la care bagajul a fost pus la dispoziția pasagerului.

38. Conform prevederilor art. 10 lit. j) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prestatorul este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.
39. Raportând la caz prevederile legale sus menționate, Colegiul constată că instanța de fond eronat a respins pretenția reclamantului-apelant Tudor Postica privind încasarea prejudiciului material pentru deteriorarea căruciorului copilului minor, or, anume transportatorul este persoana responsabilă de integritatea bagajelor pasagerilor săi, iar pasagerul este obligat să anunțe operatorul aerian în termen despre deteriorarea bagajelor, fapt care a fost respectat de Tudor Postica.
40. Colegiul reține că la 30 iunie 2022, ora 22:58, pe site-ul web oficial al SRL"FLY ONE" (www.flyone.eu), la secțiunea „Bagaje pierdute/deteriorate" de pe adresa electronică a reclamantului-apelant Tudor Postica, a fost înregistrată reclamația cu privire la deteriorarea bagajului de cală.
41. La fel, Colegiul atestă că la data de 4 iulie 2022, Tudor Postica a depus reclamația în scris, fiind recepționată de SRL"FLY ONE" la 5 iulie 2022, reclamație ce a rămas fără de răspuns.
42. Distinct din cele constatate, în coroborare cu normele de drept invocate mai sus, Colegiul constată că instanța de fond eronat a respins pretenția reclamantului-apelant Tudor Postica privind încasarea prejudiciului material în mărime de 1644,70 lei, or, din motivul că SRL"FLY ONE" nu a reacționat la mesajul lui Tudor Postica, nu a contactat apelantul Tudor Postica în privința deteriorării bagajului, ultimul a reparat din contul său bagajul (căruciorul), suportând cheltuieli de reparație în sumă de 1644,70 lei, fapt confirmat prin contul de plată nr.6 din 4 iulie 2022 (f.d.16), unde a fost descris detaliat denumirea lucrărilor (serviciilor) efectuate.
43. Prin urmare, Colegiul va dispune admiterea cererii de apel declarată de apelantul Tudor Postica, casarea hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023 în partea respingerii pretenției privind încasarea prejudiciului material, cu emiterea unei noi hotărâri în această parte, dispunând spre încasare de la SRL"FLY ONE", în beneficiul lui Tudor Postica, prejudiciul material în sumă de 1644,70 lei.
44. Referitor la pretenția privind încasarea prejudiciului moral în mărime de 1000,00 lei, Colegiul consideră că instanța de fond corect a respins pretenția dată, din următoarele considerente.
45. Conform prevederilor art. 2036 alin. (1) din Codul civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege,

instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri. Alin. (2) prevede că prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial. Potrivit alin. (3), reparaţia prejudiciului moral se face şi în lipsa vinovăţiei autorului, faptei ilicite în cazul în care prejudiciul este cauzat prin condamnare ilegală, atragere ilegală la răspundere penală, aplicare ilegală a arestului preventiv sau a declaraţiei scrise de a nu părăsi localitatea, aplicarea ilegală în calitate de sancţiune administrativă a arestului , muncii neremunerate în folosul comunităţii şi în alte cazuri prevăzute de lege. Alin. (4) prevede că dacă legea nu prevede altfel, simpla constatare a încălcării unui drept sau interes recunoscut de lege fără plata de despăgubiri oferă satisfacţie echitabilă persoanei vătămate doar cînd aceasta corespunde cu natura dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat şi persoana vătămată astfel va putea obţine o valoare nepatrimonială superioară prejudiciului moral suferit. Iar potrivit alin. (5), dreptul la despăgubire pentru atingerile aduse drepturilor personale nepatrimoniale poate fi cesionat numai în cazul în care a fost stabilit printr-o tranzacţie sau printr-o hotărîre judecătorească definitivă.

46. Conform prevederilor art. 2037 alin. (1) din Codul civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanţa de judecată în funcţie de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăţie a autorului prejudiciului, dacă vinovăţia este o condiţie a răspunderii, şi de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacţie echitabilă persoanei vătămate. Alin. (2) prevede că caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanţa de judecată, luînd în considerare circumstanţele în care a fost cauzat prejudiciul, restrîngerea posibilităţilor de viaţă familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate. Iar potrivit alin. (3), la determinarea despăgubirii, instanţa de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obişnuit în împrejurări similare şi, pe de altă parte, ia în cont particularităţile cazului.
47. De asemenea, prevederi similare se conțin și la art. 20 alin. (4) şi (5) al Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003, potrivit cărora prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească. (5) Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.
48. 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.).

49. 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.
50. Obligaţia de a dovedi faptul pricinuirii prejudiciului moral (suferințelor 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 circumstanțe și în baza căror acțiuni (inacțiuni) i-au fost cauzate suferinţe morale (psihice) sau fizice, prin ce se manifestă acestea.
51. Totuși, cu titlu de principiu, se va reține că scopul legal al acordării unei reparații a daunei morale este de a remedia, în valori rezonabile, stresul și inconvenientele *real suportate și probate de reclamant* și nu de a fi o sursă de îmbogățire fără justă cauză.
52. Colegiul atestă că reclamantul-apelant Tudor Postica, pretinde la repararea prejudiciului moral în mărime de 1000 lei pentru întârzierea zborului cu peste 1 oră și 30 minute, însă nu a prezentat careva probe pentru a dovedi faptul pricinuirii prejudiciului moral.
53. Totodată, în scopul executării prevederilor art. 4 alin. (2) al Legii aviației civile nr.1237-XIII din 9 iulie 1997 şi Legii privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003, a fost aprobat Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.
54. Potrivit pct. 1 lit. c) al Regulamentului, reiese că prezentul Regulament stabilește condiţiile în care pasagerii transportului aerian îşi pot exercita drepturile minime atunci când zborul este întârziat.
55. Potrivit pct. 16 din Regulament, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întârziere 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 puţin; 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: asistenţa specificată la litera a) punctul 25 şi punctul 26 din prezentul Regulament; În cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puţin o zi după ora de plecare anunţată iniţial, asistenţa specificată la literele b) şi c) punctul 25 din prezentul Regulament; În cazul în care întîrzierea este de cel puţin cinci ore, asistenţa specificată la litera a) punctul 22 din prezentul Regulament.

56. Potrivit pct. 17 din Regulament, **în orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanţe de zbor**. Pasagerii trebuie să primească o compensaţie în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.
57. Prin urmare, Colegiul constată că instanța de fond just a respins pretenția privind încasarea prejudiciului moral, reținând faptul că Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 8 noiembrie 2012, cap. V, pct. 16, obligă operatorul aerian să acorde asistență pasagerilor pentru zborurile **a căror întârziere începe de la două ore**, fapt ce nu se atestă în prezența speță.
58. Referitor la pretenția privind încasarea sumei de 1924,65 lei cu titlu de penalitate, Colegiul consideră neîntemeiată pretenția dată, din următoarele considerente.
59. Conform prevederilor art. 32 alin. (1) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) şi (20) şi art. 18^1 alin. (1), vînzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 1% din preţul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamaţiei consumatorului.
60. Astfel, conform art. 18 alin. (7) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, orice reparaţie sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vînzător şi consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luîndu-se în considerare natura produsului şi scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă vînzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vînzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului şi este stipulat în contract. Iar potrivit alin. (20) din același articol, reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanţie, în caz de deficienţe care nu sînt imputabile

consumatorului, se face necondiţionat de către vînzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condițiile menționate la alin. (14)–(18).

61. Conform prevederilor art. 18^1 alin. (1), din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile 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 și 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.
62. Respectiv, prevederile legale sus menționate, în baza cărora reclamantul-apelant a solicitat încasarea penalității, fac trimitere la remedierea produsului sau a serviciului și termenul pentru remedierea produsului neconform și sau a serviciului.
63. La caz, produsul/serviciul a constat în obligația transportatorului de a transporta pasagerul, iar în această privință nu sunt pretenții, reclamantul-apelant Tudor Postica solicitând un prejudiciu privind repararea prejudiciului material cauzat în urma deteriorării căruciorului pentru copilul minor, însă după definiție, faptul dat nu este generator de penalități de întârziere în sensul art. 32 din Legea nr. 105, or, prejudiciul nu reprezintă o creanță certă, lichidă și exigibilă în sensul legislației în vigoare.
64. Colegiul punctează că doar o creanță certă, lichidă și exigibilă, generează penalități și/sau dobânzi.
65. Distinct din cele constatate, Colegiul ajunge la concluzia privind admiterea cererii de apel depusă de apelantul Tudor Postica, casarea hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023 în partea respingerii pretenției privind încasarea prejudiciului material, cu emiterea unei noi hotărâri în această parte, cu dispunerea spre încasare de la SRL”FLY ONE”, în beneficiul lui Tudor Postica, prejudiciul material în sumă de 1644,70 lei, în rest hotărârea urmând a fi menținută.
66. Concomitent, conform prevederilor art. 82 din Codul de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat şi din cheltuielile de judecare a cauzei.
67. În corespundere cu prevederile art.94 alin.(1) din Codul de procedură civilă, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părţii care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acţiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează

cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pârâtului – proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului.

68. În așa împrejurări, reținând dispozițiile sus menționate, în legătură cu faptul că cererea de apel urmează a fi admisă, cu casarea hotărârii instanței de fond, Colegiul va dispune încasarea de la SRL”FLY ONE”, în beneficiul statului, suma de 270,00 lei cu titlu de taxă de stat.

69. În final, Colegiul reiterează concluzia că instanța de fond incorect a adoptat soluția de respingere integrală a acțiunii, hotărârea contravine cerinţelor art. 239 din Codul de procedură civilă, astfel că cererea de apel înaintată de apelantul Tudor Postica, urmează a fi admisă, fapt ce atrage după sine casarea hotărârii instanței de fond, cu adoptarea unei noi hotărâri.

În conformitate cu prevederile articolelor 385 lit. c), 389-390 din Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chişinău,-

D E C I D E:

Se admite cererea de apel declarată de apelantul Tudor Postica.

Se casează hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 6 aprilie 2023 în partea respingerii pretenției privind încasarea prejudiciului material, cu emiterea unei noi hotărâri în această parte, după cum urmează:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată înaintată de Tudor Postica.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată ”FLY ONE”, IDNO *****, în beneficiul lui Tudor Postica, IDNP*****, prejudiciul material în sumă de 1644,70 lei (una mie șase sute patruzeci și patru lei, 70 bani).

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată ”FLY ONE”, IDNO *****, în beneficiul statului, suma de 270,00 lei (două sute șaptezeci lei, 00 bani) cu titlu de taxă de stat.

În rest, hotărârea se menține.

Decizia este definitivă, dar poate fi atacată cu recurs la Curtea Supremă de Justiție în termen de 2 luni de la data comunicării deciziei integrale.

Preşedintele şedinţei: Ana Panov

Judecătorii: Angela Braga

Viorica Mihaila