Dosarul nr. 2-2205/26
2-26020108-12-2-19022026

HOTĂRÂRE
În numele Legii

15 mai 2026 mun. Chișinău

Judecătoria Chișinău, sediul Centru
Instanța de judecată compusă din:
Președintele ședinței, judecătorul Tatiana Balan
Grefier Valeria Calmîc

examinând în ședință publică cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de către Ivan Ganenco, Irina Emilianova și Ilia Ganenco împotriva Societății cu Răspundere Limitată „HiSky” cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului, repararea prejudiciului material și moral și încasarea dobânzii de întârziere și a cheltuielilor de judecată,

constată:

La data de 16 februarie 2026, Ivan Ganenco, Irina Emilianova și Ilia Ganenco, reprezentați de către avocatul Garri Plugari, au depus cerere de chemare în judecată împotriva Societății cu Răspundere Limitată „HiSky” cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului, repararea prejudiciului material și moral și încasarea dobânzii de întârziere și a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii reclamanții au indicat că, la data de 17 august 2025, având procurate bilete de zbor de la compania aeriană „HiSky” SRL, urmau să zboare cu cursa nr. H7 421 Chișinău (KIV) – Istanbul (IST) din 17 august 2025, ora 13:30, de unde a doua zi aveau zbor către destinația Moscova cu cursa TK0413.

Au menționat că, ajungând în aeroport cu cîteva ore înainte și așteptând ora de zbor, pe panoul informativ au văzut că, cursa de zbor a fost reținută și schimbată ora zborului pentru ora 20:20 tot în acea zi, fără să fie anunțați din timp.

Au susținut că, fiind procurate biletele din timp și având escala în Istanbul, iar zborul din Istanbul spre Moscova era a doua zi dimineața la ora 07:10, au fost nevoiți să-și facă rezervare din timp la hotel în Turcia pentru a nu aștepta 12 ore în aeroport, pentru care au achitat suma de 75,99 Euro (pe booking cu num. de rezervare 5278902640).

Au afirmat că, ulterior, aproape de orele 17:00 aceeași zi, cursa a fost anulată din motive necunoscute, iar cînd s-au adresat la ghișeu în aeroport, deoarece au zbor a doua zi din Istanbul spre Moscova, reprezentanții companiei nu au oferit nicio explicație clară, nu au prezentat o alternativă de rerutare și nu au asigurat asistența minimă prevăzută de legislația în vigoare privind drepturile pasagerilor aerieni, lăsându-i fără a le oferi careva explicații.

Au relevat că, scopul vizitei în Moscova nu putea fi ratat, deoarece aveau înțelegere prealabilă să fie prezenți la acea dată pentru a aranja cazarea fiului pe un an înainte, care a fost înmatriculat la instituția de învățământ, unde au fost nevoiți să caute singuri alternativă și să suporte cheltuieli suplimentare pentru a procura bilete la un alt zbor de noapte din Moldova spre Turcia în mărime de 33 771 lei, totodată, ratând și cazarea în hotelul rezervat, ceea ce a adus un prejudiciu considerabil în bugetul familiei, totodată, creând disconfort familiei.

Au notat că, la numeroasele adresări prin e-mail către compania aeriană „HiSky" SRL cu solicitare de a-i fi returnate cheltuielile, pe care le-a suportat și despăgubirile/compensațiile de care beneficiază pasagerii pentru zborul reținut sau anulat potrivit legislației internaționale și naționale în vigoare, Convenția din Montreal din 1999, Regulamentul Curții Europene nr. 261 din 2004 și Hotărârea Guvernului RM nr. 836 din 08 noiembrie 2012, într-un final a primit un răspuns vag, lipsit de careva probatoriu legal și întemeiat, lăsând nesoluționate cerințele lor.

Au invocat că, nefiind de acord cu soluționarea cerințelor de către compania aeriană „HiSky" SRL, s-au adresat la avocat, cu care au încheiat contract de asistență juridică, în baza căruia au achitat suma de 20 000 lei, pentru reprezentarea ulterioară în această procedură și constatarea lezării drepturilor sale.

Au mai invocat că, distanța zborului între Aeroportul Internațional Chișinău (KIV) și Aeroportul Istanbul, potrivit interpelării înaintate și informației prezentate de ÎS „Moldatsa" nr. 710 din 29 octombrie 2025, constituie 628 km, adică mai puțin de 1500 km, iar conform pct. 18 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungire a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 836 din 08 noiembrie 2012, pasagerii primesc de fiecare o compensație de 250 Euro pentru zborurile operate pe o distanță de pînă la 1 500 km.

Au relevat că, la data de 15 octombrie 2025, au expediat solicitare la ÎS „Moldatsa" și ÎS „Aeroportul Internațional Chișinău" pentru eliberarea informației privind distanța calculată prin metoda ortodromică dintre Aeroportul Internațional Chișinău (KIV) și Istanbul Airport (IST), dacă a avut loc zborul operat de compania aeriană „HiSky" SRL nr. H7421 KIV-IST din 17 august 2025, ora 13:30, iar dacă nu a avut loc zborul, să comunice motivul.

Au menționat că, au primit răspunsul ÎS „Aeroportul Internațional Chișinău” nr.12/1819 din 20 octombrie 2025, prin care a comunicat că, potrivit orarului de zbor inițial aprobat, aeronava cursei aeriene H7 421 Chișinău - Istanbul, urma să decoleze de pe aeroportul din Chișinău la data de 17 august 2025, ora 13:30, cu aterizarea pe aeroportul din Istanbul la ora 15:10. La data de 17 august 2025, compania aeriană a transmis informația privind întârzierea zborului, conform căreia aeronava cursei aeriene H7 421 urma să decoleze de pe aeroportul din Chișinău la data de 17 august 2025, ora 20:20, cu aterizarea pe aeroportul din Istanbul la ora 22:00. Ulterior, în aceeași zi, 17 august 2025, compania aeriană a transmis informația privind anularea cursei aeriene H7 421 Chișinău – Istanbul, însă nu a fost indicat motivul anulării.

Au susținut că, la data de 29 octombrie 2025, au primit răspunsul ÎS „Moldatsa” nr. 710, prin care a comunicat că, distanța ortodromică dintre aeroportul Istanbul și aeroportul Chișinău constituie 628 km.

Au afirmat că, la data de 11 noiembrie 2025, a expediat în adresa companiei aeriene „HiSky” SRL cerere prealabilă, care potrivit avizului de recepție a fost primită la data de 02 decembrie 2025, prin care a solicitat achitarea benevolă a prejudiciului cauzat prin anularea zborului, care era compus din: compensația în sumă de 250 Euro pentru fiecare, adică pentru toți trei pasageri, în total suma de 750 Euro, suma de 75,99 Euro pentru achitarea hotelului, de care n-au beneficiat, suma de 33 771 lei pentru biletele care au fost nevoiți să le procure suplimentar și suma de 20 000 lei, cheltuielile de asistență juridică. Totodată, a specificat că, în caz contrar, și-au rezervat dreptul de a se adresa cu o cerere în instanța de judecată în baza legislației în vigoare cu compensarea tuturor cheltuielilor, a dobânzii de întârziere și a venitului ratat, dar și cu solicitarea de asigurare a acțiunii prin aplicarea sechestrelor de rigoare în mărimea prejudiciului cauzat.

Au declarat că, pârâta nu și-a asumat obligațiunile și nu a venit cu careva răspuns la solicitarea enunțată, fapt pentru care consideră drept o eschivare cu rea-credință de la achitarea compensațiilor cuvenite.

Au relevat că, pârâta nu poate invoca starea de extremă necesitate, urgență, calamități sau alte cauze care ar produce consecințe indiferent de voința sa, or, acestea urmau a fi cunoscute de ÎS „Aeroportul Internațional Chișinău”.

Cu trimitere la prevederile stabilite la capitolele IV și V, pct. 18 lit. a) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, consideră că, pârâta urmează să le ofere o compensație în valoare de 250 Euro pentru fiecare, or, ei nu au fost anunțați despre motivele reținerii/anulării zborului, iar Regulamentul enunțat expres prevede la pct. 38 că, operatorul aerian, care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor, prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare

scrisă în care sunt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile regulamentului.

De asemenea, consideră că, pentru disconfortul și stresul creat, pârâta urmează să achite fiecăruia cîte 15 000 lei, cu titlu de prejudiciu moral.

Au menționat că, pârâta urmează să achite și dobânda de întârziere, care la data depunerii cererii de chemare în judecată, constituie suma de 3 643,72 lei, calculată din ziua adresării cu solicitări prin email către aceasta - 17 august 2025.

Au susținut că, dobânda de întârziere a fost calculată din suma totală de 50036 de lei, care este suma compensațiilor și a prejudiciului material cauzat.

Au afirmat că, pentru apărarea drepturilor sale au suportat o serie de cheltuieli de judecată, care, de asemenea, urmează a fi încasate din contul pârâtei.

Solicită constatarea faptului că, pârâta le-a prestat servicii necorespunzătoare, cu încasarea din contul acesteia a sumei de 33 771 lei, cu titlu de preț al biletelor suplimentare și a sumei de 75,99 Euro pentru achitarea hotelului rezervat, de care nu au beneficiat, convertiți în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia, obligarea pârâtei să achite în beneficiul lor cîte 250 Euro pentru fiecare, cu titlu de compensație pentru întârzierea cursei, iar în total 750 Euro, convertiți în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia și încasarea din contul pârâtei în beneficiul lor a cheltuielilor ce vor fi suportate la examinarea prezentei acțiuni, inclusiv a taxei de timbru în sumă de 200 lei și a cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 20 000 lei conform bonului anexat, a dobânzii de întârziere în mărime de 3 643,72 lei și a cîte 15 000 lei pentru fiecare, cu titlu de prejudiciu moral.

La data de 15 aprilie 2026, SRL „HiSky” a depus referință, în care a indicat că, în perioada 16-17 august 2025, operarea curselor aeriene a fost afectată de un cumul de circumstanțe excepționale, independente de voința și controlul pârâtei, care au determinat perturbarea substanțială a programului de zbor și imposibilitatea menținerii orarului inițial.

A menționat că, în lanțul operațional a intervenit întârzierea aeronavei din rotația precedentă, generată de restricții operaționale și de infrastructură pe aeroportul internațional Ben Gurion (TLV), inclusiv limitări de operare pe timp de noapte (night curfew), reglementate prin AIP AD 2 LLBG, secțiunea „Airport Limitations”, care instituie restricții stricte de operare în intervale orare determinate, fără derogare din partea operatorului aerian.

A susținut că, aceste restricții au fost implementate și aplicate exclusiv de autoritățile aeroportuare și de control al traficului aerian (ATC), constituind măsuri obligatorii, cu caracter imperativ, asupra cărora operatorul aerian nu deține nicio marjă de apreciere sau posibilitate de derogare.

A afirmat că, în consecință, prezentarea aeronavei în proximitatea intervalului de restricție a condus la imposibilitatea obiectivă a decolării, în condițiile respectării stricte a reglementărilor de siguranță aeronautică.

A relatat că, asupra programului de operare au acționat suplimentar restricții ATC, precum și limitări legale privind timpul maxim de serviciu al echipajului, care au impus replanificarea succesivă a rotațiilor și ajustarea programului de zbor în regim dinamic, în funcție de evoluția constrângerilor operaționale.

A evidențiat că, toate aceste împrejurări au avut caracter cumulativ și imprevizibil din perspectiva operatorului aerian și se încadrează în sfera circumstanțelor extraordinare, în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, cât și Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 836 din 08 noiembrie 2012, fiind de natură să exonereze transportatorul de răspunderea pentru perturbările generate în lanțul de operare.

A notat că, în pofida diligențelor rezonabile depuse pentru atenuarea impactului acestor situații, inclusiv optimizarea soluțiilor disponibile și reorganizarea operațiunilor în limitele permise de constrângerile externe efectul inevitabil al acestor factori a fost perturbarea substanțială a programului de zbor, inclusiv imposibilitatea asigurării operării cursei H7 421 Chișinău (RMO) - Istanbul (IST) din 17 august 2025.

A declarat că, din materialele cauzei nu rezultă existența unei solicitări adresate operatorului aerian în sensul oferirii unei rute alternative sau a altor măsuri de asistență, deși un asemenea demers este inerent mecanismului de protecție instituit de regulament.

A invocat că, din corespondența depusă la dosar rezultă că, singurele solicitări formulate de reclamanți au vizat exclusiv plata compensației bănești, pretinse prejudicii materiale și morale, precum și solicitarea unor explicații privind circumstanțele operaționale ale zborului, fără a fi solicitată în mod concret reprotejarea pe o cursă alternativă sau furnizarea de asistență operațională din partea operatorului aerian.

A mai invocat că, la data de 17 august 2025, prin e-mail, pasagerii Ivan Ganenco, Ilia Ganenco și Irina Emelianova au solicitat achitarea compensației bănești în sumă de 250 euro pentru fiecare pasager, compensarea prejudiciului cauzat în legătură cu rezervarea hotelului în Istanbul în sumă de 75,99 euro și eliberarea informației privind întârzierea zborului, nicidecum asistență sau reprotejare.

A menționat că, decizia de achiziționare a biletelor alternative reprezintă o opțiune unilaterală a reclamanților, adoptată în afara cadrului procedural prevăzut de reglementările aplicabile și nu poate fi imputată pârâtei.

A susținut că, rezervarea hotelieră a fost efectuată în mod independent de către reclamanți, fără solicitarea prealabilă a pârâtei de a asigura servicii de cazare și fără a i se oferi posibilitatea de a presta asistența prevăzută de Regulamentul (CE) nr.261/2004 și Hotărârea Guvernului RM nr. 836/2012, iar în lipsa unei solicitări și a unui refuz din partea operatorului aerian nu poate fi reținută existența unei conduite ilicite care să justifice angajarea răspunderii civile pentru aceste cheltuieli.

A relatat că, din datele rezervării rezultă că, achiziția biletelor a fost efectuată prin intermediul unei agenții de turism, astfel încât eventualele pretenții privind rambursarea contravalorii acestora urmează a fi adresate entității prin intermediul căreia a fost realizată plata, în raport de care s-a născut raportul juridic de achiziție.

A notat că, reclamanții nu au adresat operatorului aerian nicio solicitare efectivă privind acordarea asistenței prevăzute de Regulamentul (CE) nr. 261/2004, inclusiv măsuri de reprotejare pe un zbor alternativ. Iar reieșind din materialele cauzei rezultă că, mecanismul de asistență nu a fost activat, deși acesta presupune informarea operatorului și solicitarea prealabilă a măsurilor corespunzătoare înainte de angajarea unor cheltuieli suplimentare.

Consideră că, nu poate fi reținută existența unei legături de cauzalitate între conduita pârâtei și prejudiciul material invocat, întrucât cheltuielile pretinse au fost generate de decizii unilaterale ale reclamanților. Iar în consecință, aceste pretenții materiale sunt neîntemeiate și urmează a fi respinse ca atare.

Referitor la prejudiciul moral în mărime de 45 000 lei (15 000 lei pentru fiecare pasager), a invocat că, simpla afirmație a existenței unui disconfort nu este suficientă pentru angajarea răspunderii civile delictuale și acordarea de despăgubiri morale. Acordarea prejudiciului moral presupune dovedirea unor suferințe reale, serioase și de o anumită intensitate, precum și existența unei legături de cauzalitate directă între faptă și prejudiciu, condiții care nu sunt întrunite în cauză.

A subliniat că, simpla invocare a unui „disconfort” sau „stres” nu este suficientă, prin ea însăși, pentru angajarea răspunderii civile delictuale și acordarea de despăgubiri morale. Iar, potrivit principiilor generale ale răspunderii civile delictuale, este necesară dovedirea cumulativă a existenței unei fapte ilicite, a unui prejudiciu moral real, cert și serios, precum și a unei legături de cauzalitate directe între faptă și pretinsul prejudiciu.

A declarat că, în speță, reclamanții nu au administrat probe care să demonstreze existența unor suferințe psihice sau morale de o intensitate, care să depășească simplul inconvenient inerent unei modificări de program de zbor. Or, jurisprudența constantă în materie reține că, nu orice disconfort sau nemulțumire subiectivă este susceptibilă de a genera un prejudiciu moral reparabil, acesta

trebuind să prezinte un anumit grad de gravitate și să fie susținut prin elemente probatorii obiective.

A menționat că, situațiile invocate de reclamanți se circumscriu unor circumstanțe operaționale excepționale, generate de factori independenți de voința operatorului aerian, care au afectat programul de operare în mod obiectiv și inevitabil. În asemenea condiții, eventualele inconveniente temporare inerente reorganizării curselor aeriene nu pot fi calificate, în mod automat, drept prejudiciu moral în sensul legii civile.

A relatat că, dobânda de întârziere în cuantum de 3 643,72 lei reprezintă o pretenție accesorie care urmează soarta juridică a capătului principal de cerere, neputând fi admisă în lipsa constatării unei obligații principale certe, lichide și exigibile în sarcina pârâtei.

Solicită respingerea integrală a acțiunii.

În ședința de judecată reprezentantul reclamanților, avocatul Garri Plugari a susținut acțiunea și a solicitat admiterea acesteia.

În ședința de judecată reprezentantul pârâtului SRL „HiSky”, deși a fost citat legal, nu s-a prezentat.

Audiind reprezentantul reclamanților, studiind materialele dosarului, instanța de judecată consideră acțiunea întemeiată și care urmează a fi admisă parțial din următoarele motive.

În conformitate cu art. 117 alin. (1) din Codul de procedură civilă, probe în cauze civile sunt elementele de fapt, dobândite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea circumstanțelor ce justifică pretențiile și obiecțiile părților, precum și altor circumstanțe importante pentru justa soluționare a cauzei.

În conformitate cu art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

În conformitate cu art. 121 din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească reține spre examinare și cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existența sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

Iar, în conformitate cu art. 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

În conformitate cu art. 240 alin. (1) din Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării cauzei și admisibilitatea acțiunii.

Conform art. 9 din Codul civil, drepturile și obligațiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deși nu sunt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi şi obligații civile, pornind de la principiile legislației civile.

Drepturile și obligațiile civile apar: a) din contracte şi din alte acte juridice; b) din acte emise de o autoritate publică, prevăzute de lege drept temei al apariției drepturilor și obligațiilor civile; c) din hotărâre judecătorească în care sunt stabilite drepturi și obligații; d) în urma creării și 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 îmbogățirii fără justă cauză; h) în urma altor fapte ale persoanelor fizice şi juridice şi a unor evenimente de care legea leagă apariția unor efecte juridice în materie civilă.

Conform art. 15 din Codul civil, apărarea drepturilor civile încălcate se face pe cale judiciară. Modul de soluționare a litigiului dintre părți pînă la adresare în instanță de judecată poate fi prevăzut prin lege sau contract. Apărarea drepturilor civile pe cale administrativă se face doar în cazurile prevăzute de lege.

Conform art. 1411 alin. (1) din Codul civil, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă față de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinație, iar cealaltă parte se obligă să plătească remunerația convenită.

Conform art. 1417 alin. (1) din Codul 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 ședința de judecată s-a stabilit că, Ivan Ganenco, soția Irina Emilianova și fiul Ilia Ganenco au procurat bilete de zbor pentru cursa H7 421 Chișinău - Istanbul din 17 august 2025, ora 13:30, operată de către compania aeriană „HiSky” SRL, de unde a doua zi aveau zbor către destinația Moscova cu cursa TK0413.

Conform răspunsului ÎS „Aeroportul Internațional Chișinău” nr. 12/1819 din 20 octombrie 2025, potrivit orarului de zbor inițial aprobat, aeronava cursei aeriene H7 421 Chișinău - Istanbul urma să decoleze de pe aeroportul din Chișinău la data de 17 august 2025, ora 13:30, cu aterizarea pe aeroportul din Istanbul la ora 15:10. La data de 17 august 2025, compania aeriană a transmis informația privind întârzierea zborului, conform căreia aeronava cursei aeriene H7 421 urma să decoleze de pe aeroportul din Chișinău la data de 17 august 2025, ora 20:20, cu aterizarea pe aeroportul din Istanbul la ora 22:00. Ulterior, în aceeași zi, 17 august 2025, compania aeriană a transmis informația privind anularea cursei aeriene H7 421 Chișinău – Istanbul, nefiind indicat motivul anulării.

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

Conform art. 775 alin. (1) din Codul civil, debitorul și creditorul trebuie să se comporte cu bună-credință la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligației, iar conform art. 858 alin. (2) din Codul civil, obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul și în momentul stabilit.

Instanța de judecată atestă că, între reclamanți, pe de o parte și SRL „HiSky", pe de altă parte, a avut loc un raport juridic ce rezultă dintr-un contract de transport, potrivit căruia părțile s-au obligat reciproc la o anumită prestație, astfel încât obligația fiecăruia să fie corelativă obligației celeilalte, în care reclamanții, achitând costul biletelor, au executat obligația de plată pentru transportarea acestora, la rândul său, SRL „HiSky" având obligația să asigure transportarea pasagerilor conform condițiilor menționate în biletele de călătorie.

În corespundere cu prevederile art. 19 din Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, la care Republica Moldova a aderat prin Legea nr. 254-XVI din 05 decembrie 2008, transportatorul este răspunzător pentru prejudiciul rezultat dintr-o întârziere în transportul aerian de pasageri, de bagaje sau de mărfuri. Cu toate acestea transportatorul nu este răspunzător pentru daunele survenite datorită întârzierii dacă dovedește că el, prepușii şi mandatarii săi au luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru a evita dauna sau că le-a fost imposibil să i-a respectivele măsuri.

Prin urmare, instanța de judecată ajunge la concluzia că, pârâta, în calitate de companie transportator, este răspunzătoare pentru anularea zborului H7 421 din 17 august 2025 cursa Chișinău – Istanbul.

Prin Hotărârea Guvernului RM nr. 836 din 08 noiembrie 2012 a fost aprobat Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

Conform pct. 1 din Regulamentul enunțat, pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci cînd: a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor; b) zborul este anulat; c) zborul este întârziat.

Conform pct. 12 din Regulamentul enunțat, în cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

a) să li se ofere asistență de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VI din prezentul Regulament;

b) să li se ofere asistență de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VII din prezentul Regulament, litera a) punctul 25 şi punctul 26, precum şi, în eventualitatea unei redirecționări, în cazul în care ora de plecare anticipată a

unui nou zbor este de cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistența specificată la literele b) şi c) punctul 25 din prezentul Regulament;

c) să primească o compensație din partea operatorului aerian, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, cu excepția în care intervine oricare din următoarele:

în cazul în care sunt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;

în cazul în care sunt informați despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămâni şi șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

în cazul în care sunt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cel tîrziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută.

Totodată, conform pct. 14 și 15 din Regulamentul enunțat, operatorul aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

Sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului aerian.

În această succesiune de idei, este notabil că, din momentul recepționării pretenției formulate de reclamanți, precum și după primirea copiilor de pe cererea de chemare în judecată și de pe înscrisurile anexate la ea, compania aeriană „HiSky” SRL nu a explicat reclamanților motivele de anulare a zborului cu numărul H7 421 din 17 august 2025 cursa Chișinău - Istanbul, nu le-a acordat asistență și nu le-a oferit alte opțiuni, nu a întreprins acțiuni de redirecționare, întru asigurarea ajungerii la destinație a reclamanților, la data și ora preconizată în bilete.

Conform pct. 18 lit. a) din același Regulament, cînd se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin.

Conform pct. 21 din același Regulament, distanțele indicate la punctele 18 şi 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Conform răspunsului ÎS „Moldatsa” nr. 710 din 29 octombrie 2025, distanța dintre aeroporturile Istanbul (IST) - Chișinău (RMO), calculată prin metoda rutei ortodromice, constituie 628 km (f. d. 41).

Așadar, instanța de judecată consideră că, este întemeiată pretenția reclamanților cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului și urmează a fi admisă. Or, în ședința de judecată și din materialele dosarului s-a demonstrat cu certitudine că, zborul preconizat pentru cursa H7 421 cu destinația Chișinău - Istanbul, pentru data de 17 august 2025, a fost anulat.

Prin urmare, instanța de judecată consideră necesar de a încasa de la pârâtă în beneficiul reclamanților cîte 250 de Euro pentru fiecare, convertiți în lei moldovenești conform cursului Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru anularea zborului.

Conform art. 1420 alin. (1) din Codul civil, transportatorul este ținut să repare prejudiciul cauzat în urma decesului pasagerului, vătămării corporale a pasagerului, distrugerii sau deteriorării bunurilor acestuia, sub rezerva dispozițiilor art. 1421, sau în urma încălcării termenului de transportare, cu excepția cazului în care acest prejudiciu este rezultatul unui impediment în afara controlului transportatorului și dacă transportatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul sau consecințele acestuia ori dacă este rezultatul stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia. Transportatorul este ținut să repare prejudiciul și în cazul în care acesta se datorează stării sale de sănătate, a prepușilor săi sau a stării ori funcționării mijlocului de transport.

Conform art. 20 alin. (1), (6) și 21 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului. Prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Din materialele dosarului rezultă că, reclamanții Ivan Ganenco, Irina Emilianova și Ilia Ganenco, având procurate biletele din timp și având escala în Istanbul, iar zborul din Istanbul spre Moscova era a doua zi dimineața, la ora 07:10, au fost nevoiți să rezerveze o cameră în hotel, pentru care au achitat suma de 75,99 Euro, însă din motiv că, zborul a fost anulat, aceștia nu s-au putut bucura de serviciile de cazare a hotelului.

De asemenea, din materialele dosarului rezultă că, în legătură cu faptul că, zborul din 17 august 2025, cu destinația Chișinău-Istanbul a fost anulat și întrucât aveau necesitatea stringentă de a ajunge în Moscova anume la data de 18 august 2025, după cum planificaseră, reclamanții au fost nevoiți să procure bilete la un alt zbor de noapte, achitând suma de 33 771 lei (f. d. 25, 26).

Prin urmare, instanța de judecată consideră necesar de a încasa din contul pârâtei în beneficiul reclamanților suma de 33 771 de lei, cu titlu de cost al biletelor suplimentare de zbor și suma de 75,99 de Euro, convertiți în lei moldovenești conform cursului valutar al Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de cheltuieli pentru achitarea hotelului rezervat.

Totodată, instanța de judecată consideră necesar de a respinge pretenția reclamanților cu privire la încasarea dobânzii de întârziere, deoarece raportul juridic dedus judecății este guvernat de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor, în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 836 din 08 noiembrie 2012, care stabilește niște norme speciale pentru raportul juridic în cauză și nu prevede posibilitatea calculării dobânzilor de întârziere în temeiul art. 942 din Codul civil. Or, operatorul este sancționat deja, prin achitarea compensației prevăzute în Regulament, care constituie, în sine, o modalitate de reparare a prejudiciului cauzat pasagerului/consumatorului și are rolul acoperirii eventualelor prejudicii cauzate, inclusiv sub forma de dobânzi, în cazul în care consumatorul beneficiază, în final, de serviciu.

De asemenea, instanța de judecată consideră necesar de a respinge și pretenția reclamanților cu privire la repararea prejudiciului moral.

Conform art. 2036 alin. (1) din Codul civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral (suferințe psihice sau fizice) prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de legislație, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin echivalent bănesc.

Conform art. 2037 alin. (1) și (2) din Codul civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate. Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităților de viață familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate.

În acest sens, instanța de judecată reiterează că, încasarea compensației prevăzute de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 836 din 8 noiembrie 2012, constituie o despăgubire stabilită de legiuitor pentru suferințele cauzate prin anularea zborului, or, prin prisma Regulamentului respectiv, s-a aprobat suma fixă ce urmează a fi compensată pasagerului pentru anularea zborului, iar încasarea

concomitentă a compensației și a prejudiciului moral ar constitui o dublă apreciere a aceluiași fapt juridic și o dublă despăgubire pentru același delict.

În conformitate cu art. 94 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părții care a avut cîştig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporțional părții admise din pretenții, iar pârâtului – proporțional părții respinse din pretențiile reclamantului.

Având în vedere că, la depunerea cererii de chemare în judecată, Ivan Ganenco a achitat taxa de timbru în sumă de 200 de lei, instanța de judecată consideră necesar de a încasa de la SRL „HiSky" în beneficiul lui Ivan Ganenco taxa de timbru în sumă de 200 de lei.

În conformitate cu art. 96 alin. (1) și (1^1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut cîştig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare şi rezonabile. Cheltuielile menționate la alin.(1) se compensează părții care a avut cîştig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Conform pct. 15-17 din Recomandarea privind cuantumul onorariilor avocaților și compensarea de către instanțele de judecată a cheltuielilor de asistență juridică, aprobată prin decizia Consiliului Uniunii avocaților din RM nr. 2 din 30 martie 2012, pornind de la practica CEDO, cheltuielile de asistență juridică trebuie să fie necesare, realmente angajate și rezonabile ca mărime.

Pentru dovada cheltuielilor suportate, prin prisma practicii CtEDO, se evidențiază necesitatea prezentării de către partea care pretinde compensarea cheltuielilor, a următoarelor documente: dovada achitării onorariilor avocaților (copii de pe dispozițiile de plată prin virament sau bonurile de plată); copia de pe facturile de strictă evidență, emisă pentru clienți-persoane juridice și în alte cazuri stabilite de legislație; listă detaliată a actelor/acțiunilor efectuate de avocat și a timpului aferent acestora (cu tariful și orarul).

Pentru determinarea cuantumului compensației acordate, instanța de judecată, pentru a face o apreciere corectă, va mai ține cont de: complexitatea cauzei; noutatea și dificultatea întrebărilor juridice ridicate de speță; aportul avocatului la soluționarea cauzei; timpul și munca depusă de avocat; aptitudinile speciale necesare pentru a acorda asistența (cunoștințe tehnice speciale, cunoașterea profundă a unor reglementări de profil, cunoașterea limbilor străine, a altor procedee de comunicare cu clienți specifici etc.); faptul în ce măsură munca avocatului în cauza respectivă îi limitează capacitatea de a lucra în alte dosare; rezultatul obținut; restricțiile de timp impuse de client și de circumstanțele cauzei; natura și durata relației dintre avocat și client; experiența, reputația și abilitatea

avocatului; justificarea și ponderea mijloacelor de apărare utilizate în cauză; suma despăgubirilor pretinse/obținute în cauză; alți factori, la discreția instanței.

Totodată, în jurisprudența constantă a Curții Europene a Drepturilor Omului (cauza Costin versus România, hotărârea din 26 mai 2005; cauza Străin și alții versus România, hotărârea din 21 iulie 2005; cauza Petre versus România, hotărârea din 27 iulie 2006, etc.) s-a statuat că, partea care a câștigat procesul nu va putea obține rambursarea unor cheltuieli decât în măsura în care se constată realitatea, necesitatea și caracterul lor rezonabil.

Din materialele dosarului rezultă că, reclamanții au fost reprezentați de către avocatul Garri Plugari în baza mandatelor nr. 1847316 din 01octombrie 2025 și nr.1847321 și nr. 1847322 din 28 februarie 2026, iar la data de 01 octombrie 2025, Ivan Ganenco a achitat CA „Plugari Garri" pentru serviciile de asistență juridică suma de 20 000 de lei, fapt confirmat prin bonul de plată seria GL nr. 212862 din 01 octombrie 2025 (f. d. 2, 47, 54, 55).

Analizând aportul avocatului Garri Plugari la soluționarea speței, timpul și munca depusă de avocat, rezultatul obținut, justificarea și ponderea mijloacelor de apărare utilizate în cauză și complexitatea cauzei, instanța de judecată consideră necesar de a încasa de la SRL „HiSky" în beneficiul lui Ivan Ganenco cheltuielile de asistență juridică în sumă de 8 000 de lei, sumă care este reală, necesară și rezonabilă.

În conformitate cu art. 98 alin. (1) din Codul de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanța judecătorească, precum și taxa de stat, de a căror plată reclamanții au fost scutiți, se încasează la buget de la pârât proporțional părții admise din acțiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

În conformitate cu art. 85 alin. (1) lit. a) din Codul de procedură civilă, de taxă de stat pentru judecarea cauzelor civile se scutesc reclamanții în acțiunile de protecție a drepturilor consumatorilor.

În conformitate cu art. 83 alin. (2) din Codul de procedură civilă, în acțiunile patrimoniale, taxa de stat se determină în funcție de caracterul și valoarea acțiunii, iar în acțiunile nepatrimoniale și în alte cazuri prevăzute de lege, în proporții fixe conform Legii taxei de stat.

Conform pct. 1.1.3. din Anexa nr. 1 la Legea taxei de stat nr. 213 din 31 iulie 2023, dacă valoarea acțiunii este de 50001-1500000 lei, taxa de stat se achită în mărime de 2050 lei+3% din valoarea acțiunii care depășește 50001 lei.

Reieșind din prevederile legale sus-citate, instanța de judecată ajunge la concluzia de a încasa de la SRL „HiSky" în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 2 061,91 de lei.

În conformitate cu art. 236, 238-241 din Codul de procedură civilă, instanța de judecată

hotărăște:

Se admite parțial acțiunea depusă de către Ivan Ganenco, Irina Emilianova și Ilia Ganenco împotriva Societății cu Răspundere Limitată „HiSky” cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului, repararea prejudiciului material și moral și încasarea dobânzii de întârziere și a cheltuielilor de judecată.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „HiSky” (IDNO 1019600045363) în beneficiul lui Ivan Ganenco (IDNP *****), Irinei Emilianova (IDNP *****) și lui Ilia Ganenco (IDNP *****) suma de 33 771 (treizeci și trei mii șapte sute șaptezeci și unu) de lei, cu titlu de cost al biletelor suplimentare de zbor și suma de 75,99 (șaptezeci și cinci Euro 99 eurocenți) de Euro, convertiți în lei moldovenești conform cursului valutar al Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de cheltuieli pentru achitarea hotelului rezervat.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „HiSky” (IDNO 1019600045363) în beneficiul lui Ivan Ganenco (IDNP *****) suma de 250 (două sute cincizeci) de Euro, convertiți în lei moldovenești conform cursului valutar al Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru anularea zborului.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „HiSky” (IDNO 1019600045363) în beneficiul Irinei Emilianova (IDNP *****) suma de 250 (două sute cincizeci) de Euro, convertiți în lei moldovenești conform cursului valutar al Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru anularea zborului.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „HiSky” (IDNO 1019600045363) în beneficiul lui Ilia Ganenco (IDNP *****) suma de 250 (două sute cincizeci) de Euro, convertiți în lei moldovenești conform cursului valutar al Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru anularea zborului.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „HiSky” (IDNO 1019600045363) în beneficiul lui Ivan Ganenco (IDNP *****) cheltuielile de asistență juridică în sumă de 8 000 (zece mii) de lei și taxa de timbru în sumă de 200 (două sute) de lei.

În rest acțiunea se respinge.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „HiSky” (IDNO 1019600045363) în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 2 061,91 (două mii șaizeci și unu lei 91 bani) de lei.

Prezenta hotărâre se execută benevol, în modul stabilit de lege, în termen de 15 zile după ce rămâne definitivă, iar după expirarea acestui termen, creditorul poate solicita executarea silită în condițiile Codului de executare.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile, de la data pronunțării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

Președintele ședinței,
judecătorul Tatiana Balan