Dosarul nr. 2-29572/21

H O T Ă R Â R E
în numele Legii

03 martie 2023 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău (sediul Centru)
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Eduard Galușceac
grefier Mihail Calistrov

a examinat în şedinţa publică cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de ***** și ***** împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur”, intervenient accesoriu Compania Aeriană ”Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la rezoluțiunea contractului, repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalității și cheltuielilor de judecată,

a constatat:

La data de 24 decembrie 2021, ***** și ***** au depus cerere de chemare în judecată împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur”, intervenient accesoriu Compania Aeriană ”Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la rezoluțiunea contractului, repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalității și cheltuielilor de judecată.

În motivarea acţiunii reclamantul ***** și ***** au indicat că, la data de 07.06.2021, între SRL „Admiral-tur” dintr-o parte în calitate de profesionist şi ***** în calitate de consumator, a fost semnat contractul turistic nr. VS-38186, unde calitate de consumator a fost ***** şi *****.

Totodată, în pachetul turistic era inclus, ţara de destinaţie Turcia/Antalya, perioada sejurului 01.07.2021 - 08.07.2021, perioada cazării 01.07.2021 - 08.07.2021, denumirea şi categoria unităţii de cazare Utopia Resort & Residence 5*, tipul camerei ADL(2)/ CHD (0), masa Ultra All Inclusiv, asigurarea medicală inclusă, transfer Aeroport – hotel - Aeroport, transport Avia Chişinău 01.07.2021 ora 13:10 şi Antalya 08.07.2021 ora 16:20, voucher turistic inclus, alte
servicii Standart Room garden view, servicii pentru care au fost achitate suma de 1056 Euro.

De asemenea menționează că, pentru efectuarea zborului tur-retur a fost emis biletele de călătorie cu indicarea că zborul Chişinău - Antalya urma să aibă loc la data de 01.07.2021 ora 13:10 iar zborul retur Antalya - Chişinău urma să aibă loc la data de 08.07.2021, ora 16:20.

La data de 08.07.2021 plecând la aeroportul AYT a depistat că cursa 9U 738 planificată la data de 08.07.2021, ora 16:20 a avut loc la o altă ora, la ora 11:24 decolare şi aterizare în Aeroportul Internaţional Chişinău, la ora 13:02.

Mai indică că, în conformitate cu pct. 1.2 al contractului sus numit pachetul de călătorie includ următoarele servicii: transfer Aeroport - Hotel - Aeroport, şi transport Avia Chişinău 01.07.2021 ora 13:10 - Antalya 08.07.2021 ora 16:20.

La data de 08.07.2021 nu a fost prestat serviciile sus numite, în corespundere cu normele contractuale, fapt ce a dus la abandonarea noastră în hotelul Utopia fără careva informaţii de contact, informare suplimentară precum şi posibilitatea de a avea transfer şi transport din Antalya către Chişinău.

De asemenea comunică că, nu a fost prestat integral şi în timp util serviciului pachetului turistic de către SRL „Admiral-tur" şi CA „Air Moldova" SRL, în partea prestării serviciului de transport pe sensul de plecare Antalya - Chişinău, la data de 08.07.2021, în conformitate cu pct. 3 al contractului sus menţionat precum şi în partea neexecutată a transferului Hotel - Aeroport AYT, a fost cauzate un prejudiciul material în suma echivalent cu costul biletelor procurate în Antalya, Turcia în sumă de 6277 TL.

Astfel, prejudiciul material cauzat fiind echivalent cu suma biletelor de transport aerian procurate suplimentar la data de 08.07.2021.

Suplimentar reclamanții constată că sa cauzat un prejudiciul material cât şi prejudiciul moral, crearea prejudiciul moral s-a manifestat prin faptul nu s-a oferit comodităţile necesare, stând mai mult în aşteptare fără a avea certitudinea când va avea loc următorul zbor spre Chişinău, astfel fiind creat un disconfort psihologic în urma prejudicierii drepturilor şi intereselor acesteia de către SRL „Admiral-Tur" şi SRL "Air Moldova" CA prin prestarea serviciului necorespunzător. Consideră că prin acţiunile date i s-a provocat stări de frică, anxietate, furie şi neliniște, iar prejudiciul material a fost cauzat dat fiind faptul că a fost necesar de a procura bilete pentru returul Antalya- Chişinău de sine stătători precum şi faptul că a fost nevoiţi să achitam serviciile de taxi de la kotel la aeroport.

Prejudiciul material îl evaluează la sumă de 6277 TL achitaţi în lei la cursul BNM din 08.07.2021.

Totodată, prejudiciul moral îl evaluează în cuantum de 10000 lei pentru fiecare consumator a pachetului turistic. Consideră că achitarea acestei sume îi va acoperi parţial suferinţele suportate şi disconfortul creat.

Mai comunică că, prin cererea prealabilă pârâta a fost somată să restituie contravaloarea serviciului neprestat.

De asemenea menționează că, în conformitate cu art. 32 al aceiaşi legi, (2) în cazul încălcării termenelor stabilite, conform art. 21 (1-6), de începere şi finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 2% din preţul serviciului (lucrării), în acest sens, penalitatea de 2 % pentru fiecare zi de întârziere din suma 6277 TL, a început să curgă din momentul somării adică la data de 09.08.2021, şi la ziua de astăzi 13.12.2021 constituie 13558,32 LT.

Cer reclamanții ***** și *****, rezoluţiunea contractului nr. VS-38186 din 07.06.2021 în partea serviciului neprestat şi anume clauza pct. 1.2 (pct. transfer şi pct. transport) al contractului privind pachetul de servicii de călătorie nr. VS-38186 din 07.06.2021, încasarea din contul SRL „Admirai Tur" în contul lui ***** şi ***** sumă de 6277 TL achitaţi în lei la cursul BNM din 08.07.2021 în calitate de prejudiciul material suportat, încasarea din contul SRL „Admirai Tur" în contul lui ***** şi *****, suma de

13558, 32 LT achitaţi în lei la cursul BNM din08.07.2021 în calitate de penalitate pentru întârzierea, încasarea din contul SRL „Admirai Tur” în contul lui ***** şi ***** sumă de 20000 lei, a câte 10000 lei pentru fiecare, în calitate de prejudiciul moral, precum și încasarea cheltuielile de judecată.

La data de 16 mai 2022, prin intermediul Serviciului de Evidență și Documentare Procesuală a Judecătorie Chișinău (sediul Centru), reprezentatul pârâtului SRL „Admirat Tur” – avocatul Beruceașvili Andrei, a depus referință, indicând că cu cerere de chemare în judecată nu este de acord și consideră că urmează a fi respinsă, indicând că, la data de 07.06.2021 între părţi a fost semnat contractul turistic nr.VS-38186. În pachetul turisitc era inclus, ţara de destinaţie Turcia/Antalya, perioada sejurului 01.07.2021 - 08.07.2021, perioada cazării 01.07.2021 - 08.07.2021, transfer Aeroport – hotel - Aeroport, transport Avia Chişinău 01.07.2021 ora 13:10 şi Antalya 08.07.2021 ora 16:20, servicii pentru care reclamanţii au achitat suma de 1056 Euro.

Până la semnarea Contractului turistic nr.VS-38186 din 07.06.2021 reclamanţilor i-au fost explicate condiţiile de acordare a serviciilor incluse în pachetul turistic.

La sosirea în hotel reclmanţii deasemenea au fost instructaţi de reprezentanţii companiei turisitce despre condiţiile de plecare din hotel şi necesitatea verificării orei de plecare din hotei pe panoul informaţional.

La data de 10.08.2021 în adresa pârâtului a parvenit cerere prealabilă din partea reclamanţilor prin care a fost înştiinţat despre o pretinsă încălcare a caluzelor contractului turistic nr.VS-38186 din 07.06.2021.

Conform cap. V al contractului turistic VS-38186 din 07.06.2021 pretenţiile pot fi formulate de turist firmei în termen de o lună după perioada prevăzută pentru finalizarea călătoriei.

Menționează că, ținând cont de faptul că călătoria reclamanţilor a fost finalizată la data de 08.07.2021, pretenţiile reclamanţilor urmau a fi înaintate până la data de 09.08.2021.

De asemenea, ținând cont de faptul că prin contractul turistic VS-38186 din 07.06.2021 părţile au stabilit termenul contractual de 1 lună pentru înaintarea pretenţiilor în baza contractului, acest termen constituie un termen de decădere, la expirarea căruia reclamanţii deja nu pot invoca încălcarea clauzelor contractuale, în această ordine de idei pretenţiile invocate de reclamanţii prin cerere prealabilă din 10.08.2021 sunt tardive.

Despre acest fapt reclamanţii au fost informaţi prin răspunsul la cerere prealabilă din 18.08.2021.

Mai comunică că, până la data de 10.08.2021 pârâtul nu a fost informat de către reclamanţii despre faptul că au careva deficienţe cu servicii turistice în baza contractului turistic VS-38186 din 07.06.2021.

Deşi pretenţiile reclamanţilor au fost tardive, pârâtul a interpelat informaţiile necesare de la partenerul din Turcia (Anex Tour) şi nemijlocit hotelul „Utopia Resort and Residence”.

În adresa pârâtului de la administraţia Anex Tour a parvenit răspunsul cu actele interne prin care se constată că anume din cauza reclamanţilor nu a fost posibil de a acorda servicii de transfer de la hotel în aeroport şi anume reclamanţii au uitat să verifice ora plecării din hotel. Astfel ghidul turistic Hardausenko Alina a întocmit raportul prin care se constată că reclamanţii nu au coborât pentru a fi transferaţi din hotel în aeroport.

De asemenea, prin scrisoare electronica parvenită în adresa pârâtului manager Anex Tour Galina Out din conţinutul căreia se constată că, „...по словам отдельного гида, гости

подошли к нему и сообщили, что забыли посмотреть списки на выезд. Трансферный гид приехал в отель во время 06:50, искал их в отеле, звонил в комнаты, подождал время выделенное по правилу и уехал”.

Atrage atenţie că pârâtul nu operează zborul avia, zborul este operat de intervenientul CA „Air Moldova” SRL şi anume operatorul zborului a schimbat ora plecării. Despre schimbarea orei cursei a fost plasată informaţia pe panoul informaţional al recepţiei hotelului „Utopia Resort and Residence”.

Mai indică că, reclamanţii singuri recunosc faptul că de sinestătător s-au deplasat la aeroportul AYT la data de 08.07.2021, ceia ce înseamnă cu nu au fost în hotel în momentul când au fost cautaţi de reprezentantul companiei turistice pentru acordarea serviciilor de transfer din hotel la aeroport.

Astfel, în circumstanţele expuse consideră că SRL „Admirai Tur” nu a admis careva încălcări a drepturilor în coraport cu reclamanţii şi ultimii nu pot pretinde la repararea prejudiciului material sau moral.

Reieşind din cele expuse, solicită reprezentantul pârâtului SRL „Admiral Tur” – avocat Beruceașvici Andrei, să fie respinsă ca neîntemeiată cerereea de chemare în judecată depusă de ***** şi ***** împotriva SRL „Admirai Tur”, intervenient accesoriu CA „Air Moldova” SRL și încasarea din contul reclamanţilor ***** şi ***** în mod solidar în beneficiul pârâtului SRL „Admirai Tur” cheltuielile de achitare a serviciilor juridice.

Reprezentatul reclamanților, ***** şi ***** – avocatul Ouș Dumitru, în ședința de judecată a susţinut acţiunea înaintată pe motivele de fapt și de drept, solictând amiterea integral.

Reprezentantul pârâtului, SRL „Admiral Tur” – avocat Beruceașvici Andrei, în şedinţa de judecată nu a recunoscut acţiunea înaintată, susținând referința argumentele indicate în referință.

Reclamanții *****, ***** și reprezentatul intervenientului accesoriu CA „Air Moldova”, în şedinţa de judecată nu s-au prezentat, fiind înștiințați în mod legal despre locul, data și ora ședinței de judecată.

Audiind explicațiile participanţilor la proces prezenți în ședința de judecată, studiind actele şi materialele dosarului, instanţa de judecată consideră necesar de a admite parţial cererea de chemare în judecată, ca fiind întemeiată, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 118 alin. (1) şi (3) CPC, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a cauzei sînt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

În conformitate cu art. 121 CPC, 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.

În conformitate cu art. 130 alin. (1) şi (3) CPC, 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.

Fiecare probă se apreciază de instanţă privitor la pertinenţa, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficienţa pentru soluţionarea cauzei.

În conformitate cu art. 131 alin. (1) CPC, explicaţiile date de părţi şi intervenienţi asupra circumstanţelor care le sînt cunoscute şi care au importanţă în proces urmează a fi verificate şi evaluate deopotrivă cu celelalte probe.

În conformitate cu art. 239 CPC, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală şi întemeiată.

În conformitate cu art. 240 alin. (1, 3) CPC, la deliberarea hotărîrii, 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. Instanţa judecătorească adoptă hotărîrea în limitele pretenţiilor înaintate de reclamant.

În ședința de judecată cu certitudine s-a constatat că, la data de 07 iunie 2021 întrе SRL „Admiral Tur” și ***** a fost semnat contarctul turistic nr. VS-38186, obiectul prezentului contratului constituind comercializarea de către firmă a prosului turistic clientului contra plată.

De asemenea s-a constatat că, pachetul turistic include: ţara de destinaţie Turcia, itinerarul Chișinău – Alanya – Chișinău, perioda călătoriei turistice 07.07.2021-08.07.2021, unitatea de caazare Utopia Resort & Residence 5*, tipul camerei standart room garden view, numărul de persoane 2 – ***** și *****, servicii de masă UAI, asigurare medică, perioada transportului 07.07.2021 – 08.07.2021, avia și transfer, constul serviciilor turistice 1056 Euro.

Potrivit pct. III al contarctului SRL „Admiral Tur” s-a obligat, să presteze clientului servicii în condiţiile specificate în prezentul contract, să-i asigure clientului oferirea serviciilor alternative fără costuri suplimentare, dacă serviciile contractate nu pot fi oferite în condiţiile indicate in contract, să poarte responsabilitatea pentru cazurile cînd serviciile alternative, din motive întemeiate, nu vor fi acceptate de către client; să restiluie sumele pentru serviciile care nu i-au fost prestate, conform condiţiilor specificate în prezentul contract, din vina Firmei, în căzurile neconfirmării de către operatori a hotelului ales de client, acesta este înlocuit în urma înţelegerii cu clientul.

Totodată, clientul s-a obligat, să respecte prevederile prezentului contract şi termenele de plată a serviciilor, să prezinte paşaportul său legal şi valabil 6 luni pina la sfârşit de călătorie, să respecte legislaţia ţărilor incluse în itinerar, inclusiv regulile de trecere a frontierei şi legislaţia vamală, să respecte regulile de conduită, regulile de călătorie, transportare şi păstrare a bagajelor, să nu introducă modificări în rezervare, să compenseze în întregime firmei prejudiciul cauzat prin încălcarea condiţiilor contractului privind serviciile turistice, să ramburseze ţării de şedere temporară prejudiciul cauzal, să îndeplinească cerințele de păstrare a patrimoniului turistic și de protecție amediului în locurile vizitate, să achite firmei penalitate pentru fiecare zi de întârziere a plății în cunatum de 0,1% dar nu mai mult de 5 mărimi din valoarea contarctului.

De asemenea, lui ***** și ***** au fost eliberate biletele avia Chișinău – Antalya data de 01.07.2021 ora 13:10 și Antalya - Chişinău la data de 08.07.2021, ora 16:20.

S-a mai constatat că, după cum rezultă din tichetele de îmbarcare ***** și ***** au călătorit pe cursa Antalya - Chişinău la data de 08.07.2021, ora 19:30.

La fel portivit bonului de paltă se constată că reclamanții pentru cumpărarea biletelor avia au achitat suma de 6277 TL.

La data de 10 august 2021, reprezentantul reclamanților Ouș Dumitru a înaintat cerere prealabilă către SRL „Admiral Tur„ și CA „Air Moldova” SRL privind restituirea sumelor de bani, repararea prejudiciului moral.

Conform art. 9 alin.(2) lit. f) Cod civil statuează că, drepturile şi obligaţiile civile apar în urma cauzării de prejudicii unei alte persoane.

În conformitate cu art. 19 alin. (1) - (3) Cod civil, în condițiile legii, persoana lezată întrun drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial și nepatrimonial cauzat astfel.

Se consideră prejudiciu patrimonial cheltuielile pe care persoana lezată le-a suportat sau urmează să le suporte la restabilirea dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat, distrugerea sau deteriorarea bunurilor sale (daună reală), precum şi profitul ratat ca urmare a încălcării dreptului sau interesului recunoscut de lege (profit ratat).

Se consideră prejudiciu nepatrimonial (prejudiciu moral) suferințele fizice și psihice, precum și diminuarea calității vieții. În cazul vătămării sănătății, prejudiciul nepatrimonial cuprinde, de asemenea, pierderea sau diminuarea unei capacități a corpului uman (prejudiciu biologic).

Conform art.776 Cod civil, obligaţiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condiţiile legii.

În conformitate cua rt. 992 alin (1) Cod civil, contract este acordul de voinţă realizat între două sau mai multe persoane prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturi juridice.

Conform art. 901 alin (1) lit.d) și e) Cod civil, atunci cînd, fără justificare, debitorul nu îşi execută obligaţia, creditorul poate, în condiţiile legii şi, după caz, ale contractului, la alegerea sa, să recurgă la rezoluţiunea contractului, să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare.

În conformitate cu art. 1592 alin (1) – (3) Cod civil, prin contract privind pachetul de servicii de călătorie un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părţi (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului preţul convenit al pachetului.

Constituie pachet de servicii de călătorie (pachet) o combinaţie a cel puţin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiaşi călătorii sau vacanţe. Un pachet de servicii de călătorie, de asemenea, există: dacă serviciile de călătorie prevăzute de contract au fost combinate la cererea călătorului sau în conformitate cu selecţia acestuia; sau dacă organizatorul acordă prin contract călătorului dreptul să aleagă, după încheierea contractului, dintr-o selecţie de diferite tipuri de servicii de călătorie oferite de organizator.

În sensul prezentei secţiuni, serviciu de călătorie înseamnă, transportul de pasageri, cazarea care este realizată în alt scop decât cel rezidenţial, închirierea de autoturisme, de alte autovehicule sau de motociclete care necesită permis de conducere de categoria A, asigurarea medicală de călătorie peste hotare, serviciu de consultanţă/asistenţă în perioada aflării în străinătate, orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în sensul lit.a), b) sau c).

În conformitate cu art. 1603 Cod civil, organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii.

Serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite.

În cazul în care nu s-a convenit asupra caracteristicilor, serviciile de călătorie nu au vicii: a) dacă ele oferă utilitatea dedusă din contract; b) în cazul în care utilitatea nu poate fi dedusă din contract, dacă ele oferă utilitatea obişnuită şi prezintă caracteristici care există în mod obişnuit la servicii de călătorie de acelaşi fel şi pe care călătorul le poate aştepta ţinînd cont de felul pachetului de servicii de călătorie.

Se consideră viciu al serviciilor de călătorie şi cazul în care serviciile de călătorie nu sînt prestate sau sînt prestate cu o întîrziere care depăşeşte durata unei întîrzieri rezonabile.

Dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condiţiile prezentei secţiuni şi ale contractului, călătorul are dreptul: a) să ceară remedierea conform art.1605 alin.(1); b) să remedieze viciul conform art.1605 alin.(2) şi să ceară rambursarea cheltuielilor necesare; c) să ceară remedierea prin prestarea unor alte servicii de călătorie conform art.1605 alin.(3) şi (4); d) să ceară rambursarea costului cazării necesare conform art.1605 alin.(5) şi (6); e) să declare rezoluţiunea contractului de servicii de călătorie conform art.1606; f) să obţină reducerea preţului pachetului de servicii de călătorie conform art.1607; g) să ceară despăgubiri conform art.1608.

În conformitate cu art. 1606 Cod vicil, în cazul în care viciul afectează în mod substanţial executarea pachetului, iar organizatorul a omis să îl remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul are dreptul la rezoluţiune. Nu este necesar să se specifice un termen de către călător dacă organizatorul refuză să remedieze viciul sau dacă este necesară o remediere imediată.

Dacă călătorul a declarat rezoluţiunea, organizatorul reţine preţul aferent serviciilor de călătorie deja prestate şi care urmează a fi prestate conform alin.(3) din prezentul articol pentru a sfîrşi călătoria. Pretenţiile călătorului întemeiate pe art.1603 alin.(5) lit.f) şi g) rămîn neafectate. Organizatorul pierde dreptul la partea de preţ care se referă la serviciile de călătorie care nu vor mai fi prestate. Organizatorul este obligat să restituie călătorului partea din preţ la care a pierdut dreptul. Dreptul la rezoluţiune în caz de viciu al călătoriei nu poate fi condiţionat de plata de către călător a vreunui comision.

Organizatorul este obligat să ia măsurile necesare în caz de rezoluţiune şi, în special, dacă pachetul include transportul de pasageri, este obligat să asigure întoarcerea călătorului cu transport echivalent cu cel stipulat de contract, fără întîrzieri nejustificate şi fără costuri suplimentare pentru călător.

Conform art. 1608 Cod civil, călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă ca urmare a unui viciu, fără a aduce atingere dreptului său la reducerea preţului sau la rezoluţiune. Despăgubirea se acordă fără întîrzieri nejustificate.

Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazul în care organizatorul dovedeşte una dintre următoarele circumstanţe: a) viciul este imputabil călătorului; b) viciul este imputabil unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract şi este imprevizibil sau inevitabil; sau, c) viciul este cauzat de circumstanţe inevitabile şi extraordinare.

Dacă călătoria este zădărnicită sau afectată în mod semnificativ, călătorul poate cere şi o despăgubire rezonabilă pentru prejudiciul moral suportat prin irosirea concediului sau a vacanţei.

În conformitate cu art. 6 lit. c) și lit. d) al Legii nr. 105 din 13.03.2023 privind protecția consumatorilor, orice consumator are dreptul la, remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător, informaţii complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziţionate.

Prin urmare, coroborând circumstanțele faptice enunțate la cele legale pertinente speței, instanța consideră că urmează a fi admisă parțial cerera de chemare în judecată depusă de ***** și ***** împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur”, intervenient accesoriu Compania Aeriană ”Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la rezoluțiunea contractului, repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalității și cheltuielilor de judecată, ca fiind întemeiată.

Or, după cum rezultă din materialele cauzei, între *****, ***** și SRL „Admirat Tur” au fost încheiate relații obligaționale civile prin semnarea de către părților a contarctului turistic nr. VS-38186 din 07 iunlie 2021.

Astfel, instanța de judecată reține că pârâtul contrar obligațiilor asumate prin contractul turistic nr. VS-38186 din 07 iunlie 2021, nu a prestat reclamnților serviciul de care urma să beneficieze și anume de transport pe intinerarul Alanya-Chișinău.

În consecință, dat fiind faptul prestării a serviciului necorespunzător, reclamnții au suport un prejudiciu material în sumă de 6277 Lire turcești, care constituie contravaloare biletelor procurate pentru cursa Alanya-Chișinău, din care considerente instanța va admite pretenția reclamanților privind încasarea de la SRL „Admiral Tur”, sumei de 6277 Lire turcești cu titlu de prejudiciul material.

De asemenea, potrivit art. 14 lit. e) și lit. i) al Legii nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turustice în Republica Moldova, turoperatorii şi agenţiile de turism au obligaţia să presteze în totalitate serviciile prevăzute în contractul de servicii turistice, să repare prejudiciile cauzate turiştilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice.

Iar conform art. 19 lit. f) al Legii nr. 352 din 24.11.2006, turiştii au dreptul la repararea prejudiciului material şi moral cauzat prin nerespectarea clauzelor contractului de servicii turistice.

Subsecvet instanța de judecată atestă că, conform art. 858 alin (1) și (2) Cod civil, temeiul executării rezidă în existenţa unei obligaţii. Obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credinţă, la locul şi în momentul stabilit.

Conform art. 2036 alin.(1) și (2) CC, 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.

Prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial.

Conform art. 2037 CC, 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.

Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanţa de judecată, luând în considerare circumstanţele în care a fost cauzat prejudiciul, restrîngerea posibilităţilor de viaţă familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate.

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.

În conformitate cu art. 20 alin, al Legii nr. 105 din 13.03.202, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vînzătorul, prestatorul.

Prejudiciul se repară de către vînzător, prestator şi în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preţ redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă.

Prejudiciul (inclusiv moral) se repară de către vînzător, prestator dacă a fost cauzat pe parcursul: a) termenului de valabilitate sau pînă la data de minimă durabiliate – la produsele pentru care se stabileşte acest termen/dată; b) duratei de funcţionare – la produsele de folosinţă îndelungată; c) a 2 ani – la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate /datei de minimă durabilitate sau duratei de funcţionare.

Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vînzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească.

Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Reieșind din cele sus menționate în coroborare cu probele acumulate în coroborare cu circumstanţele de fapt şi de drept, este stabilit cu certitudine faptul, că reclamanților *****, *****, le-a fost cauzat un prejudiciul moral drept rezultat al presrestării de către pârât a unui serviciu necorespunzător, pe care instanța d judecată îl estimează în cuantum de 1000 lei pentru ***** și în mărime de 1000 lei pentru *****, din care motiv instanța consider necesar de a admite parțial acest capăt de cerere.

Totodată, la aprecierea cuantumului prejudiciului moral instanţa de judecată reține jurisprudența Curţii Europene de Drepturilor Omului, care în cauza Prodan vs. Moldova, Hotărârea din 18.05.2004 a reiterat că o hotărâre în care ea constată o violare impune statului pârât o obligație legală de a pune capăt violării şi a repara consecințele acesteia, în așa mod, încât să restabilească pe cât e posibil situaţia existentă înainte de violare (cauza Former King of Greece and Others v. Greece nr.25701/94,§72). În această cauză, reparația trebuie să aibă scopul de a repune reclamantul în situaţia în care el s-ar fi aflat dacă violarea nu ar fi avut loc.

La acest capitol, instanța reține că cuantumul prejudiciului moral solicitat de către reclamanți în mărime de 10000 lei pentru fiecare este unul exagerat de mare, care de fapt nu urmărește în totalitate restabilirea dreptului încălcat, dar conferirea unei pedepse mai severe

față de făptuitorul faptei ilicite, cât și imbogățirea fără justă cauză, fapt ce denotă necesitatea admiterii parțiale în acest capăt de cerere, cu obligarea pârâtului la repararea prejudiciului moral cauzat reclamanților, prin încasarea sumei de 1000 lei și respectiv 1000 lei, care este un cuantum suficient pentru repararea tuturor suferințelor suportate prin fapta ilicită cauzată de pârât,

În rest, pretenția cu privire la repararea prejudiciului moral urmează a fi respinsă ca fiind neîntemeiată, deoarece întinderea acestui prejudiciu nu a fost probat de reclamant prin probe concrete și certe care să denote niște suferințele psihice în măsura celor elucidate în cadrul ședinței de judecată.

De asemenea, urmează a fi respinsă pretenția reclamanților cu privire la încasarea prejudiciului material în mărime de 850 Lire turcești care consitituie serviciile de taxi de la hotel la aeroport, or după cum rezultă materialele cauzei reclamanții contrar prevederilor art.118 CPC, nu a prezentat probe care cu certitudine ar confirma faptul că au suportat aceste cheltuieli.

Conform art. 901 alin (1) lit.d) și e) Cod civil, atunci cînd, fără justificare, debitorul nu îşi execută obligaţia, creditorul poate, în condiţiile legii şi, după caz, ale contractului, la alegerea sa, să recurgă la rezoluţiunea contractului, să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare.

Conform art. 915 Cod civil, rezoluţiunea pentru neexecutare are loc cînd se întemeiază pe dispoziţiile art.916, 917, 918 sau 919, precum şi cînd se întemeiază pe un alt caz de neexecutare a obligaţiei contractuale pentru care legea sau contractul acordă creditorului dreptul la rezoluţiune.

Totodată, în conformitate cu prevederile art. 916, alin. (2), lit. a) din Cod civil se stabilește că, neexecutarea obligației contractuale este esențială în unul dintre următoarele cazuri și anume ea privează în mod substanțial creditorul de ceea ce se putea aștepta în baza contractului, în raport cu întregul raport contractual sau tranșa supusă rezoluțiunii, cu excepția cazului în care la momentul încheierii contractului debitorul nu a prevăzut și nici nu putea să prevadă în mod rezonabil acel rezultat.

Respectiv, din analiza normelor citate supra și din contextul solicitării analizate instanța de judecată conchide că urmează a fi respinsă ca fiinde neîntemeiată, pretenția reclamanților privind rezoluţiunea contractului nr. VS-38186 din 07.06.2021 în partea serviciului neprestat şi anume clauza pct. 1.2 (pct. transfer şi pct. transport) al contractului privind pachetul de servicii de călătorie nr. VS-38186 din 07.06.2021, or prin prisma prevederilor contractului, reclamnții nu au indicat careva temei de rezoluţiunea a pct. 1.2 contractului, mai mult pe parcusrul examinării cauzei nu s-a constat o neexecutare esențială a prevederilor contractuale.

Totodată, la capitolului VII al contractului nr. VS-38186 din 07.06.2021, este expres prevăzur că clientul poate rezilia contractul în orice moment înainte de începerea călătoriei, iar după cum rezultă din materialele cauzei contractul turistic a fost consuamt.

De asemena reclamanții au solicitat încasarea din contul SRL „Admirai Tur” în beneficiul lui ***** şi ***** a sumei de 13558, 32 LT, în calitate de penalitate pentru întârzierea, prevăzută de art. 32 al Legii cu privire la protecția consumatorilor.

În conformitate cua art. 32 al Legii nr. 105 din 13.03.2023 privind protecția consumatorului, 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.

Cuantumul penalităţii menţionate la alin.(1) nu poate depăşi preţul produsului sau preţul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau preţul total al comenzii în cazul în care costul produsului sau al unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului nu este determinat de contract.

În cazul încălcării termenelor stabilite, conform art.21, de începere şi finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 2% din preţul serviciului (lucrării).

Conform art. 18 alin (7) și (20) al Legii cu privire la protecția consumatorului, 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 şi 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.

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 condiţiile menţionate la alin.(14)–(18).

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

De asemenea art. 21 din Legea privind protecția consumatorilor, stipulează că în cazul în care prestatorul (executantul) nu a început la timp prestarea serviciului (executarea lucrării) sau dacă, în timpul prestării serviciului (executării lucrării) a devenit clar că serviciul (lucrarea) nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului (executare a lucrării) a expirat, consumatorul este în drept: a) să fixeze prestatorului (executantului) un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă și să finalizeze prestarea serviciului (executarea lucrării), și să ceară reducerea prețului pentru serviciu (lucrare); b) să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului (executării lucrării).

Prin urmare instanța de judecată consideră că este neîntemeiată cerința reclamanților privind încasarea penalității, or, repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenului de începere şi/sau finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) poate fi revendicat de către consumator doar odată cu solicitarea rezilierii contractului de prestare a serviciului, pe

când, în speță se constată că, reclamanții a purces direct la repararea prejudiciului cauzat, fără a solicita rezilierea contractului, în baza căruia părțile și-au asumat obligații.

La caz instanța de judecată respinge argumentele repreznetatului pârâtului precum că aunume din cauza reclamnților nu a fost posibil de acordat serviciul de transport de la hotel în aeroport şi anume reclamanţii au uitat să verifice ora plecării din hotel, or potrivit art. 1598 Cod civil, sarcina probei în ceea ce priveşte îndeplinirea cerinţelor în materie de informare stabilite la art.1595-1597 revine profesionistului. Astfel, reprezenattul pârâtului nu a prezentat probe concludente și pertinente care ar confirma dovada înștiințării reclamanților despre modificarea orarului și ora plecării.

Reieșind din cele sus menționate instanța de judecată consideră că, argumentele invocate de erprezenatul pârâtului în susținerea poziției sale sunt neîntemeiate și nu pot servi drept temei de respingere a acţiunii, iar alte argumente pertinente de către ultimul nu au fost prezentate.

În cadrul Hotărârii CEDO Van de Hurk vs. Țările de Jos din 19.04.1994, Înalta Curte a statuat că motivarea hotărârii nu atestă obligația instanţei de a da fiecărui argument un răspuns detaliat.

Concomitent, în cadrul Hotărârii CEDO Balani vs. Spania din 09 decembrie 1994 par. 27, întinderea acestei obligații derivând din natura hotărârii şi este determinată de circumstanțele cauzei, instanţa urmând să analizeze toate argumentele importante ale cauzei.

Astfel, se atestă că, alte argumente pertinente şi importante pentru obiectul prezentei cauze nu au fost invocate.

În conformitate cu art. 82 CPC, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat şi din cheltuielile de judecare a pricinii.

În conformitate cu art. 94 alin. (1) CPC, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere părţii care a avut cîştig 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 pîrîtului - proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului.

În conformitate cu art. 85 alin (1) CPC, De taxă de stat pentru judecarea cauzelor civile se scutesc reclamanţii în acţiunile de protecţie a drepturilor consumatorilor;

În conformitate cu art. 98 alin.(1) CPC, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanţa judecătorească, precum şi taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pârât proporţional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Se reţine că la depunerea acţiunii privind protecţie a drepturilor consumatorilor reclamanții sunt scutit de plata taxei de stat, din care considerente potrivit art. 98 alin.(1) CPC, instanţa urmează să compenseze taxa neachitată de la pârât în mărime de 505,46 lei.

În baza art. 96 alin. (1) și (1^1) CPC, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câştig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare și rezonabile. Cheltuielile menţionate la alin.(1) se compensează părţii care a avut câştig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Astfel, 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 CEDO, 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.

Astfel, prin prisma prevederilor art. 96 alin. (1) şi (1^1) CPC şi ţinând cont de faptul că acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, iar pârâta a beneficiat de asistența juridică a avocatului Beruceașvili Andrei și a avut cheltuieli de asistență juridică în mărime de 3500 lei, instanța de judecată va admite parțial pretenția pârâtului referitor la încasarea cheltuielilor pentru asistență juridică cu încasarea în mod solidar de la ***** și ***** în beneficiul SRL ”Admiral Tur” suma de 2000 lei cu titlu de cheltuieli de asistenţă juridică acordată, ca fiind reale, necesare și rezonabile.

În astfel de circumstanței, instanţa de judecată consideră necesar de admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de către ***** și ***** împotriva SRL ”Admiral Tur”, intervenient accesoriu CA ”Air Moldova” SRL cu privire la rezoluțiunea contractului, repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalității și cheltuielilor de judecată, ca fiind întemeiată.

În conformitate cu art. 238-241 CPC, instanţa de judecată,

h o t ă r ă ş t e:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de ***** și ***** împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur”, intervenient accesoriu Compania Aeriană ”Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la rezoluțiunea contractului, repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalității și cheltuielilor de judecată, ca fiind întemeiată.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur” (IDNO 1010600042510) în beneficiul lui ***** (a.n.*****, IDNP *****) și ***** (IDNP *****) suma de 6277 (șase mii două sute șaptezeci și șapte) Lire turcești cu titlu de prejudiciul

material, echivalent în lei moldovenești conform cursului valutar a Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii judecătorești.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur” (IDNO 1010600042510) în beneficiul lui ***** (a.n.*****, IDNP *****) suma de 1000 (o mie) lei cu titlu de prejudiciul moral.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur” (IDNO 1010600042510) în beneficiul lui ***** (IDNP *****) suma de 1000 (o mie) lei cu titlu de prejudiciul moral.

În rest, acțiunea se respinge ca fiind neîntemeiată.

Se încasează în mod solidar de la ***** (a.n.*****, IDNP *****) și ***** (IDNP *****) în beneficiul Societății cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur” (IDNO 1010600042510) suma de 2000 (două mii) lei cu titlu de cheltuieli pentru asistență juridică acordată pârâtului.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată ”Admiral Tur” (IDNO 1010600042510) în beneficiul statului suma de 505,46 (cinci sute cinci lei patruzeci și șase bani) lei cu titlu de taxa de stat.

Se explică dreptul părţilor și participanților la proces de a solicita hotărârea redactată în cadrul termenului de decădere de 30 de zile.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Chişinău în termen de 30 zile de la data pronunţării dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul Centru).

Preşedintele şedinţei,
Judecătorul — Eduard Galușceac