Dosarul nr. 2-8984/26

H O T Ă R Â R E
în numele Legii

15 iulie 2026 mun. Chişinău

Judecătorul Judecătoriei Chişinău (sediul Centru), Eduard Galuşceac, examinând în procedura cererilor cu valoare redusă, în baza materialelor anexate la dosar, cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Bordian Elena împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Fly One”, intervenient accesoriu Bordian Anatolie cu privire la încasarea compensației aeriene și cheltuielile de judecată,

a c o n s t a t a t:

Argumentele participanților la proces:

La 14 mai 2026, Bordian Elena a depus cerere de chemare în judecată împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Fly One”, cu privire la încasarea compensației aeriene și cheltuielile de judecată.

În motivarea acțiunii reclamanta Bordian Elena a indicat că, la data de 11 aprilie 2025 prin intermediul site-ului oficial al companiei aeriene SRL “Fly One”, a procurat bilete electronice prin rezervare nr. H6CQXM, pentru zborul din 25 august 2025, ora 06:30, cu plecarea din aeroportul Chișinău cu destinația Alicante, Spania, pe numele Bordian Elena și Bordian Anatolie.

Menționează că, la 19 august 2025, încercând să se înregistreze la zbor (ceck-in), a observat că data zborului e amânată pentru data de 27 august 2025.

Susține că în aceiași zi, 19 august 2025, a contactat compania prin intermediului telefonului și i s-a comunicat că data zborului a fost schimbată și tot în ziua respectivă a primit un mesaj prin poșta electronică prin care de asemenea i s-a confirmat că zborul se amână pentru data de 27 august 2025.

Invocă despre faptul că, careva explicații referitoare la motivele anulării zborului nu i-au fost oferite. Scopul deplasării în Alicante fiind, un sejur cu familia.

La 26 august 2025, reclamanta a depus la adresa electronică a companiei aeriene SRL “Fly One” – kiv@flyone.eu și helpdesk@flyone.eu o reclamație prin care a solicitat acesteia, în temeiul capitolelor III și V din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012, achitarea compensației în valoare de 800 euro, câte 400 euro pentru fiecare persoană, din cele indicate în biletele de zbor procurate.

La reclamație fiind anexat confirmarea achitării biletelor de zbor și a imobilului închiriat în Alicante, Spania.

Susține că, pârâtul SRL "Fly One" prin răspunsul din 17.11.2025, i-a propus o compensație de 200 euro, câte 100 euro pentru fiecare pasager, care pot fi transferați pe contul myflyone, invocând faptul că a utilizat biletul de călătorie conform itinerarului modificat.

Consideră reclamanta că, propunerea SRL "Fly One" este inacceptabilă, or contravine prevederilor legislației în vigoare.

Își întemeiază pretențiile reclamanta în baza prevederilor art. 1419, 1420, 1421 Cod Civil, art. 1, 6, 10 și 21 din Legea nr. 105 privind protecția consumatorilor din 13.03.2003, pct. 12, 18 și 21 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

Cere reclamanta Bordian Elena încasarea din contul pârâtului SRL "Fly One" în beneficiul său a compensației în sumă de 800 euro pentru anularea (întârzierea) zborului.

La data de 05 iunie 2026, prin intermediul Direcției Evidență și Documentare Procesuală a Cauzelor a Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) a fost depusă o cerere privind intervenirea în proces în calitate de intervenient accesoriu de către Bordian Anatolie.

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 08 iunie 2026, cererea de chemare în judecată depusă de către Bordian Elena împotriva Societății cu Răspundere Limitată "Fly One", intervenient accesoriu Bordian Anatolie, cu privire la încasarea compensației aeriene și cheltuielile de judecată, a fost primită în procedura cererilor cu valoare redusă.

La de 9 iunie 2026, a fost expediată în adresa reclamantului Bordian Elena, pârâtului SRL "Fly One" și intervenientului accesoriu Bordian Anatolie, intermediul poștei electronice și prin intermediul ÎS "Poșta Moldovei", copia cererii de chemare în judecată și copia încheierii din 08 iunie 2026 prin care s-a acceptat spre examinare cererea cu valoare redusă, pârâtul fiind informat despre examinarea cauzei civile în speță, fiindu-i explicat despre dreptul în termen de 30 de zile de a prezenta instanței judecătorești o referință, copii de pe înscrisurile necesare, precum și o cerere reconvențională în condițiile art. 172 și art. 173 CPC.

Reprezentantul pârâtului SRL "Fly One" a confirmat recepționarea copiei cererii de chemare în judecată și a încheierii din 08 iunie 2026 prin intermediul poștei electronice la data de 09 iunie 2026, iar conform informației indicate pe avizul de recepție, aceștia au recepționat în format fizic copia cererii de chemare în judecată și copia încheierii din 08 iunie 2026 la data de 17 iunie 2026.

Având în vedere că pârâtul nu au depus referința, în conformitate cu prevederile art. 276^4 alin. (2) CPC, instanța de judecată soluționează cererea de chemare în judecată în baza materialelor anexate la dosar.

Aprecierea instanței de judecată

Studiind materialele cauzei în coroborare cu acțiunea civilă înaintată de Bordian Elena împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”Fly One”, intervenient accesoriu Bordian Anatolie, cu privire la încasarea compensației aeriene și cheltuielile de judecată, judecătorul consideră necesar de a admite parțial acțiunea reieșind din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 276^2 alin. (1) CPC, dacă valoarea cererii în cauzele de încasare a unei sume de bani nu depășește 10 salarii medii pe economie prognozate la data sesizării instanței, fără a se lua în considerare dobânzile, penalitățile, cheltuielile de judecată și alte venituri accesorii, această cerere se examinează ca cerere cu valoare redusă.

În conformitate cu art. 118 alin. (1) CPC, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale.

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

În conformitate cu art. 130 alin. (1) și (3) CPC, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea mult aspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanța judecătorească o forță probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la pertinența, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă și suficiența pentru soluționarea cauzei.

În conformitate cu art. 239 CPC, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședință de judecată.

Conform art. 240 alin. (1) și (3) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării pricinii și admisibilitatea acțiunii. Instanța judecătorească adoptă hotărârea în limitele pretențiilor înaintate de reclamant.

În sensul art. 1 din Legea privind protecția consumatorilor, consumator este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Conform art. 16 din Legea privind protecția consumatorilor, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Articolul 24 din Legea privind protecția consumatorilor prevede că, consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între

produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Conform art. 1411 alin. (1) din Cod 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.

Potrivit art. 1415 alin.(1) Cod civil, transportatorul este obligat să transporte pasagerul și bagajele sau bunul în termenele stabilite de contract.

Din materialele cauzei rezultă cu certitudine că, reclamanta Bordian Elena, a procurat bilet de avion cu nr. biletului H6CQXM pentru cursa Chișinău (RMO) – Alicante (ALC) pentru data de 25 august 2025, decolarea urmând să aibă loc la ora 06:30.

Analizând, circumstanțele de fapt constatate, instanța statuează că între reclamant și partea pârâtă Compania Aeriana SRL ”Fly One”, a fost încheiat un contract de transport de persoane, iar prin prisma art. 1417 alin. (1) din Codul civil, fiecare parte asumându-și anumite obligațiuni în baza contractului încheiat, în special ceea ce ține de îmbarcare, transportare și debarcare.

Din conținutul cererii de chemare în judecată, se atestă că la data de 19 august 2025, prin intermediul poștei electronice reprezentantul companiei pârâte au notificat reclamanta despre modificarea orarului zborului, fiind indicat că, conform noului orar, cursa Chișinău (RMO) – Alicante (ALC) va avea loc pe data de 27 august 2025 ora 06:35, adică cu întârziere de 48 de ore.

Cele relatate denotă că deși societatea pârâtă și-a executat obligația de transportare a reclamantei la punctul de destinație în Alicante, această transportare a fost efectuată cu o întârziere mai bine de 48 ore.

Conform art. 8 alin. (1) din Constituție, Republica Moldova se obligă să respecte Carta Organizației Națiunilor Unite și tratatele la care este parte, să-și bazeze relațiile cu alte state pe principiile și normele unanim recunoscute ale dreptului internațional.

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

Astfel, potrivit dispozițiilor Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, încheiată la Montreal la 28 mai 1999, de la articolul 19, întitulat „întârzierea”, prevede că transportatorul este răspunzător de prejudiciul rezultat dintr-o întârziere în transportul aerian de pasageri, de bagaje sau de mărfuri. Refuzul la îmbarcare și anularea sau întârzierea prelungită a zborurilor pot cauza pasagerilor dificultăți și neplăceri grave.

De asemenea conform Convenției de la Montreal, obligațiile care revin operatorilor de transport aerian ar trebui limitate, sau responsabilitatea lor exonerată în cazurile în care evenimentul este cauzat de circumstanțe excepționale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate. Asemenea circumstanțe pot

surveni în special în caz de instabilitate politică, condiții meteorologice incompatibile cu desfășurarea zborului în cauză, riscuri legate de siguranța, deficiențe neprevăzute, care pot afecta siguranța zborului și greve care afectează operațiunile operatorului de transport aerian.

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

La caz, SRL „Fly One" nu a prezentat careva probe care să confirme nevinovăția pentru întârzierea zborului, în contextul art. 118 alin. (1) Cod de procedura civilă, potrivit cărora, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

În asemenea circumstanțe, judecătorul ajunge la concluzia că, SRL "Fly One" în calitate de companie transportatoare este răspunzătoare pentru anularea zborului.

În susținerea acestei concluzii, instanța va reține și prevederile pct. 1 al Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08 noiembrie 2012, prin care prezentul Regulament stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când:

a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor;

b) zborul este anulat;

c) zborul este întârziat.

Totodată potrivit pct. 16 al Regulamentului menționat, 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 puțin;

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: asistența specificată la litera a) punctul 25 și punctul 26 din Regulament, în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la literele b) și c) punctul 25 din Regulament; în cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la litera a) punctul 22 din Regulament, iar potrivit pct. 17 din Regulament, în orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor. Pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

Potrivit dispozițiilor pct. 18 din capitolul V al Regulamentului consacră, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de:

a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin;

b) 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 şi 3500 kilometri;

c) 600 euro pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a) sau b).

Pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului. Plata compensației se va efectua în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia".

Luând în considerare faptul că, operatorul aerian nu a făcut dovadă că, întârzierea zborului a fost cauzată de circumstanțe excepționale, care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

În temeiul celor menționate, pornind de la faptul că operatorul aerian nu a negat faptul că a avut loc o întârziere de zbor cu 48 de ore și ținând cont de faptul că reclamanta urma să fie transportată din or. Chișinău spre Alicante, Spania, distanța fiind de 2565,68 km, în corespundere cu pct. 18 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, SRL "Fly One", urma să ofere reclamantei o compensație în cuantum de 400 euro.

Astfel, judecătorul consideră că solicitarea reclamantei privind încasarea compensației aeriene în sumă de 800 euro, urmează a fi admisă parțial, în partea ce ține de încasarea compensației pentru anularea zborului în mărime a câte 400 euro pentru reclamanta Bordian Elena în calitate de pasager.

Cu referire la pretenția reclamantei la încasarea compensației aeriene în sumă de 400 euro pentru pasagerul Bordian Anatolie, instanța apreciază critic solicitarea dată și consideră că aceasta urmează a fi respinsă, din următoarele considerente.

Prevederile pct. 1 și 2 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, stabilește condițiile în care pasagerii își pot exercita drepturile minime în cazul întârzierii zborurilor, fiind consacrat drepturile individuale ale pasagerilor transportului aerian.

Reieșind din prevederile legale, anterior menționate, rezultă cu certitudine că titularul dreptului de a solicita compensarea aeriană pentru întârziere, este pasagerul nemijlocit care a fost afectat de perturbarea zborului și nu persoana care a suportat contravaloarea biletului de avion.

Totodată, prevederile art. 75 Cod de Procedură Civilă, reglementează în mod cert, instituția reprezentării în instanțele judecătorești, instituție care oferă posibilitatea de a reprezenta interesele unei persoane terțe în fața instanței de judecată.

La caz, nu a fost prezentat nici o probă prin care, reclamantul, să confirme faptul că acționează în numele și interesul celuilalt pasager în temeiului unei împuterniciri, precum și nu a demonstrat faptul că dreptul la compensația aeriană i-ar fi fost transmis în condițiile legii.

Astfel, judecătorul reiterează că, dreptul al compensația aeriană constituie un drept individual, recunoscut fiecărui pasager afectat de întârzierea zborului, iar argumentul reclamantului privind suportarea costurilor biletelor pentru ambii pasageri nu îi conferă dreptul de a solicita încasarea compensației pentru celălalt pasager, în atare circumstanțe,

judecătorul consideră că solicitarea reclamantului privind încasarea compensației aeriene pentru celălalt pasager este neîntemeiată și urmează a fi respinsă.

Referitor la solicitarea privind încasarea cheltuielilor de judecată instanța notează că potrivit prevederilor art. 82 Cod de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru şi cheltuielile de judecare a cauzei.

La fel, conform prevederilor art. 94 alin. (1) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părții care a avut câștig 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.

Astfel, prin prisma Legii taxei de stat nr. 213 din 31.07.2023 în coroborare cu prevederile art. 94 alin. (1) Cod de Procedura Civilă, judecătorul consideră că urmează a fi încasat din contul pârâtului SRL "Fly One" în beneficiu Bordian Elena, cheltuielile suportate pentru achitarea taxei de timbru în cuantum de 200 lei, ce se atestă prin confirmarea notei de plată nr. A 00 3358 0296 3692 din 14.05.2025.

În conformitate cu art. 98 alin. (1) din Codul de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării pricinii, suportate de instanță 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) din Codul de Procedură Civilă, scutirile de taxa de stat şi/sau de taxa de timbru sunt prevăzute de pct.1 din anexa nr.2 la Legea taxei de stat nr.213/2023 şi se aplică în modul prevăzut de alin.(4) din prezentul articol.

În baza Anexei 2, pct. 1.1.8. din Legea taxei de stat nr. 213/2023, se scutesc de taxa de stat reclamanții în acțiunile privind protecția 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.

De asemenea, conform pct. 1.1.2 din Anexa nr. 1 a Legii taxei de stat, pentru cererile de chemare în judecată privind litigiile cu caracter nepatrimonial, pentru cererile de contestate a unui titlu executoriu sau a unui alt document prin care încasarea se produce în incontestabil, dacă valoarea acțiunii este de 5001-50000 lei taxa de stat se calculează în felul următor 250 lei+4% din valoarea acțiunii care depășește 5001 lei.

Reieșind din prevederile legale sus-citate, instanța de judecată ajunge la concluzia de a încasa de la "Fly One" (IDNO 1015600032640) în beneficiul statului suma de 371,11 (trei sute șaptezeci și unu lei unsprezece bani) lei cu titlu de taxa de stat.

Instanța de judecată de asemenea reține că 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 instanței 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 și este determinată de circumstanțele cauzei, instanța urmând să analizeze toate argumentele importante ale cauzei.

Se atestă că, alte argumente pertinente și importante pentru obiectul prezentei cauze, nu au fost invocate.

Reieșind din cele sus menționate, analizând înscrisurile nominalizate în coroborare cu legislația care guvernează raportul juridic litigios, în cumul cu argumentele părților, instanța consideră necesar a admite parțial acțiunea înaintată de către Bordian Elena împotriva SRL „Fly One" cu privire la încasarea compensației pentru întârzierea zborului și a cheltuielilor de judecată, ca fiind întemeiată.

În conformitate cu art. 236, 238-241, 276^2, 276^3, 276^4, 362 alin. (1) Cod de procedură civilă,

h o t ă r ă ş t e:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de Bordian Elena împotriva Societății cu Răspundere Limitată "Fly One", intervenient accesoriu Bordian Anatolie cu privire la încasarea compensației aeriene și cheltuielile de judecată, ca fiind întemeiată.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată "Fly One" (IDNO 1015600032640) în beneficiul lui Bordian Elena (a.n.*****, IDNP *****) suma de 400 (patru sute) euro cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului, convertiți în valută naţională conform cursului oficial al leului moldovenesc stabilit de Banca Națională a Moldovei la data executării hotărârii și suma de 200 (două sute) lei cu titlu de cheltuieli pentru achitarea taxei de timbru.

În rest, acțiunea în partea încasării sumei de 400 euro cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului se respinge ca neîntemeiată.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată "Fly One" (IDNO 1015600032640) în beneficiul statului suma de 371,11 (trei sute șaptezeci și unu lei unsprezece bani) lei cu titlu de taxa de stat.

Hotărârea judecătorească se execută benevol, în modul stabilit de lege, în termen de cel mult 15 zile după ce rămâne definitivă.

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

Judecătorul Eduard Galuşceac