Prima instanţă: Judecătoria Chișinău, sediul Rîșcani (Judecător V.Jomiru-Niculiță)
Dosarul nr. 3a-3333/25
2-24047234-02-3a-28112025

D E C I Z I E

11 februarie 2026 municipiul Chişinău

Completul specializat pentru examinarea acțiunilor în contencios administrativ al Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Centru

În componenţa:
Preşedintelui completului, judecătorul Sîrbu Victoria
Judecătorilor Cașcaval Andrei și Bagrin Lucia
Grefier Jumiga Tamara

examinând în ședință publică, cererea de apel depusă de SRL ”Explor Tur” împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 16 iulie 2025, în cauza de contencios administrativ intentată la acțiunea depusă de SRL „Explor Tur” către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, terț Andrușca Artur privind anularea deciziei nr.DR nr.0059 din 05.02.2024,

A C O N S T A T A T:

Obiectul și temeiurile acțiunii deduse judecății:

La 29 aprilie 2024, SRL „Explor Tur” s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, terț Andrușca Artur privind anularea deciziei nr. DR nr. 0059 din 5 februarie 2024 (f. d. 5-9).

În motivarea pretențiilor, reclamanta a indicat că este o agenție de turism, care are în obiectul de activitate rezervări - vânzări bilete de avion, direct sau prin subagenții revânzătoare.

Partea reclamantă a relatat că regulile şi condițiile de prestare a serviciilor de rezervare - vânzare a biletelor de avion sunt afişate în oficiul reclamantei şi publicate pe pagina web a companiei https://www.zbor.md/ro/termeni-si-conditii, fiind informație publică și accesibilă oricărui consumator. În „termeni și condiții ZBOR.MD” este prevăzut că prin accesarea, căutarea şi utilizarea website-ului/softului și/sau prin efectuarea unei rezervări, se confirmă acordul și că s-a citit, înțeles şi a fost de acord cu termenii și condițiile precizate, fără restricții, iar în caz de dezacord cu punctele descrise, sunt în drept să nu utilizeze serviciile oferite.

La 3 martie 2023, Andruşca Artur, din propria dorință, a apelat la serviciile ZBOR.MD („Explor Tur” S.R.L.), a efectuat online rezervarea şi a achiziționat prin intermediul ZBOR.MD patru bilete electronice pentru persoanele care sunt indicate pe biletele de avion la cursele operate de CA „AIR MOLDOVA” SRL: Chişinău (KIV) -

Roma (FCO), Zbor 9U-891 din 05.07.2023 şi Roma (FCO) – Chișinău (KIV), Zbor 9U-892 din 17 iulie 2023.

La momentul achitării, Andrușca Artur a bifat că este de acord cu Regulamentul IATA, „Reguli tarifare ale companiei Aeriene", „Termeni și condiții ZBOR.MD.

Astfel, nefiind dubii că Andrușca Artur cunoștea despre faptul că reclamanta nu este răspunzătoare pentru anulări de zbor, iar rambursarea poate fi solicitată doar de la CA „Air Moldova" SRL care a primit banii lui Andrușca Artur şi trebuia să-i presteze serviciul de transportare pasageri şi bagaje cu o aeronavă până la aeroportul de destinație.

SRL „Explor Tur" a susținut că și-a îndeplinit obligațiile conform art.10 alin. (1) Cod civil, iar banii achitați pentru biletele de avion de Andrușca Artur se află la CA „Air Moldova" SRL.

În continuare, reclamanta notează că raporturile civile între Andrușca Artur şi SRL „Explor Tur" au avut loc și s-au consumat la data emiterii biletului, executor al contractului de transport fiind CA „Air Moldova" SRL, conform art.776, art.1411 alin. (1), art.1417 alin. (1) Cod civil.

Partea reclamantă a afirmat că între pasagerul Andrușca Artur şi operatorul aerian CA „Air Moldova" SRL au fost stabilite relații contractuale de transport de pasageri şi bagaje care cad sub incidența convențiilor internaționale, reglementărilor normative naționale și regulilor de transportare CA „Air Moldova" SRL. Relația de vânzare a biletelor de avion prin intermediere de SRL „Explor Tur" este efectuată în numele și pe seama transportatorului, Compania Aeriană „Air Moldova" SRL în conformitate cu termenii și condițiile de transportare publicate pe pagina web a transportatorului CA „Air Moldova" SRL.

La fel, partea reclamantă a remarcat că SRL „Explor Tur" nu este prepus sau mandatar al transportatorului, deoarece nu a avut şi nici nu are vreun contract semnat cu CA „Air Moldova" SRL.

La 19 iunie 2023, CA „Air Moldova" SRL a informat pe Andrușca Artur, parte pe contractul de transport de pasageri şi bagaje, despre faptul că a anulat zborul 9U-891 Chișinău (KIV) - Roma (FCO) din 5 iulie 2023. Totodată, CA „Air Moldova" SRL i-a oferit pasagerului Andrușca Artur- la solicitare cererea de rambursare în sistemul Radixx în strictă conformitate cu pct. 9 din termenii şi condițiile de transportare CA „Air Moldova" SRL, doar că până în prezent SRL„Explor Tur" nu a primit banii de la CA „Air Moldova" SRL.

SRL „Explor Tur" a relatat că din 19 august 2023, Compania Aeriană „Air Moldova" SRL (sursa:https://www.airmoldova.md/news-records-ro/in-atentia-pasagerilor-19-08-2023/) informează despre faptul că pasagerii care au procurat biletele, achitând prin intermediul agențiilor vor putea primi rambursarea în numerar/pe card, odată cu reluarea activității comerciale şi operaționale a companiei aeriene.

Prin încheierea instanței de insolvabilitate - Judecătoria Chișinău (sediul Central) nr. 2i-333/23 s-a dispus suspendarea executărilor silite asupra bunurilor debitorului Compania Aeriana „Air Moldova" SRL pe durata negocierilor cu creditorii a unui plan al procedurii accelerate de restructurare extrajudiciară, și s-a constatat informația despre mijloacele financiare aflate pe conturile companiei CA „Air Moldova" SRL, în valoare

totala de 130 871 135,35 lei, dintre care 129 541 677,35 lei cu titlu de depozit de asigurare deținut la BC „Moldova-Agroindbank” SA, și s-a desemnat administratorul autorizat Selevestru Irina, în calitate de administrator provizoriu pentru a asista debitorul Compania Aeriana „Air Moldova” SRL în negocierile cu creditorii.

Indică că anularea de zbor este în afara controlului SRL „Explor Tur”, care este în totalitate dependentă de deciziile transportatorului CA „Air Moldova” SRL, lucru despre care Andruşca Artur a fost informat la momentul rezervării şi achitării biletelor de avion şi a bifat că este de acord cu acestea şi adiţional este indicat chiar pe biletele de avion.

Partea reclamantă a remarcat că obligația de rezervare-vânzare a biletelor de avion a fost executată către Andruşca Artur, prin ce a executat obligațiile de a emite biletele electronice corespunzător, cu buna credinţa şi diligenta profesională.

În susținerea poziției sale a invocat prevederile 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 8 noiembrie 2012, unde responsabil pentru transportarea persoanelor, bagajelor şi mărfurilor şi a oferi asistenţă şi compensații pasagerilor este operatorul aerian (în speță CA „Air Moldova” SRL).

Regulamentul enunțat prevede şi cazurile de plată a compensaţiilor pasagerilor raportate la cauzele şi împrejurările excepționale de anulare a zborului şi temeiurile acestora coroborat cu măsurile rezonabile adoptate.

SRL „Explor Tur” a mai specificat că Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a omis a indica în decizia seria DR 0058 din 26 ianuarie 2024 un fapt important care ține de justa examinare a circumstanțelor cazului care constă în faptul că anume operatorul aerian CA „Air Moldova” SRL a anulat zborurile, fapt ce afectează legalitatea deciziei seria DR 0059 din 5 februarie 2024. Astfel, tot ce ține de anularea zborului şi rambursări, este în afara controlului „Explor Tur” SRL, care este în totalitate dependentă de deciziile transportatorului CA „Air Moldova” SRL.

Partea reclamantă a subliniat că de la Andruşca Artur nu a primit nici o reclamație, prin prisma legii nr.105 din 13 martie 2003 privind protectia consumatorilor, referitor la serviciile sale de rezervare-vânzare bilete de avion. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare nu a stabilit şi nici nu a indicat în decizia sa care este serviciul necorespunzător al reclamantei pentru care se cere remedierea gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, atâta timp cât nu a primit banii lui Andruşca Artur de la CA „Air Moldova” SRL, respectiv nu are posibilitatea să-i ramburseze. Biletul de avion se află la Andruşca Artur, care nu a solicitat înlocuirea acestuia, iar remedierea unui bilet de avion nu este posibilă.

Referitor la transportatorul contractual şi transportatorul de fapt la care face referire Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare în decizia seria DR 0059 din 5 februarie 2024, a învederat prevederile Convenției de la Montreal din 1999. Aplicarea eronată a prevederilor Convenției de la Montreal din 1999 de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor rezultă din necunoaşterea şi interpretarea selectivă a prevederilor

Convenției, deoarece art. 40 din Convenţie prevede răspunderea transportatorului contractual şi a transportatorului de fapt. SRL ,,Explor Tur" nu efectuează transporturi de persoane și nu este operator aerian/transportator, iar prin prisma art.1424 Cod civil, este indubitabil că calitatea de transportator o are CA „Air Moldova" SRL, iar biletele de avion electronice care sunt proprietatea companiei aeriene au fost vândute lui Andruşca Artur prin Sistemul Radixx al CA „Air Moldova" SRL care ia oferit acces în acest scop SRL „Explor Tur".

Partea reclamantă a concluzionat că nu este transportator aerian, iar obligația de rezervare -vânzare a fost executată, cu bună credință şi diligența profesională.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor ca urmare a examinării petiției lui Andruşca Artur privind refuzul SRL ,,Explor Tur" de restituire a contravalorii biletelor de avion procurate în sumă totală de 7 615 lei, a încheiat procesul-verbal cu privire la contravenție Seria IPN 01 Nr. 000698 din 19 decembrie 2023, iar la 16 ianuarie 2024 a fost emisă decizia asupra cauzei contravenționale seria DPN 01 nr. 000634 din 16 ianuarie 2024, prin care SRL ,,Explor Tur" i-a fost incriminată contravenției prevăzute la art. 278 alin. (2) Cod contravențional şi i-a fost aplicată sancţiunea-amendă în mărime de 360 u.c.

Considerând că nu există nici faptă contravențională, nici vinovăţie dovedită a persoanei juridice SRL ,,Explor Tur" în comiterea contravenţiei prevăzut de art. 278 alin. (2) Cod contravențional, la 31 ianuarie 2024 decizia şi procesul-verbal au fost contestate la Judecătoria Chisinău, sediul Buiucani.

Partea reclamantă a reiterat că Andruşca Artur a solicitat rambursarea banilor pentru zborul anulat de către CA „Air Moldova" SRL şi nu a înaintat pretenții la serviciile de rezervare - vânzare a biletelor de avion prestate de SRL ,,Explor Tur", respectiv nu este clară intervenția autorității publice - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecția Consumatorilor la caz, odată ce prin încheierea instanței de insolvabilitate -Judecatoria Chişinau (sediul Central), au fost suspendate executările silite asupra bunurilor debitorului „Air Moldova" SRL pe durata negocierilor cu creditorii a unui plan al procedurii accelerate de restructurare extrajudiciară, iar pe conturi şi depozit de asigurare deținut de ultima la BC„Moldova-Agroindbank" SA sunt depuse interdicții - este evident că CA ,,Air Moldova" SRL nu-și poate executa obligațiile de restituire a banilor către pasageri.

Partea reclamantă a menționat că rambursările către pasageri pot fi procesate doar după ce ajung banii de la Air Moldova în conturile ,,Explor Tur" SRL.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor şi prin cererea prealabilă, în repetate rânduri a subliniat faptul că ultima nu a stabilit şi nici nu a indicat în decizia seria DR 0058 din 26 ianuarie 2024 care este serviciul necorespunzător al ,,Explor Tur" SRL pentru care se cere remedierea gratuită, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a omis a indica în decizia seria DR 0059 din 5 februarie 2024 un fapt important pentru justa examinare a circumstanțelor cazului care constă în faptul că anume operatorul aerian CA „Air Moldova" SRL a anulat cursa.

În viziunea reclamantei SRL ,,Explor Tur”, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor urma să examineze cazul Andruşca Artur în raport cu agentul economic CA „Air Moldova” SRL care nu a prestat serviciul de transportare de pasageri şi bagaje în baza contractului confirmat prin biletul de avion.

Referitor la rambursarea banilor, SRL ,,Explor Tur” a indicat că este vorba de o procedură care constă în procesarea automatizată a rambursării prin Sistemul Radixx al CA „Air Moldova” SRL. Însăşi banii pot fi transmişi pasagerului doar după transferul acestora de CA „Air Moldova” SRL pe contul SRL ,,Explor Tur”. Din luna mai 2023, Sistemul Radixx al Air Moldova nu este funcțional din cauza suspendării temporare a activității acesteia, respectiv SRL ,,Explor Tur” nu are posibilitatea să proceseze rambursările.

Partea reclamantă a remarcat că Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor prin răspunsul nr. 27/12-164/937 din 19 martie 2024 consideră decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător Seria DR nr. 0058 din 26 ianuarie 2024 este una legală şi întemeiată, or, aceasta are scopul de a proteja dreptul fundamental al consumatorului, Andruşca Artur, aflat în raport juridic nemijlocit cu SRL „Explor Tur”. Raporturile juridice stabilite între agenția de turism şi compania aeriană în baza contractului de agenție comercială încheiat între părțile menționate, nu pot prejudicia interesele consumatorului şi sunt excluse din sfera de control al acestuia”.

SRL ,,Explor Tur” a subliniat că nu are şi nici nu a avut vreun contract de orice natură cu CA „Air Moldova” SRL, iar biletele de avion sunt vândute prin sistemul automatizat Radixx al CA „Air Moldova” SRL în conformitate cu Termenii și condițiile de transportare. O apreciere eronată şi nefondată referitor la raporturile juridice dintre ,,Explor Tur” SRL şi CA ,,Air Moldova” SRL o face şi Ministerul Dezvoltării Economice şi Digitalizării al Republicii Moldova în răspunsurile la cererea prealabilă, ori nu este indicat actul/contractul dintre SRL ,,Explor Tur” şi CA,,Air Moldova” SRL.

SRL ,,Explor Tur” conchide că Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor nu a luat în calcul toate aspectele necesare, manifestând o atârnare lipsită de imparţialitate, ori prin decizia seria DR 0059 din 5 februarie 2024 Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor indică doar „să restituie contravaloarea biletului de avion pentru serviciul neprestat în sumă de 15 930 lei” şi s-a limitat exclusiv la enumerarea elementelor de drept.

Soluția instanței de fond:

Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 16 iulie 2025, s-a respins ca neîntemeiată acțiunea de contencios administrativ intentată la cererea de chemare în judecată depusă de cererea de chemare în judecată depusă de SRL,,Explor Tur” către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării privind anularea deciziei nr. DR nr. 0059 din 5 februarie 2024.

Calea de atac exercitată:

Nefiind de acord cu hotărârea primei instanțe, la 25 iulie 2025, SRL ,,Explor Tur" a declarat apel, solicitând admiterea cererii de apel, casarea hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 16 iulie 2025, cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere a cererii de chemare în judecată.

La 24 decembrie 2025, SRL ,,Explor Tur" a prezentat instanței de apel motivarea apelului (f. d. 164-167).

În motivarea cererii de apel, apelanta a invocat încălcarea termenului și a cerințelor de formă ale hotărârii motivate, precizând că hotărârea motivată a fost recepționată abia la 24 noiembrie 2025, deși a fost pronunțată la 16 iulie 2025, iar documentul transmis prin e-mail nu era semnat nici olograf, nici prin semnătură electronică, contrar cerințelor Codului administrativ privind legalitatea și forma actelor judiciare.

Partea apelantă a susținut că instanța de fond nu a examinat competența materială a autorității administrative. SRL ,,Explor Tur" a comunicat că, potrivit Regulamentului aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 836/2012 și Legii nr. 131/2012, controlul privind drepturile pasagerilor în transportul aerian aparține Autorității Aeronautice Civile, iar nu Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC). Prin urmare, decizia emisă de ISSPNPC ar fi fost adoptată cu depășirea competenței materiale.

Apelanta a susținut că serviciile de rezervare și vânzare a biletelor de avion nu constituie servicii turistice. În acest sens, a invocat prevederile Legii nr. 352/2006 privind organizarea și desfășurarea activității turistice, potrivit cărora serviciile turistice includ cazare, alimentație, transport turistic și alte servicii conexe, iar activitatea de rezervare și vânzare a biletelor de avion nu este inclusă în această categorie.

Apelanta a arătat că instanța de fond nu a stabilit existența unui serviciu necorespunzător prestat de aceasta. SRL ,,Explor Tur" a menționat că nici agentul constatator, nici instanța de judecată nu au indicat care anume serviciu prestat de societate ar fi fost necorespunzător și căror cerințe legale nu ar fi corespuns, deși decizia administrativă impunea restituirea contravalorii unui serviciu pretins defectuos.

SRL ,,Explor Tur" a susținut că obligația de restituire a banilor revenea operatorului aerian, și punctează că între pasager și operatorul aerian a existat contractul de transport confirmat prin biletul de avion, iar potrivit Codului civil și Regulamentului privind compensarea pasagerilor, responsabilitatea pentru anularea zborului și rambursarea sumelor revenea operatorului aerian, respectiv companiei CA „Air Moldova" SRL.

În continuare, apelanta a invocat principiul relativității efectelor contractului. SRL ,,Explor Tur" a indicat că relația dintre agenția de turism și compania aeriană era una de intermediere, iar obligațiile contractului de transport produceau efecte doar între pasager și transportator, nu și față de agenția care a intermediat vânzarea biletului.

Partea apelantă a susținut că instanța de fond a ignorat probele și argumentele prezentate. În special, s-a arătat că instanța nu a analizat contractele de agenție și subagenție prezentate și nici nu a examinat lipsa probelor privind existența unui raport

contractual direct între societate și compania aeriană care să justifice răspunderea acesteia.

Apelanta a susținut că hotărârea instanței de fond a fost nemotivată și părtinitoare. Potrivit SRL ,,Explor Tur", instanța de fond ar fi aplicat greșit normele privind protecția consumatorilor, ar fi confundat raportul de intermediere cu contractul de transport și ar fi validat o decizie administrativă emisă cu depășirea competenței autorității.

Poziția intimatului pe marginea apelului

La 26 ianuarie 2026, partea intimată Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a depus referință asupra cererii de apel, solicitând respingerea apelului și menținerea hotărârii instanței de fond.

Admisibilitatea apelului:

Potrivit fișei de repartizare a dosarului, la 28 noiembrie 2025, prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor, cauza de contencios administrativ a fost repartizată spre examinare în ordine de apel, în mod automat-aleatoriu judecătorului raportor Bagrin Lucia.

În conformitate cu prevederile art. 236 alin. (1) din Codul administrativ, instanța de apel examinează din oficiu admisibilitatea apelului.

Potrivit art. 232 alin. (1) din Codul administrativ, apelul se depune la instanţa de judecată care a emis hotărârea contestată în termen de 30 de zile de la pronunţarea dispozitivului hotărârii, dacă legea nu stabileşte un termen mai mic. Instanţa de judecată care a emis hotărârea contestată transmite neîntârziat apelul împreună cu dosarul judiciar, după motivarea hotărârii, instanţei de apel.

Din materialele cauzei rezultă că dispozitivul hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani, a fost pronunțat public la 16 iulie 2025, iar cererea de apel a fost depusă la 25 iulie 2025 (f. d. 128-130). Astfel, Completul judiciar constată că apelul a fost depus în termenul legal.

Conform art. 232 alin. (2) din Codul administrativ, motivarea apelului se prezintă la instanţa de apel în termen de 30 de zile de la data notificării hotărârii motivate. Dacă se depune împreună cu apelul, motivarea apelului se depune la instanţa de judecată care a emis hotărârea contestată.

În speță, hotărârea motivată a fost notificată părții apelante la 24 noiembrie 2025 (f. d. 160), iar motivarea apelului a fost depusă la 24 decembrie 2025, adică cu respectarea prevederilor art. 232 alin. (2) din Codul administrativ.

În astfel de circumstanțe, în temeiul reglementărilor prevăzute la art. 232-233, 236 și 241 din Codul administrativ, Completul specializat în materie de contencios administrativ concluzionează despre întrunirea condițiilor de admisibilitate a cererii de apel în cauză, motiv din care se purcede la examinarea apelului în fond.

Argumentele părților în cadrul judecării apelului:

În cadrul ședinței de judecată în instanța de apel, reprezentantul apelantei SRL ,,Explor Tur", Leahu Roman a pledat pentru admiterea cererii de apel în sensul formulat.

Reprezentanții intimaților Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării și terțul Andrușca Artur în ședința de judecată a instanței de apel, nu s-au prezentat, procedura de citare a fost efectuată corespunzător. Astfel, Colegiul judiciar consideră posibilă examinarea cauzei în ordine de apel, în lipsa părților care nu s-au prezentat.

Aprecierea instanţei de apel:

Audiind explicațiile reprezentantului apelantei, analizând normele procesuale și starea de fapt constatată în privința cererii de apel, Completul specializat pentru examinarea acțiunilor în contencios administrativ al Colegiului civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Centru conchide că apelul este admisibil pentru examinare, dar neîntemeiat, motiv pentru care se impune respingerea cererii de apel, din următoarele considerente.

Cu referire la admisibilitatea acțiunii în contenciosul administrativ

În conformitate cu art. 20 din Codul administrativ, dacă printr-o activitate administrativă se încalcă un drept legitim sau o libertate stabilită prin lege, acest drept poate fi revendicat printr-o acţiune în contencios administrativ, cu privire la care decid instanţele de judecată competente pentru examinarea procedurii de contencios administrativ, conform prezentului cod.

Potrivit art. 17 din Codul administrativ, Drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia i se aduce atingere prin activitate administrativă.

În acord cu dispozițiile art. 39 din Codul administrativ, (1) Controlul judecătoresc al activităţii administrative este garantat şi nu poate fi îngrădit.

(2) Orice persoană care revendică un drept vătămat de către o autoritate publică în sensul art.17 sau prin nesoluţionarea în termenul legal a unei cereri se poate adresa instanţei de judecată competente.

În conformitate cu art. 189 din Codul administrativ, (1) Orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorităţi publice poate înainta o acţiune în contencios administrativ.

În temeiul art. 10 din Codul administrativ, (1) Actul administrativ individual este orice dispoziţie, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin naşterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public.

Conform art. 11 din Codul administrativ, (1) Actele administrative individuale pot fi:

a) acte defavorabile – actele care impun destinatarilor lor obligaţii, sancţiuni, sarcini sau afectează drepturile/interesele legitime ale persoanelor ori care resping, în tot sau în parte, acordarea avantajului solicitat;

În conformitate cu art. 208 din Codul administrativ, (1) Până la înaintarea acţiunii în contencios administrativ se va respecta procedura prealabilă, cu excepţiile prevăzute de lege.

Potrivit art. 209 alin. (1) lit. a) din Codul administrativ, acțiunea în contestare și acțiunea în obligare se înaintează în decurs de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel. Acest termen începe să curgă de la: data comunicării sau notificării deciziei cu privire la cererea prealabilă sau data expirării termenului prevăzut de prezentul cod pentru soluționarea acesteia;

După cum rezultă din materialele cauzei elucidate anterior, urmează că decizia nr. DR nr. 0059 din 5 februarie 2024 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător emisă de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor prin care SRL „Explor Tur" a fost obligată să restituie petiționarului Andrușca Artur, contravaloarea biletelor de avion, conform bonului fiscal nr. 0012 din 3 martie 2023, în sumă de 15 930 lei, decizia nr. 27/12-164/937 din 19 martie 2024, precum și răspunsul nr.17-1015 din 29 martie 2024 emis de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a RM la cererea prealabilă în sensul prevederilor art.10 și 11 ale Codului administrativ, reprezintă acte administrative individuale, emanând de la autorități publice ca măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual, având caracter defavorabil.

Referitor la respectarea procedurii prealabile, se reține că la 5 februarie 2024, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a emis decizia nr. DR nr. 0059. Ulterior, la 5 martie 2024, SRL „Explor Tur" a depus cererea prealabilă asupra deciziei menționate, iar prin decizia nr. 27/12-164/937 din 19 martie 2024 și răspunsul nr.17-1015 din 29 martie 2024, cererea prealabilă a fost respinsă.

Astfel, acțiunea înaintată de către SRL „Explor Tur" reprezintă o acțiune în contestare în conformitate cu prevederile art. 206 alin. (1) lit. a) Codul administrativ. Or, elementul central al obiectului acțiunii în contestare constă în anularea actului administrativ individual.

Astfel, coroborând prevederile normelor legale citate anterior, cu circumstanțele de fapt ale cauzei, Completul judiciar statuează că, acțiunea înaintată de SRL „Explor Tur", a fost depusă în instanța de contencios administrativ în termen, din care motive, instanța de fond corect a conchis asupra admisibilității acțiunii și a reținut spre examinare fondul cerințelor formulate în acțiune.

Cu referire la fondul acțiunii:

În conformitate cu art. 240 alin. (1) lit. a) din Codul administrativ, examinând cererea de apel, instanța de apel adoptă una dintre următoarele decizii: respinge apelul.

Potrivit art. 219 alin. (1) și (3) din Codul administrativ, instanța de judecată este obligată să cerceteze starea de fapt din oficiu în baza tuturor probelor legal admisibile, nefiind legată nici de declarațiile făcute, nici de cererile de solicitare a probelor înaintate de participanți. Instanța de judecată nu are dreptul să depășească limitele pretențiilor din

acțiune, însă, totodată, nu este legată de textul cererilor formulate de participanții la proces.

În acord cu prevederile art. 225 alin. (1) - (2) din Codul administrativ, instanța de judecată nu este competentă să se pronunțe asupra oportunității unui act administrativ. Verificarea exercitării de către autoritatea publică a dreptului discreționar se limitează la faptul dacă autoritatea publică: a) și-a exercitat dreptul discreționar; b) a luat în considerare toate faptele relevante; c) a respectat limitele legale ale dreptului discreționar; d) și-a exercitat dreptul discreționar conform scopului acordat prin lege.

Conform jurisprudenței CtEDO instanța de apel, potrivit regulilor unui proces echitabil pornind de la aprecierea rolului determinant al concluziilor sale, are obligația să examineze efectiv problemele esențiale care îi sunt supuse aprecierii şi să nu se limiteze doar la însuşirea motivelor și concluziilor date de instanţa inferioară (HirroBalani v. Spaniei, nr.18064/91 din 09.12.1994 §27; Georgiadis v. Greciei nr. 21522/93 din 29.05.1997 §43).

Potrivit recomandărilor avizului nr. 11 din 2008 al Consiliului Consultativ al Judecătorilor Europeni (CCJE) în atenţia Comitetului de Miniştri al Consiliului Europei privind calitatea hotărârilor judecătoreşti, o motivaţie şi o analiză clară sunt cerinţele fundamentale ale hotărârilor judecătoreşti şi un aspect important al dreptului la un proces echitabil. Pentru a răspunde cerinţelor procesului echitabil, motivarea ar trebui să evidenţieze, că judecătorul a examinat cu adevărat chestiunile esenţiale ce i-au fost prezentate.

Colegiul judiciar menționează că art. 6 din Convenţia Europeană a Drepturilor Omului garantează dreptul justiţiabilului la o hotărâre motivată sub aspectul instituirii obligaţiei instanţelor de judecată de a-şi argumenta hotărârile adoptate din perspectiva unei analize ample a circumstanţelor cauzei. Îndatorirea de a motiva coerent şi unitar hotărârea sub aspectul tuturor cererilor, fără a exista contradicţii între motivare şi dispozitiv, constituie o garanţie pentru justiţiabili, în faţa eventualului arbitrariu judecătoresc, fiind singurul mijloc prin care se dă posibilitatea de a putea exercita un eficient control judiciar.

În opinia Completului judiciar, prima instanţă a ţinut cont de aceste deziderate şi a adoptat o hotărâre bazată pe materialul probator administrat și legislația în vigoare, asigurându-se că toate aspectele relevante au fost analizate cu rigurozitate.

Din lucrările cauzei rezultă că la 5 februarie 2024, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a emis decizia nr. DR nr. 0059. Ulterior, la 5 martie 2024, SRL „Explor Tur” a depus cererea prealabilă asupra deciziei menționate, iar prin decizia nr. 27/12-164/937 din 19 martie 2024 și răspunsul nr.17-1015 din 29 martie 2024, cererea prealabilă a fost respinsă.

La 29 aprilie 2024, SRL „Explor Tur” s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, terț Andrușca Artur privind anularea deciziei nr. DR nr. 0059 din 5 februarie 2024 (f. d. 5-9).

Fiind învestită cu competența de soluționare a prezentului litigiu ca instanță de fond, Judecătoria Chișinău (sediul Râșcani) prin hotărârea din 16 iulie 2025, a conchis asupra netemeiniciei acțiunii înaintate de SRL „Explor Tur”.

Completul specializat în examinarea cauzelor de contencios administrativ al Curții de Apel Centru apreciază hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 16 iulie 2025, ca fiind legală și întemeiată, iar alegațiile apelantei ca neîntemeiate din considerentele ce vor fi expuse în continuare.

Conform art. 1086 alin. (1) din Codul civil, contractul produce efecte numai între părți dacă legea nu prevede altfel. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută.

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

Potrivit art. 1417 din Codul civil, (1) 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.

(2) Biletul (titlul de călătorie) este transmisibil dacă nu s-a stipulat expres că este intransmisibil. Posibilitatea transmiterii încetează cel tîrziu la începutul călătoriei.

(3) Orice clauză care derogă de la dispozițiile prezentei secțiuni în detrimentul pasagerului consumator este lovită de nulitate absolută.

În virtutea dispozițiilor art. 1419 din Codul civil, (1) Transportul de persoane include operaţiunile de îmbarcare, transbordare, transport şi debarcare.

(2) Transportatorul este ţinut să transporte pasagerul la destinaţie în siguranţă.

Articolul 1420 alin. (2), (3) și (4) din Codul civil statuează că răspunderea transportatorului nu poate fi exclusă sau limitată prin contract. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută.

Limitările în mărimea despăgubirilor și mărimea fixă a despăgubirilor pentru anumite categorii de încălcări sau prejudicii, inclusiv de natură extracontractuală, în transportul public de persoane sînt aprobate de Guvern, dacă prin lege nu se stabilesc alte limitări.

Transportatorul răspunde, ca de propriile acțiuni sau inacțiuni, de acțiunile și inacțiunile prepușilor săi și ale oricăror alte persoane la ale căror servicii recurge pentru executarea transportului, dacă acești prepuși sau aceste persoane acționează în exercițiul funcției lor.

Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, la articolul 1 definește că în scopul aplicării prezentei legi se utilizează noţiunile din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare, din Legea nr. 235/2011 privind activităţile de acreditare şi de evaluare a conformităţii şi, adiţional, se definesc următoarele noţiuni principale:

Agent economic - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părţi din produse, prestează servicii (execută lucrări)

Serviciu - activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfăşurată în scopul

satisfacerii unor necesităţi ale consumatorilor;

Calitate- ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinaţiei, necesităţile explicite sau implicite.

Produs, serviciu necorespunzător (defectuos) - produs, serviciu care nu corespunde cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate;

Consumator - orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;

Prejudiciu – daună materială şi/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum şi daună cauzată vieţii, sănătăţii şi ereditătii lui în urma consumului şi/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului.

Viciu (deficienţă) – defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzătoare cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate şi care se manifestă şi poate fi constatat numai în timpul utilizării şi/sau păstrării acelui produs, serviciu.

Conform art. 6 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, nr. 105 din 13 martie 2003, orice consumator are dreptul la: c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.

Conform art. 12 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, (4) Consumatorul este în drept să pretindă vînzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum şi despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficienţelor constatate în cadrul termenului de garanţie sau termenului de valabilitate, sau pînă la data de minimă durabilitate, cu condiţia respectării de către consumator a instrucţiunilor de instalare, utilizare şi a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoţire.

În temeiul prevederilor art. 18^{1} din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, (1) În cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art.18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Potrivit art. 27 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului (3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor are următoarele atribuţii principale:

g) efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor, inclusiv al activităţii în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerinţelor privind siguranţa produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă destinate consumatorilor;

g^{1}) efectuează supravegherea pieţei privind conformitatea produselor nealimentare,

introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă, cerinţelor esenţiale aplicabile, precum şi controlul conformităţii serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerinţelor stabilite în actele normative şi/sau declarate, cu excepţia domeniilor atribuite competenţei altor organe, conform art.28 alin. (2);

l) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art.18 (13), 18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic;

r) examinează reclamaţiile consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora;

s) realizează protecţia drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege;

La caz, Colegiul judiciar relevă că prin prisma normelor sus enunțate rezultă că contractul produce efecte doar între părțile care l-au încheiat, iar clauzele contrare sunt nule.

Prin contractul de transport, transportatorul se obligă să transporte pasagerul sau bunul la destinație, iar cealaltă parte să plătească prețul convenit.

Contractul de transport de persoane se confirmă prin bilet (inclusiv electronic), care poate fi transmis altor persoane dacă nu este declarat intransmisibil.

Transportatorul trebuie să asigure transportul pasagerului în siguranță, inclusiv operațiunile de îmbarcare, transport și debarcare.

Răspunderea transportatorului pentru prejudiciile cauzate nu poate fi exclusă sau limitată prin contract și se extinde asupra acțiunilor angajaților sau altor persoane implicate în executarea transportului.

Consumatorul este persoana fizică ce utilizează produse sau servicii pentru scopuri personale, iar serviciul este o activitate prestată pentru satisfacerea nevoilor acestuia.

Consumatorii au dreptul la servicii de calitate și la repararea prejudiciilor materiale sau morale cauzate de servicii necorespunzătoare.

În cazul unui serviciu defectuos, consumatorul poate solicita remedierea gratuită, reducerea prețului, restituirea banilor sau despăgubiri.

Deficiențele serviciului trebuie remediate de prestator, de regulă, într-un termen de până la 14 zile de la depunerea reclamației.

Autoritatea competentă în domeniul protecției consumatorilor - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor controlează respectarea legislației, examinează reclamațiile și poate dispune remedierea, înlocuirea sau restituirea contravalorii serviciilor necorespunzătoare.

Din actele dosarului rezultă că la 3 martie 2023, Artur Andrușca a efectuat, prin intermediul platformei online www.zbor.md, rezervarea și achitarea a patru bilete de avion tur-retur pentru cursa aeriană 9U 891/892 Chișinău-Roma-Chișinău, cu datele de plecare și revenire 05 iulie 2023 și respectiv 17 iulie 2023, achitând suma totală de 15 930 lei, fapt confirmat prin bonul fiscal anexat la materialele dosarului administrativ.

Ulterior, consumatorul a fost informat despre anularea de către operatorul aerian CA „Air Moldova” SRL a zborului aferent cursei aeriene 9U 891 Chișinău-Roma din 5

iulie 2023. În consecință, la 25 octombrie 2023, Artur Andrușca a înaintat o cerere prin care a solicitat restituirea sumei achitate pentru biletele de avion, invocând neexecutarea corespunzătoare a serviciului contractat, cerere formulată inclusiv în baza recomandării Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, reflectată în scrisoarea nr. 27/07-3786 din 5 octombrie 2023.

Prin răspunsul nr. I60-23 din 3 noiembrie 2023, SRL „Explor Tur" a comunicat consumatorului că suma achitată pentru biletele de avion a fost transferată către transportatorul aerian CA „Air Moldova" SRL, indicând totodată că societatea are doar rolul de intermediar în procesul de rezervare și vânzare a biletelor, iar rambursarea sumelor către pasageri poate fi efectuată doar după autorizarea și transferul fondurilor de către compania aeriană. În acest sens, agentul economic a susținut că nu are calitatea de operator aerian și nu este responsabil pentru executarea contractului de transport aerian.

Nefiind de acord cu acest răspuns, la 17 noiembrie 2023 Artur Andrușca a depus la ISSPNPC cererea nr.1560-A, prin care a solicitat intervenția autorității în vederea obligării agentului economic „Explor Tur" SRL la restituirea contravalorii biletelor de avion achitate, invocând neconformitatea serviciului prestat ca urmare a anulării zborului.

În procesul examinării petiției, autoritatea administrativă a solicitat explicații agentului economic- SRL „Explor Tur", care au reiterat argumentele expuse anterior privind rolul exclusiv de intermediar al societății în procesul de rezervare și comercializare a biletelor de avion.

În urma analizării probelor și explicațiilor prezentate, la 5 februarie 2024, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a emis decizia DR nr.0059, prin care a dispus obligarea „Explor Tur" SRL să restituie petiționarului Artur Andrușca suma de 15 930 lei, reprezentând contravaloarea biletelor de avion achitate, stabilind totodată un termen de 14 zile calendaristice pentru executarea deciziei și informarea autorității despre măsurile întreprinse. Decizia a fost comunicată agentului economic la 8 februarie 2024.

Ulterior, societatea reclamantă/apelantă a formulat cerere prealabilă împotriva deciziei menționate, însă prin decizia din 19 martie 2024, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a respins cererea ca neîntemeiată și a remis dosarul administrativ Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru soluționarea definitivă.

Prin decizia nr.17-1015 din 29 martie 2024, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a respins cererea prealabilă, menținând actul administrativ contestat.

Analizând legalitatea acestor acte administrative prin prisma dispozițiilor Codului administrativ, instanța de apel reține că potrivit principiului legalității consacrat de art. 21 din Codul administrativ, autoritățile publice sunt obligate să acționeze în conformitate cu legea și în limitele competenței stabilite de aceasta.

Sub acest aspect, Colegiul judiciar constată că Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și-a exercitat atribuțiile în temeiul art. 27 lit. g[1]) din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, care îi conferă competența de a examina petițiile consumatorilor și de a dispune măsuri de remediere în cazul constatării încălcării drepturilor acestora.

Totodată, Completul specializat reține că activitatea desfășurată de „Explor Tur” SRL nu se limitează la o simplă activitate tehnică de intermediere, ci presupune oferirea și comercializarea către consumatori a serviciilor de rezervare și vânzare a biletelor de avion prin intermediul platformei online Zbor.md.

Astfel, din conținutul termenilor și condițiilor publicate pe pagina web a platformei rezultă că prin selectarea și achitarea unei oferte de zbor, consumatorul încheie concomitent un contract de vânzare a biletelor de avion cu Zbor.md și un contract de transport aerian cu operatorul aerian.

Prin urmare, relațiile juridice dintre Artur Andrușca și „Explor Tur” SRL sunt guvernate de un raport contractual distinct, care conferă consumatorului dreptul de a solicita restituirea contravalorii biletelor de la vânzătorul acestora, respectiv agentul economic care a perceput prețul serviciului.

În acest sens, instanța de fond corect a respins argumentul reclamantei potrivit căruia responsabilitatea pentru anularea zborului ar reveni exclusiv operatorului aerian, întrucât prețul achitat de consumator reprezintă un preț total al serviciului comercializat, care include nu doar tariful de transport aerian, ci și alte componente tarifare percepute în cadrul procesului de vânzare.

În acest context, Colegiul judiciar reține că potrivit principiului autonomiei de voință și regulilor dreptului contractual, obligațiile izvorâte din contract produc efecte între părțile care au consimțit la încheierea acestuia, iar consumatorul are dreptul de a solicita executarea sau restituirea prestației de la SRL „Explor Tur”.

Prin urmare, în situația anulării zborului, consumatorul este în drept să solicite transportatorului aerian despăgubirile prevăzute de legislația în domeniul transportului aerian, iar vânzătorului biletelor de avion restituirea contravalorii achitate pentru serviciul comercializat.

De asemenea, Completul specializat reține că argumentele reclamantei referitoare la pretinsa lipsă de competență a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sunt neîntemeiate.

Potrivit cadrului normativ aplicabil, Autoritatea Aeronautică Civilă exercită controlul în domeniul protecției pasagerilor în transportul aerian atunci când contractul de transport este încheiat direct cu operatorul aerian. În schimb, atunci când biletele sunt achiziționate prin intermediul agențiilor de turism sau al platformelor de vânzare, competența de examinare a petițiilor consumatorilor aparține autorității responsabile de protecția consumatorilor, respectiv Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Prin urmare, instanța de apel constată că autoritatea administrativă a acționat în limitele competenței sale legale, iar decizia emisă a fost adoptată cu respectarea principiilor procedurii administrative prevăzute de Codul administrativ, inclusiv principiul proporționalității, al motivării actului administrativ și al exercitării dreptului discreționar.

În consecință, Colegiul judiciar apreciază că actele administrative contestate au fost emise în mod legal și întemeiat, în baza unei evaluări complete a circumstanțelor de fapt și a cadrului normativ incident, iar argumentele invocate de reclamantă reprezintă în

esență o interpretare subiectivă și eronată a raporturilor juridice existente între părți.

Prin urmare, instanța de apel conchide că activitatea desfășurată de autoritatea publică pârâtă este conformă cu prevederile legale aplicabile, iar motivele invocate în acțiunea în contencios administrativ nu sunt de natură să justifice anularea actelor administrative contestate.

Referitor la argumentul invocat în apel, privind pretinsa încălcare a termenului de redactare și a cerințelor de formă ale hotărârii motivate, Colegiul judiciar reține că aceste circumstanțe, chiar dacă ar fi fost confirmate, nu sunt de natură să conducă, prin ele însele, la casarea hotărârii contestate, în lipsa demonstrării unei vătămări efective a drepturilor procesuale ale apelantei. Or, potrivit principiului consacrat de Codul administrativ privind legalitatea controlului jurisdicțional al actelor administrative, anularea unei hotărâri judecătorești este justificată doar în măsura în care neregularitatea invocată a influențat soluția asupra fondului cauzei, ceea ce în speță nu a fost demonstrat.

În ceea ce privește argumentul apelantei referitor la lipsa de competență materială a autorității administrative, Completul specializat constată că acesta a fost corect analizat de instanța de fond. În mod întemeiat s-a reținut că, în cazul în care biletele de avion sunt achiziționate prin intermediul unei agenții sau platforme de vânzare, raportul juridic dintre consumator și agentul economic care comercializează serviciul este supus normelor privind protecția consumatorilor. În consecință, examinarea petiției consumatorului și adoptarea măsurilor de remediere se încadrează în atribuțiile legale ale Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, iar nu exclusiv în competența Autorității Aeronautice Civile, care intervine în situațiile ce vizează direct operatorii aerieni.

Nici argumentul apelantei potrivit căruia serviciile de rezervare și vânzare a biletelor de avion nu ar constitui servicii turistice nu poate fi reținut. Din circumstanțele cauzei rezultă că societatea apelantă a prestat către consumator un serviciu comercial constând în oferirea, rezervarea și vânzarea biletelor de avion prin intermediul platformei online administrate de aceasta, serviciu pentru care a încasat contravaloarea totală a biletelor. Prin urmare, raportul juridic creat între părți este unul de natură contractuală, supus regulilor privind protecția consumatorilor, independent de calificarea formală a serviciului prestat.

De asemenea, Colegiul judiciar apreciază ca nefondată alegația apelantei potrivit căreia nu ar fi fost stabilită existența unui serviciu necorespunzător. Din materialele dosarului rezultă că serviciul achiziționat de consumator – respectiv posibilitatea de a beneficia de transportul aerian contractat – nu a fost realizat ca urmare a anulării zborului, iar consumatorul nu a beneficiat de prestația pentru care a achitat prețul integral al biletelor. În aceste condiții, autoritatea administrativă a fost îndreptățită să constate neexecutarea corespunzătoare a obligației contractuale față de consumator.

Argumentele apelantei referitoare la faptul că obligația de restituire a contravalorii biletelor ar reveni exclusiv operatorului aerian nu pot fi acceptate. Colegiul judiciar reține că apelanta este entitatea care a comercializat serviciul și a încasat suma achitată de consumator, motiv pentru care aceasta răspunde față de clientul său contractual pentru restituirea prestației în situația neexecutării acesteia, fără a fi împiedicată ulterior să

valorifice eventualele drepturi de regres față de operatorul aerian.

În mod similar, invocarea principiului relativității efectelor contractului nu este de natură să susțină poziția apelantei. Dimpotrivă, acest principiu confirmă faptul că obligațiile contractuale se nasc între părțile care au încheiat contractul, iar în speță raportul contractual direct privind vânzarea biletelor de avion s-a stabilit între consumator și societatea apelantă, care a perceput prețul serviciului.

De altfel, Completul specializat nu poate reține nici critica privind pretinsa neexaminare a probelor și argumentelor prezentate de apelantă. Analiza hotărârii contestate demonstrează că instanța de fond a examinat circumstanțele relevante ale cauzei și a evaluat materialele dosarului în ansamblul lor, ajungând la concluzii motivate cu privire la legalitatea actelor administrative contestate.

În final, afirmațiile apelantei referitoare la caracterul pretins nemotivat sau părtinitor al hotărârii instanței de fond reprezintă simple aprecieri subiective, care nu sunt susținute de elemente obiective din dosar și nu sunt de natură să infirme legalitatea și temeinicia soluției pronunțate.

Prin urmare, Colegiul judiciar concluzionează că argumentele invocate în cererea de apel nu relevă existența unor erori de drept sau de fapt care să justifice modificarea sau anularea hotărârii instanței de fond.

Colegiul judiciar notează că, contrar normelor de drept care reglementează sarcina probațiunii în contencios administrativ conform art. 93 alin. (1) Cod administrativ, apelanta nu a adus careva probe în susținerea pretențiilor în instanța de apel, prin urmare, Completul judiciar concluzionează că instanța de fond just a aplicat normele legale relevante la circumstanțele speței, a dat apreciere completă obiectivă şi sub toate aspectele probelor, iar hotărîrea dată este legală şi întemeiată, adoptată cu respectarea drepturilor şi intereselor legitime ale participanţilor la proces.

Astfel, din considerentele menționate şi având în vedere că hotărârea primei instanţe este legală şi întemeiată, iar argumentele invocate de către apelant sunt nefondate şi combătute integral prin constatările expuse supra, Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Centru ajunge la concluzia de a respinge apelul declarat de SRL „Explor Tur” şi a menţine hotărârea primei instanţe.

În conformitate cu prevederile art. 240 alin. (1) lit. a), alin. (3) din Codul administrativ și art. 389-390 din Codul de procedură civilă, Completul specializat pentru examinarea acțiunilor în contencios administrativ al Colegiului civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Centru,

D E C I D E :

Se respinge apelul declarat de SRL ”Explor Tur”.

Se menține hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 16 iulie 2025.

Decizia este executorie de la emitere, însă cu drept de recurs la Curtea Supremă de Justiție. Recursul se depune la Curtea Supremă de Justiţie în termen de două luni.

Preşedintele completului,
judecătorul Sîrbu Victoria

Judecătorii Cașcaval Andrei

Bagrin Lucia