Dosarul nr.3-2616/2024

HOTĂRÎRE
În numele legii

16 iulie 2025 **mun.Chişinău**

Judecătoria Chișinău (Sediul Rîșcani)
Instanța compusă din:
Președintele ședinței, judecătorul Veronica Jomiru-Niculiță
Grefier Victorița Colesnic

a judecat în ședință publică acțiunea de contencios administrativ intentată la 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***** din 05.02.2024,

c o n s t a t ă :

Aspecte de procedură.

La 29.04.2024, *reclamantul* SRL,,Explor Tur" a depus cerere de chemare în judecată împotriva *pârâtului* Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării privind anularea actului (f.d.5-9).

Potrivit fișei de repartizare, dosarul a fost repartizat la 29.04.2024 judecătorului Roman Pascari (f.d.1), care prin încheierea din 10.05.2024 a dispus atragerea în calitate de terț pe Artur Andrușca, iar prin încheierea din 31.07.2024- pregătirea pricinei pentru dezbateri judiciare (f.d.37-39, 76).

Prin încheierea vicepreședintelui interimar a Judecătoriei Chișinău sed. Rîșcani din 08.10.2024 s-a dispus redistribuirea aleatorie a cauzei unui alt judecător specializat în materie de contencios administrativ (f.d. 86), iar potrivit fișei de repartizare a dosarului, la 08.10.2024 cauza a fost redistribuită judecătorului-Veronica Jomiru-Niculița (f.d.87).

Pretențiile și argumentele reclamantului:

Prin cererea de chemare în judecată, reclamantul a solicitat anularea deciziei nr.DR *****din 05.02.2024 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător emisă de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

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

Indică că regulile şi condiţiile de prestare a serviciilor de rezervare - vânzare a biletelor de avion sunt afişate în oficiul reclamantului 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 03.03.2023 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" S.R.L.: Chișinău (KIV) - Roma (FCO), Zbor 9U-891 din 05.07.2023 şi Roma (FCO) – Chișinău (KIV), Zbor 9U-892 din 17.07.2023.

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

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

Punctează că şi-a îndeplinit obligațiile conform art.10 alin.(1) Cod civil, iar banii achitați pentru biletele de avion de Andruşca Artur se află la CA „Air Moldova" SRL. Notează că raporturile civile între Andruşca Artur şi „Explor Tur" SRL au avut loc și s-au consumat la data emiterii biletului, executor al contractului de transport fiind Air Moldova, conform art.776, art.1411 alin.(1), art.1417 alin.(1) Cod civil.

Indică că între pasagerul Andruşca Artur şi operatorul aerian Air Moldova au fost stabilite relații contractuale de transport de pasageri şi bagaje care cad sub incidența convențiilor internaționale, reglementărilor normative naționale și regulilor de transportare Air Moldova. Relația de vânzare a biletelor de avion prin intermediere de „Explor Tur" S.R.L 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 Air Moldova. Remarcă că „Explor Tur" S.R.L. nu este prepus sau mandatar al transportatorului, deoarece nu a avut şi nici nu are vreun contract semnat cu Air Moldova.

La 19.06.2023 Air Moldova a informat pe Andruşca Artur, parte pe Contractul de transport de pasageri şi bagaje, despre faptul că a anulat zborul 9U-891 Chișinău (KIV) - Roma (FCO) din 05.07.2023. Totodată, Air Moldova i-a oferit pasagerului Andruşca Artur-la solicitare cererea de rambursare în sistemul Radixx în strictă conformitate cu pct.9 din Termenii şi condițiile de transportare CA „Air Moldova" S.R.L., doar că până la moment „Explor Tur" SRL nu a primit banii de la CA „Air Moldova" S.R.L.

Din 19.08.2023, Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L (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 agenţiilor vor putea primi rambursarea în numerar/pe card, odată cu reluarea activităţii comerciale şi operaţionale a companiei aeriene.

Prin încheierea instanței de insolvabilitate - Judecatoria Chișinau (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 extrajudiciara, și s-a constatat informația despre mijloacele financiare aflate pe conturile companiei Air Moldova, în valoare totala de 130 871 135,35 lei, dintre care 129541677,35 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 „Explor Tur” SRL, care este în totalitate dependentă de deciziile transportatorului Air Moldova, 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.

Remarcă 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 08.11.2012, unde responsabil pentru transportarea persoanelor, bagajelor şi mărfurilor şi a oferi asistenţă şi compensații pasagerilor este operatorul aerian (în speță CA „Air Moldova” S.R.L.).

Regulamentul dat 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.

Mai indică că ISSPNPC a omis a indica în decizia seria DR ***** din 26.01.2024 un fapt important care ține de justa examinare a circumstanțelor cazului care constă în faptul că anume operatorul aerian CA „Air Moldova” S.R.L. a anulat zborurile, fapt ce afectează legalitatea deciziei seria DR *****din 05.02.2024. Astfel, tot ce ține de anularea zborului şi rambursări, este în afara controlului „Explor Tur” SRL, care este în totalitate dependentă de deciziile transportatorului Air Moldova.

A subliniat că de la Andruşca Artur nu a primit nici o reclamație, prin prisma legii nr.105 din 13.03.2003 privind protectia consumatorilor, referitor la serviciile sale de rezervare-vânzare bilete de avion. ISSPNPC 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 Air Moldova, 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 ISSPNPC în Decizia seria DR *****din 05.02.2024, a invederat prevederile Convenției de la Montreal din 1999. Aplicarea eronată a prevederilor Convenția de la Montreal din 1999 de către ISSPNPC rezultă din necunoaşterea şi interpretarea selectivă a prevederilor Convenției, deoarece art.40 din Convenţie prevede răspunderea transportatorului contractual şi a transportatorului de fapt. „Explor Tur” SRL 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 Air Moldova, iar biletele de avion electronice care sunt proprietatea companiei aeriene au fost vândute lui Andruşca Artur prin Sistemul Radixx al Air Moldova care ia oferit acces în acest scop „Explor Tur” S.R.L. Concluzionează că nu este transportator aerian, iar obligația de rezervare -vânzare a fost executată, cu bună credință şi diligența profesională.

ISSPNPC, ca urmare a examinării petiției lui Andruşca Artur privind refuzul „Explor Tur” S.R.L. de restituire a contravalorii biletelor de avion procurate în sumă totală de 7615,00 lei, a încheiat procesul-verbal cu privire la contravenție Seria IPN 01 Nr. 000698 din 19.12.2023, iar la 16.01.2024 a fost emisă decizia asupra cauzei contravenționale seria DPN 01 nr.000634 din 16.01.2024, prin care „Explor Tur” S.R.L. 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 „Explor Tur” S.R.L. în comiterea contravenţiei prevăzut de art.278 alin.(2) Cod contravențional, iar la 31.01.2024 decizia şi procesul-verbal au fost contestate la Judecătoria Chisinău, sediul Buiucani.

A reiterat că Andruşca Artur a solicitat rambursarea banilor pentru zborul anulat de către Air Moldova şi nu a înaintat pretenții la serviciile de rezervare - vânzare a biletelor de avion prestate de „Explor Tur” SRL, respectiv nu este clară intervenția autorității publice - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecția Consumatorilor la caz, o dată 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 extrajudiciara, iar pe conturi şi depozit de asigurare deținut de ultima la BC„„Moldova-Agroindbank" SA. sunt depuse interdicții - este evident că Air Moldova nu-și poate executa obligațiile de restituire a banilor către pasageri.

Atrage atenția că rambursările către pasageri pot fi procesate doar după ce ajung banii de la Air Moldova în conturile „Explor Tur” SRL.

Mai mult, la solicitările din cadrul audierilor, prin explicațiile din 13.11.2023 depuse la ISSPNPC şi prin cererea prealabilă, în repetate rânduri a menţionat faptul că ISSPNPC nu a stabilit şi nici nu a indicat în decizia seria DR ***** din 26.01.2024 care este serviciul necorespunzător al ,,Explor Tur" SRL pentru care se cere remedierea gratuită, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

ISSPNPC a omis a indica în decizia seria DR *****din 05.02.2024 un fapt important pentru justa examinare a circumstanțelor cazului care constă în faptul că anume operatorul aerian CA ,,Air Moldova" SRL a anulat cursa. ISSPNPC urma să examineze cazul Andruşca Artur în raport cu agentul economic Air Moldova care nu a prestat serviciul de transportare de pasageri şi bagaje în baza contractului confirmat prin biletul de avion.

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

ISSPNPC prin răspunsul nr.27/12-164/937 din 19.03.2024 consideră decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător Seria DR nr. ***** din 26.01.2024 este una legală şi întemeiată, or, aceasta are scopul de a proteja dreptul fundamental al consumatorului, Andruşca Artur, aflat în raport juridic nemijlocit cu „Explor Tur" SRL. 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".

Remarcă că nu are şi nici nu a avut vreun contract de orice natură cu Air Moldova, iar biletele de avion sunt vândute prin sistemul automatizat Radixx al Air Moldova 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 ,,Explor Tur" SRL şi CA,,Air Moldova" SRL.

Concluzionează că ISSPNPC nu a luat în calcul toate aspectele necesare, manifestând o atârnare lipsită de imparţialitate, ori prin decizia seria DR *****din 05.02.2024 ISSPNPC indică doar „să restituie contravaloarea biletului de avion pentru serviciul neprestat în sumă de 15930,00 lei" şi s-a limitat exclusiv la enumerarea elementelor de drept.

Argumentele pârâtului-Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor (în continuare ISSPNPC).

La 29.05.2024, reprezentantul pârâtului a depus referință potrivit căreia a solicitat respingerea acțiunii înaintate de reclamant ca fiind una neîntemeiată (f.d.62-65).

Potrivit referinței a indicat că la 03.03.2023 Andruşca Artur a procurat prin intermediul agenției de turism „Explor Tur" SRL- 4 bilete de călătorie tur-retur la cursele 9U 891/892 Chișinău-Roma-Chișinău din 05.07.2023 şi respectiv din 17.07.2023, achitând suma de 15 930 lei.

La 17.06.2023, Andruşca Artur a fost informat despre anularea zborurilor pentru cursele aeriene corespunzătoare, biletelor sus-menționate, iar la 25.10.2023 a depus la sediul agentului economic „Explor Tur" SRL, reclamația privind rambursarea costului biletelor de călătorie achiziționate.

Prin răspunsul din 03.11.2023, agentul economic a comunicat că nu se află în raporturi contractuale cu CA „Air Moldova" SRL, iar banii încasați de „Explor Tur" SRL pentru biletele de călătorie au fost transferați către operatorul aerian.

La 17.11.2023, în cancelaria ISSPNPC a parvenit petiția cu nr.1560-A înaintată de Andruşca Artur, prin care a solicitat restituirea de către „Explor Tur" SRL a contravalorii biletelor de călătorie achitate.

ISSPNPC a emis decizia din 05.02.2024 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr***** cu privire la obligarea Explor Tur" SRL de a restitui petiționarului, Andruşca Artur contravaloarea serviciului prestat necorespunzător (bilet de avion) în sumă de 15 930 lei.

Nefiind de acord cu decizia emisă, „Explor Tur" SRL a depus cerere prealabilă, înregistrată la ISSPNPC cu nr.578 din 06.03.2024, prin care a solicitat anularea deciziei de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr***** din 05.02.2024.

Urmare a examinării cererii prealabile, la 19.03.2024 ISSPNPC a dispus respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată și totodată a remis decizia şi dosarul administrativ către Ministerul Economiei şi Digitalizării al RM pentru luarea deciziei definitive.

La 01.04.2024, Ministerul Dezvoltării Economice şi Digitalizării prin decizia nr.17-1015 a respins cererea prealabilă înaintată de „Explor Tur" SRL ca fiind neîntemeiată.

Consideră că decizia Seria DR nr***** din 05.02.2024 privind remedierea gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător este una legală și întemeiată, or, aceasta are scopul de a proteja dreptul fundamental al consumatorului, Artur Andruşca, aflat în raport juridic nemijlocit cu „Explor Tur" SRL.

Având în vedere precum că plata a fost efectuată de consumator, fapt confirmat prin bonul de casă în care este indicată expres destinația plăţii – Explor Tur SRL, se atestă că raportul juridic a fost instituit între consumator şi agenția de turism.

Astfel, la adresarea consumatorilor către agentul economic de a fi restituită suma încasată pentru costul biletelor de călătorie, „Explor Tur" SRL nu a întreprins careva măsuri, invocând în mod neîntemeiat că activitatea este realizată în numele şi pe seama transportatorilor, iar obligația de restituire a contravalorii biletului de călătorie ar aparține CA „Air Moldova" SRL.

Mai mult, consumatorul nu dispune de pârghii legale pentru a adresa o reclamație către CA„Air Moldova", ori art.25 alin.(2) din legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor indică că, o dată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanţie).

Agenția de turism a invocat faptul că banii încasați au fost transferați în totalitate către operatorul aerian, ceea ce denotă că între ultimii a fost încheiat un contract de agenție, prin care agenția de turism s-a angajat să transfere o parte din sumele încasate către compania aeriană. Astfel, raporturile juridice stabilite între doi agenți economici în baza contractului de agenție comercială, nu pot prejudicia interesele consumatorilor şi sunt excluse din sfera de control al acestora.

Cu referire la argumentele reclamantului precum că, ISSPNPC nu reprezintă autoritatea publică competentă să examineze petiţiile prin care se solicită rambursarea sumelor pentru zborul anulat de „Air Moldova" S.R.L., indică că ISSPNPC realizează controlul respectării legislației privind protecția consumatorilor în limita domeniilor de competență.

A făcut referire la prevederile art.27 lit.g) din Legea nr.105/2003 privind protecţia consumatorilor, unde ISSPNPC efectuează supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, cerințelor esențiale aplicabile, precum şi controlul conformității serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerinfelor stabilite în actele normative şi/sau declarate, cu excepția domeniilor atribuite competenței altor organe, conform art.28 alin.(2).

Notează că în cazul procurării biletelor de consumatori direct de la operatorul aerian, competența de a soluționa petițiile parvenite de la consumatori aparține Autorității Aeronautice Civile, iar în cazul procurării biletelor prin intermediul agențiilor de turism, autoritatea abilitată cu funcții de control în domeniul turistic este ISSPNPC.

<u>Argumentele pârâtului-Ministerul Dezvoltării Economice şi Digitalizării al RM</u>

La 06.08.2024, reprezentantul pârâtului a depus referință potrivit căreia a solicitat respingerea cererii de chemare în judecată ca neîntemeiată (f.d.81-83).

Potrivit referinței s-a indicat că la 03.03.2023 Artur Andrușca a procurat prin intermediul agenției de turism SRL „Explor Tur"-4 bilete de călătorie tur-retur la cursele 9U 891/892 Chişinău-Roma-Chişinău din 05.07.2023 și din 17.07.2023, achitând suma de 15 930 lei.

La 17.06.2023, Artur Andrușca a fost informat despre anularea zborului pentru cursa corespunzătoare biletelor indicate, iar la 25.10.2023, în calitate de consumator a depus la sediul SRL „„Explor Tur”, reclamația privind rambursarea costului biletelor de călătorie achiziționate.

Prin răspunsul din 03.11.2023, SRL „Explor Tur" a comunicat că nu se află în raporturi contractuale cu CA„Air Moldova” SRL, iar banii încasați pentru biletele de călătorie au fost transferați către operatorul aerian.

La 17.11.2023, în cancelaria ISSPNPC a parvenit petiția cu nr.1560-A înaintată de Artur Andrușca, prin care a solicitat restituirea de la SRL „Explor Tur" a contravalorii biletelor de călătorie achitate.

Indică că la 05.02.2024, ISSPNPC a emis decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător Seria DR nr. *****cu privire la obligarea „Explor Tur" SRL de a restitui lui Artur Andrușca contravaloarea serviciului prestat necorespunzător (bilete de avion) în sumă de 15 930 lei.

MDED consideră decizia DR nr***** din 05.02.2024, una legală şi întemeiată, deoarece are scopul de a proteja dreptul fundamental al consumatorului Artur Andrușca, aflat în raport juridic nemijlocit cu „Explor Tur” S.R.L.

Accentuiază că plata a fost efectuată de consumator către agenția de turism, fapt confirmat prin bonul de casă, în care se indică expres destinația plăţii – „Explor Tur" S.R.L., prin aceasta, se atestă că raportul juridic a fost instituit între consumator şi agenția de turism.

Evidenţieiază că la adresarea consumatorilor către „Explor Tur" S.R.L. de a fi restituită contravaloarea serviciului neprestat, agenţia „Explor Tur" S.R.L. nu a întreprins careva măsuri, invocând în mod neîntemeiat că activitatea este realizată în numele și pe seama transportatorilor, iar obligația de restituire a contravalorii biletului călătorie ar aparține C.A. „Air Moldova” S.R.L.

La fel agenția a invocat faptul că banii încasați au fost transferați în totalitate către operatorul aerian, ceea ce denotă că între ultimii a fost încheiat un contract de agenție comercială, prin care agenția de turism s-a angajat să transfere o parte din sumele încasate către compania aeriană.

Remarcă că numai părțile care au consimțit liber la încheierea contractului suportă efectele contractului, adică pot exercita drepturile, respectiv pot fi obligate la executarea obligațiilor izvorâte din acel contract.

Manifestarea de voință a părţilor contractante, la caz clauzele contractuale negociate între agenția de turism şi compania aeriană, nu produc efecte în privinţa consumatorului şi nu pot prejudicia interesele acestuia.

Argumentele participanților în ședința de judecată

Reprezentantul reclamantului a susținut cererea de chemare în judecată depusă și a solicitat admiterea acesteia în modul cum a fost formulată.

Reprezentanții pârâților au solicitat respingerea acțiunii ca fiind una neîntemeiată, poziția și-au menținut-o potrivit referințelor depuse.

Instanța a întreprins măsuri în vederea înștiințării persoanei terțe despre data, ora și locul examinării cauzei pe adresa de email indicată în cererea adresată către ISSPNPC (fila 51 din dosarul administrativ, f.d.85, 92).

MOTIVAREA INSTANȚEI DE JUDECATĂ

Audiind în ședința de judecată participanții la proces, studiind înscrisurile anexate la actele cauzei, instanța de judecată constată următoarele.

Admisibilitatea acțiunii

Conform prevederilor art.189 alin.(1) şi (2) Cod administrativ, *orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorităţi publice poate înainta o acţiune în contencios administrativ. O acţiune în contencios administrativ poate fi înaintată şi atunci când autoritatea publică nu a soluţionat în termen legal o cerere.*

Prevederile art.207 din Codul Administrativ enunță temeiurile de bază de admisibilitate a cererii de chemare în judecată formulată în instanța de contencios administrativ.

În privința primei condiții de admisibilitate se constată că decizia nr.DR nr***** din 05.02.2024 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător emisă de ISSPNPC prin care „Explor Tur”SRL a fost obligată să restituie petiționarului Andrușca Artur, contravaloarea biletelor de avion, conform bonului fiscal nr.0012 din 03.03.2023, în sumă de 15930,00 lei, decizia nr.27/12-164/937 din 19.03.2024, precum și răspunsul nr.17-1015 din 29.03.2024 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 o autorități publice ca măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual, având caracter defavorabil.

Instanța reține că reclamantul revendică apărarea pe calea controlului judecătoresc a unui drept de proprietate, în sensul art.17 Cod administrativ. Corespunzător, condiția revendicării unui drept legitim este întrunită.

Competența pentru examinarea prezentei acțiuni, în conformitate cu prevederile art.191 alin.(1) și art.196 alin.(1) Cod administrativ revine Judecătoriei Chișinău (sediul Rîșcani), astfel, cererea de chemare în judecată fiind depusă cu respectarea dispozițiilor legale menționate.

Referitor la condiția de respectare a remediului extrajudiciar cu privire la anularea actului administrativ individual defavorabil până la înaintarea acțiunii în contenciosul administrativ, instanța de judecată reține că la 05.02.2024, ISSPNPC a emis decizia nr.DR nr*****. Ulterior, la 05.03.2024, reclamantul a depus cererea prealabilă asupra deciziei menționate, iar prin decizia nr.27/12-164/937 din 19.03.2024 și răspunsul nr.17-1015 din 29.03.2024, cererea prealabilă a fost respinsă.

Astfel, acțiunea înaintată de către reclamant 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.

La fel, ținând cont de prevederile art.209 alin.(1) lit. a) și (2), raportate la circumstanțele constatate, instanța de judecată concluzionează asupra respectării de către reclamant a termenului de depunere a acțiunii. Or, actele cauzei atestă că cererea de chemare în judecată a fost depusă la 29.04.2024, în interiorul termenului reglementat de art.209 al Codului administrativ. Astfel, acțiunea este admisibilă.

<u>Legislația aplicabilă</u>

Codul Civil

Articolul 1086. Relativitatea efectelor contractului

(1) Contractul produce efecte numai între părți dacă legea nu prevede altfel. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută.

Articolul 1411. Contractul de transport

(1) 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.

Articolul 1417. Biletul (titlul de călătorie)

(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.

Articolul 1419. Întinderea obligaţiei

(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. Răspunderea transportatorului

(2) Răspunderea transportatorului nu poate fi exclusă sau limitată prin contract. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută.

(3) 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.

(4) 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

Art.1 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.*

Art. 6 Drepturile fundamentale ale consumatorilor

*Orice consumator are dreptul la**:** c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.*

Art.12. Prevederi specifice privind protecţia intereselor economice ale consumatorilor

(4) Consumatorul este în drept să pretindă vînzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a preţului sau ***restituirea contravalorii*** *produsului, serviciului prin rezoluţiunea 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.*

Art. 18[1]. Drepturile consumatorului în cazul neconformităţii serviciului prestat

(1) 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.

Art.27.Autorităţile administraţiei publice centrale cu atribuţii în domeniul protecţiei

(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia 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;

Aprecierea instanței de judecată în privința argumentelor și probelor prezentate de părți.

Obiectul juridic al acțiunii în contencios administrativ îl constituie cererea de chemare în judecată înaintată de „Explor Tur” SRL împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Ministerului Dezvoltării Economiei și Digitalizării al RM, persoană terță Artur Andrușca privind anularea actului administrativ individual, care constituie acțiune în contestare.

În acest caz se reține că la 03.03.2023, Artur Andrușca a efectuat online pe pagina www.zbor.md-rezervarea a 4 bilete de călătorie tur-retur la cursele 9U 891/892 Chișinău-Roma-Chișinău din 05.07.2023 și respectiv din 17.07.2023, achitând suma de 15930 lei, conform bonului de plată (fila 61-65 dosar administrativ).

Ulterior, Artur Andrușca a fost informat despre anularea de Air Moldova a zborului pentru cursa aeriană 9U 891 Chișinău-Roma din 05.07.2023, iar prin cererea din 25.10.2023 a solicitat restituirea banilor pentru procurarea biletelor de zbor din motivul neconformității serviciului prestat, ca urmare a recomandării ISSPNPC din scrisoarea nr.27/07-3786 din 05.10.2023 (fila 53-55, 59-60 dosar administrativ).

Prin răspunsul nr.I60-23 din 03.11.2023 adresat lui Artur Andrușca, „Explor Tur” SRL a indicat că banii achitați pentru bilete au fost transferați transportatorului/operatorului aerian Air Moldova de la care poate solicita rambursarea costului biletelor. „Explor Tur” SRL nu are raporturi contractuale cu transportatorul, fiind dependenți de deciziile acestuia. Rambursările către pasageri pot fi procesate numai după autorizarea din partea companiei aeriene și recepționarea banilor de Zbor.md. „Explor Tur” SRL nu este operator aerian și nici transportator aerian internațional de persoane, bagaje sau mărfuri, efectuate cu o aeronavă, dar este o companie intermediară la cumpărarea-vânzarea biletelor de avión către pasageri, iar pretențiile înaintate nu se referă la seviciile de rezervare-vânzare a biletelor de avión conform domeniului de activitate al Zbor.md (fila 56-58 dosar administrativ).

Nefiind de acord cu răspunsul „Explor Tur” SRL, la 17.11.2023 Artur Andrușca, în calitate de consumator a depus cererea nr.1560-A către ISSPNPC, prin care a solicitat întreprinderea măsurilor în privința agentului economic „Explor Tur” SRL, în vederea restituirii banilor pentru biletele de zbor în sumă de 15930 lei, procurate la data de 03.03.2023, din motivul neconformității serviciului prestat prin anularea zborului de la data de 05.07.2023 și 17.07.2023 (fila 51-52 dosar administrativ).

Autoritatea publică pârâtă a citat reclamantul care a depus explicații cu conținut asemănător celui din răspunsul nr.I60-23 din 03.11.2023 (fila 33-39 dosar administrativ).

Urmare a examinării explicațiilor și probelor depuse de „Explor Tur” SRL, ISSPNPC la 05.02.2024 a emis decizia DR nr***** de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, prin care a decis:

-se obligă „Explor Tur” SRL să restituie petiționarului Artur Andrușca, contravaloarea biletilor de avion, conform bonului fiscal din 03.03.2023, în sumă de 15930,00 lei;

-se acordă un termen de 14 zile calendaristice privind informarea despre măsurile întreprinse și eliberarea unui răspuns pe marginea executării deciziei în cauză;

-se atenționează că în cazul neexecutării deciziei remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător ISSPNPC își rezervă dreptul de a aplica măsura de constrângere în conformitate cu prevederile art.181 Cod administrativ (fila 30-31 dosar administrativ). Decizia a fost recepționată de „Explor Tur” SRL la 08.02.2024 (fila 32 dosar administrativ).

Ulterior, agentul economic a depus o cerere prealabilă la ISSPNPC, iar la 19.03.2024, ISSPNPC a dispus respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată și totodată a remis dosarul administrativ pentru luarea deciziei definitive către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării. Prin decizia nr.17-1015 din 29.03.2024, Ministerul a respins cererea prealabilă ca neîntemeiată.

Totodată, se atrage atenția că „Explor Tur” SRL este o agenție de turism care activează sub marca comercială „Zbor.MD” și care are în obiectul de activitate: rezervări-vânzări bilete de avion, direct sau prin agenții. „Zbor.MD” este o platformă de vânzare online a

biletelor de avion, precum și alte servicii turistice. Serviciul de rezervări online oferit prin acest website este operat și furnizat de „Explor Tur” SRL.

Prin intermediul paginii web www.Zbor.md și/sau softului specializat, SRL „Explor Tur” oferă o bază de date online dinamică de rezervare şi achitare a biletelor de avion, cu ajutorul căreia la interpelarea, formulată de client prin intermediul unui formular special de căutare, pe pagina web pot fi afişate toate variantele disponibile de zbor şi preţurile acestora la momentul interpelării. Prin îndeplinirea formularului de rezervare, oferit de pagina web www.ZBOR.md și/sau softului specializat, clientul rezervă o opțiune de zbor.

Odată cu efectuarea rezervării, pasagerul va primi de la ZBOR.MD informații referitoare la prețul zborului (valabil la momentul rezervării), precum și informațiile referitoare la condiții, și reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumpărat în baza respectivei rezervări.

Suplimentar se reține că reclamantul invocă că persoana terță a fost de acord cu condițiile și termenii indicați pe pagina web în momentul când a rezervat și achitat biletele de avion.

În acest context se reține că într-adevăr pe pagina zbor.md sunt publicate termenii și condițiile generale ce reglementează relația dintre Zbor.md și Utilizatorul/Clientul privind folosirea și achiziționarea serviciilor de rezervare a biletelor de avion și alte servicii turistice disponibile, astfel se reţin următoarele prevederi care clarifică relațiile contractuale la care participă consumatorul și anume:

2.5. Prezentarea la solicitarea clientului pe pagina web www.ZBOR.MD.md a variantelor de zbor reprezintă oferta a ZBOR.MD şi achitarea de către client a unei sau altei variante de ofertă ***reprezintă*** *confirmarea acordului pasagerului de încheiere a contratului de vânzare bilete de avion cu ZBOR.MD şi a contractului de transport de pasageri şi bagaje cu compania aeriană. Din momentul recepționării de către pasager a biletului de avion conform ofertei selectate şi achitate de client, contractul de vînzare bilete avia între pasager şi ZBOR.MD cât şi contractul de transport între compania aeriană şi pasager se consideră încheiat. Chitanţa de rută, trimisă la adresa electronică, indicată de client în momentul selectării şi achitării pentru zbor, reprezintă document de trecere, care confirmă faptul încheierii contractului de vânzare bilete avia şi a contractului de transport.*

2.8. Preturile biletelor de avion comercializate prin ZBOR.MD sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale, tarif de serviciu al ZBOR.MD, etc. În aceste condiţii, fiecare zbor în parte presupune calcularea al preţului aplicabil biletului de avion respectiv. Acelaşi zbor, cu aceeaşi companie poate genera preturi diferite.

Așadar, reclamantul aduce la cunoștință consumatorului că pe de o parte încheie un contract de vânzare-cumpărare a biletelor de avion cu zbor.md ori oferta reclamantului de a contracta a fost acceptată prin plata prețului de terț, iar pe de altă parte se încheie un contract de transport cu compania aeriană.

Totodată se supune criticii argumentul conform căruia SRL „Explor Tur” nu este o companie aeriană, iar raportul civil cu Andrușca Artur se rezumă doar la rezervarea și emiterea biletelor de avion, pe când responsabil pentru transportarea persoanelor, bagajelor și mărfurilor și a oferi asistență și compensații pasagerilor este operatorul aerian Air Moldova, care urmează a restituí valoarea biletelor, deoarece numai părțile care au consimțit liber la încheierea contractului sunt responsabile pentru efectele acestuia, având dreptul de a-și exercita drepturile și de a îndeplini obligațiile care decurg din contract, la caz biletele de avion.

Suplimentar, se reține că activitatea agenției nu se reduce la simpla intermediere, ci implică vânzarea biletelor, prin intermediul Zbor.md, iar relațiile contractuale civile apărute între Artur Andrușca și Explor Tur SRL permit primului de a cere restituirea contravalorii biletelor de la vânzător, conform bonului fiscal nr.0012 din 03.03.2023.

Esențial este că prețul biletului include un complex de tarife stabilite de reclamant, alături de tariful pentru călătorie ori terțul dorește prețul total al biletelor cu toate tarífele incluse de reclamant și nu doar taxa de călătorie. Mai mult, părțile contractante nu pot înrăutăți situația terților, adică nu le pot genera obligații suplimentare. O soluție contrară ar încălca principiul autonomiei de voință și ar constitui o imixtiune în afacerile private. Astfel, legea recunoaște că contractul este izvor de obligație (art. 776), însă, de principiu, el este un izvor de obligație doar pentru părțile sale.

Prin urmare, terțul este în drept să solicite de la transportator doar taxa de călătorie și despăgubirea aprobată de Guvern, pe când de la reclamant prețul integral achitat pentru biletul de avion.

Referitor la argumentele reclamantului precum că ISSPNPC nu reprezintă autoritatea publică competentă să examineze petițiile prin care se solicită rambursarea sumelor pentru zborul anulat de Air Moldova se reține că ISSPNPC realizează controlul respectării legislației privind protecția consumatorilor în limita domeniilor de competență, conform art.27 lit.g[1]) din legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, pe când Autoritatea Aeronautică Civilă efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecţiei consumatorilor în transportul aerian, potrivit pct.42 din regulamentul aprobat prin hotărârea Guvernului nr.836/2012.

Prin urmare, în cazul procurării biletelor de către consumatori direct de la operatorul aerian, competența de a soluționa petițiile parvenite de la consumatori aparține Autorității Aeronautice Civile, iar în cazul procurării biletelor prin intermediul agențiilor de turism, autoritatea abilitată cu funcții de control în domeniul turistic este ISSPNPC.

În același timp, instanţa de judecată conchide că încălcările revendicate prin prezenta acțiune, nu își găsesc confirmare prin prisma cadrului normativ în vigoare la data desfășurării activității administrative, argumentele părții reclamante în acest sens fiind întemeiate pe aprecierea subiectivă a circumstanțelor de fapt constatate, respectiv interpretarea eronată a normelor de drept material.

Prin urmare, instanța constată că deciziile Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării au fost emise în exercitarea legală a dreptului discreționar, cu respectarea prevederilor legale și a scopului normei juridice aplicabile.

Analizând argumentele invocate de reclamant în cererea de chemare în judecată, coroborat cu circumstanțele de fapt ale cauzei și cadrul normativ incident, instanța de contencios administrativ reține că activitatea desfășurată de autoritatea publică pârâtă este legală și întemeiată. Aceasta s-a desfășurat în conformitate cu prevederile legale aplicabile, iar în lipsa unor probe pertinente și concludente care să infirme legalitatea actului administrativ contestat, instanța constată că nu sunt întrunite condițiile necesare pentru a adopta una dintre hotărârile prevăzute la art.224 alin. (1) lit. a)-e) din Codul administrativ.

h o t ă r ă ș t e :

Se respinge 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***** din 05.02.2024.

Hotărârea cu drept de atac la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la pronunţarea hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chișinău (Sediul Rîșcani).

Președintele ședinței,
judecător **V. Jomiru-Niculiță**