Dosarul nr. 2-26119/2023;
2-23177440-12-2-12122023;

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

17 aprilie 2024 mun. Chișinău

Judecătoria Chișinău, sediul Rîșcani, în componenţa:
Preşedintele şedinţei,
Judecător Neguriţa Veaceslav
Grefier Taşlîc Lilia
Cu participarea avocatului reclamantului Secrieru Olga
Avocatului pârâților Jidobina Elena

a examinat în şedinţă de judecată publică cauza civilă la acţiunea reclamantului „Invest Tur" SRL către Procopiev Dumitru și Șaramet Elena privind încasarea comisionului de rezoluțiune a contractului și altor prejudicii.

a c o n s t a t a t:

Argumentele participanților la proces.

La 12.12.2023 reclamantul „Invest Tur" SRL s-a adresat în Judecătoria Chișinău către Procopiev Dumitru și Șaramet Elena cu o cerere de chemare în judecată privind încasarea comisionului de rezoluțiune a contractului și altor prejudicii.

În motivarea acțiunii a invocat că, la 20.09.2023 pârâții Șaramet Elena și Procopiev Dumitru s-au adresat către Invest Tur SRL pentru rezervarea unei vacanțe în Emiratele Arabe Unite, Dubai.

Ca urmare a informațiilor furnizate în mod electronic de către Invest Tur SRL, pârâții au rezervat vacanța în Dubai, respectiv în vederea confirmării încheierii contractului, la data de 20.09.2023, pârâții au achitat cu titlu de avans suma de 4 000 lei.

Totodată, având în vedere condițiile de călătorie în Emiratele Arabe Unite a cetățenilor moldoveni, pentru care se impune un regim de vize, pârâții au solicitat conducerii Invest Tur SRL perfectarea vizei pentru Procopiev Dumitru pentru a putea beneficia de vacanța rezervată.

Susține reclamantul că, în vedere executării obligațiilor, a efectuat toate formalitățile pentru rezervarea vacanței în condițiile enumerate supra, totodată, a efectuat și toate acțiunile necesare și a obținut viza solicitată de către Procopiev Dumitru.

Ulterior, la data de 03.10.2023, cu 4 zile înainte de vacanță, pârâții au informat agenția de turism Invest Tur SRL despre intenția de a anula vacanța rezervată.

Ca urmare, Invest Tur SRL s-a adresat către intermediarul serviciilor turistice în vederea anulării vacanței rezervate cu solicitarea de a nu se aplica penalități pentru anulare, însă răspunsul a fost unul negativ. Astfel în urma anulării vacanței rezervate de către pârâții Procopiev Dumitru și Șaramet Elena, agenției de turism Invest Tur SRL s-a aplicat o penalitate

în mărime de 1069, 08 Euro.

La 02.11.2023 și ulterior la 06.11.2023 în adresa pârâților a fost expediată somația privind achitarea penalității ca urmare a revocării contractului, la care ar fi primit un răspuns că ultimii sunt de acord ca suma de 4 000 lei să rămână celeilalte părți în calitate de comision de rezoluțiune. Totodată, își exprimă consimțământul de a acoperi cheltuielile pentru eliberarea vizei, în cazul în care „Invest Tur„ SRL va prezenta bonul de plată privind suportarea cheltuielilor de pentru perfectarea vizei de 120 de dolari SUA.

Invocă reclamantul că, prejudiciul suferit ca urmare a neexecutării obligațiilor din partea pârâților este cu mult mai mare, iar suma de 4 000 lei nu acoperă penalitatea de 1069,08 Euro care a fost impusă agenției de turism Invest Tur SRL.

Specifică reclamantul că, pârâții au recunoscut că și-au exprimat consimțământul clar în vederea încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie cu condițiile convenite.

Reclamantul Invest Tur SRL și-a executat obligațiile de informare a pârâților în condițiile prevăzute de art. 1595 Cod civil al RM, furnizându-le informația în mod electronic, așa cum a fost solicitată de către pârâți, iar ulterior, fiind transmisă și confirmarea contractului, la fel în mod electronic.

Atrag atenția că la data de 20.09.2023, pârâții au fost informați despre imposibilitatea anulării pachetului turistic, dar totuși aceștia au recurs la încheierea contractului. Ca urmare a eforturilor depuse de către reclamant în vederea anulării rezervării fără penalități, care a fost efectuată pentru Procopiev Dumitru și Șaramet Elena, totuși, agenției de turism i s-a aplicat o penalitate în mărime de 1069,08 Euro.

Reiterează că, întrucât la 20.09.2023, pârâții au achitat suma de 4 000 lei cu titlu de avans, care constituie suma de 207,47 Euro, conform cursului BNM din data de 20.09.2023, prejudiciu restant care urmează a fi încasat de la Procopiev Dumitru și Șaramet Elena este de 861,61 Euro și cheltuielile pentru eliberarea vizei în mărime de 120 USD.

Solicită reclamantul admiterea acțiunii, încasarea solidară din contul pârâților în beneficiul reclamantului a diferenței comisionului pentru rezilierea contractului în sumă de 861,61 Euro, încasarea de la Procopiev Dumitru a cheltuielilor de perfectare a vizei de 120 USD și a cheltuielilor de judecată pentru plata taxei de stat de 566 lei și asistență juridică de 7200 lei.

În drept, reclamantul și-a întemeiat acțiunea în baza art. 316, 796, 797, 930, 1597, 1602 Cod Civil RM

Poziția participanților la proces.

În ședință judiciară ***administratorul reclamantului „Invest Tur" SRL – Zdorovețchi Dorina*** și ***avocatul Secrieru Olga*** au susținut acțiunea în baza motivelor de fapt și de drept invocate solicitând admiterea acesteia.

Pârâții Procopiev Dumitru și Șaramet Elena fiind legal citați nu s-au prezentat, dar ***avocatul lor - Jidobina Elena*** fiind prezentă în ședință judiciară acțiunea înaintată nu a recunoscut-o solicitând respingerea acesteia ca fiind nefondată.

În referința depusă, a confirmat că pârâții într-adevăr au rezervat o vacanță în Dubai la agenția reclamantului și au achitat un avans de 4000 lei, dar întrucât la 29.09.2023 pârâta s-a adresat la medic care i-a prescris tratament cu recomandarea unui regim de repaus pentru minim de 5-7 zile, cu posibilitatea de prelungire până la 3 luni aceasta a fost impusă de factori obiectivi să anuleze călătoria.

Invocă că, contractul a fost încheiat verbal, iar pârâții nu și-au exprimat consimțământul pentru achitarea penalității de 100 % din suma contractului în cazul rezilierii acestuia, iar în conformitate cu art. 1598 din Codul Civil, sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite la art. 1595-1597 CC revine profesionistului.

Susține că, potrivit art. 1595 alin. (1) CC, înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete sînt obligați să furnizeze călătorului informațiile standard prin intermediul formularului prevăzut în partea A sau B din anexa nr. 8 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, precum și următoarele informații, dacă acestea sînt aplicabile pachetului: 7) informații privind dreptul călătorului de a declara rezolutiunea oricînd înainte de începerea călătoriei, cu plata unui comision de rezoluțiune corespunzător sau, după caz, a comisioanelor de rezolutiune standardizate solicitate de organizator, în conformitate cu dispozițiile art. 1602 alin. (l)-(3).

Totodată, potrivit art. 1596 alin. (1) CC, informațiile furnizate călătorului în temeiul art. 1595 alin. (1) pct. 1), 3), 4), 5) și 7) sînt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete trebuie să transmită călătorului toate modificările cu privire la informațiile precontractuale într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

Iar, alin. (2) din același articol prevede că, dacă organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete nu au îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele sau alte costuri suplimentare astfel cum sînt prevăzute la art. 1595 alin. (1) pct. 3) înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu suportă respectivele comisioane, tarife sau alte costuri.

Astfel, consideră că reclamantul nu a îndeplinit cerințele de informare și nu a prezentat nici-o dovadă în acest sens, mai mult ca atât, a menționat că contractul nu a fost semnat de către pârâți în conversația cu aceștia consideră că cerințele reclamantului sunt neîntemeiate.

Totodată, consideră că art. 316 din CC la care se face referire în cerere de chemare în judecată, fiind o normă generală este aplicabil numai în parte ce ține de principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, iar art. 1602 din CC, fiind o normă specială, care reglementează raporturile juridice între profesionist și consumator în proces de prestare a serviciilor de călătorie, urmează a fi aplicabil în partea ce ține de rezoluțiunea contractului înainte de începere a călătoriei.

Apreciază că, contractul încheiat între părți este valabil exclusiv în partea ce a fost discutată între reclamant și pârâți anterior declarării rezoluțiunii, și anume în partea condițiilor ce

se referă la destinația călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport, locația etc, respectiv consideră că întrucât pârâții nu au fost informați în modul corespunzător despre pretinsul comision de rezoluțiune, reclamantul este decăzut din dreptul de a solicită achitarea acestuia.

În partea ce ține relațiile reclamantului cu partenerul său comercial din străinătate, relevă că nu pot fi puse pe seama pârâților, totodată ultimii nu au prezentat dovada achitării pretinsului prejudiciu invocat de 1069,04 Euro. Conchide că, suma de 4 000 lei achitată de către pârâți urmează a fi apreciată în calitate de comision de rezoluțiune justificabil în situația respectivă.

În partea ce ține de pretinsele costuri pentru perfectarea vizei de 120 dolari SUA, a relatat că pârâtul este dispus să achite suma în cauză, dar până în prezent reclamantul nu i-a prezentat dovada suportării unui asemenea cost.

Solicită avocatul pârâților respingerea acțiunii și încasarea din contul reclamantului în beneficiul pârâților a cheltuielilor de judecată pentru asistență juridică în mărime de 4100 lei fiecăruia.

Aprecierea instanței.

Audiind participanții la proces, studiind materiale cauzei instanța apreciază că cererea de chemare în judecată înaintată este una neîntemeiată și urmează a fi **respinsă** de către instanța de judecată din următoarele considerente.

Conform art. 240 alin. (1) CPC RM, la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, **determină circumstanțele care au importanță** pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, **legea aplicabilă** soluționării cauzei şi admisibilitatea acţiunii.

În ședință judiciară s-a constatat că, conform unei corespondențe pe rețeaua „Viber” *(autenticitatea căreia a fost recunoscută de ambele părți)* pârâții Șeremet Elena și Procopiev Serghei în septembrie 2023 au rezervat la agenția reclamatului o călătorie într-un hotel din Dubai în perioada 07.10.2023- 14.10.2023 la un preț total de 1310 euro (f.d. 10).

La 20.09.2023 pârâtul Șaramet Elena s-a prezentat personal la agenția reclamantului și a achitat un avans de 4000 lei (f.d. 16).

Tot la 20.09.2023 reclamantul „Invest Tur” SRL a efectuat rezervarea pachetului turistic la partenerii săi comerciali din România la prețul de 1069,04 Euro (restul sumei până la 1310 euro reprezentând comisionul „Invest Tur” SRL (f.d. 17).

La 29.09.2023 pârâta Șaramet Elena a fost diagnosticată cu anumite probleme de sănătate fiindu-i recomandat un regim de repaus de 5-7 zile, evitarea muncilor fizice și factorilor de tensionare timp de 3 luni, cât și administrarea mai multor medicamente (f.d. 58), motiv din care la 03.10.2023 ultima a anunțat reclamantul că, din motive medicale renunță la călătoria planificată.

Reclamantul „Invest Tur” SRL a solicitat de la pârâți încasarea unui comision/penalitate pentru rezilierea contractului în sumă de 100 % din valoarea contractului în mărime de 861,61

Euro, adică 1069,04 Euro minus suma deja achitată de 4000 lei (echivalent a 207,47 euro) care i-ar fi fost aplicat de către agenția/partener din străinătate.

Instanța apreciază că pretențiile reclamantului sunt nefondate.

Cerința încasării comisionului de reziliere.

Conform art. 1592 alin. (1) Cod Civil RM prin contract privind pachetul de servicii de călătorie un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părți (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului prețul convenit al pachetului.

Conform art. 1596 alin. (1) Cod Civil RM înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, organizatorul și, după caz, **intermediarul de pachete sînt obligați să furnizeze călătorului informațiile** standard prin intermediul formularului prevăzut în partea A sau B din anexa nr. 8 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, precum și următoarele informații, dacă acestea sînt aplicabile pachetului:

.....
.....

7) informații privind dreptul călătorului de a declara rezoluțiunea oricînd înainte de începerea călătoriei, **cu plata unui comision de rezoluțiune corespunzător** sau, după caz, **a comisioanelor de rezoluțiune standardizate solicitate de organizator**, în conformitate cu dispozițiile art. 1602 alin. (1)-(3);

Art. 1596 alin. (2) Cod Civil RM prevede că, dacă organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete **nu au îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele,** tarifele sau alte costuri suplimentare astfel cum sînt prevăzute la art. 1595 alin. (1) pct. 3) înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, **călătorul nu suportă respectivele comisioane**, tarife sau alte costuri.

Conform art. 1598 Cod Civil RM **sarcina probei** în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite la art. 1595-1597 **revine profesionistului.**

Instanța a constatat că, contrar art. 118 alin. (1) CPC RM și art. 1598 Cod Civil RM, reclamantul nu probat în ședință judiciară că ar fi informat consumatorii/pârâți precum că în caz de reziliere a contractului aceștia urmează să plătească un comision/penalitate de reziliere de 100 % din valoarea contractului.

Conform art. 32 al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, **consumatorii au dreptul de a fi informaţi, în mod complet, corect şi precis,** asupra caracteristicilor produselor şi serviciilor oferite de către agenţii economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere raţională, în conformitate cu interesele lor, între produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinaţiei acestora, în deplină securitate.

Instanța apreciază că, singura frază din corespondența „Viber” precum că: *„Dacă rezervăm nu mai putem anula nicidecum”* (f.d. 11), nu îndeplinește cerința de informare clară și

inteligibilă prevăzute de legislația în materie de protecție a consumatorilor, iar din discuțiile despre pretinsa „amendă" de 100 % din valoarea contractului după informarea agenției privind anularea călătoriei, **pârâta neagă că ar fi fost informată** despre o asemenea clauză contractuală de 100 % din valoarea contractului pentru rezilierea lui (f.d. 61).

Totodată la materialele cauzei reclamantul a anexat proiectul contractului de prestări servicii care prevede o asemenea o penalitate de 100 %, dar care **nu este semnat de pârâți** (f.d. 37) și aparent ar fi fost expediat reclamanților prin poștă electronică la 26.10.2023 **după călătoria rezervată** în perioada 07.10.2023 -14.07.2023 când între părți ar fi apărut divergențe (f.d. 36).

Conform art. 14 alin. (1) Cod Civil RM nici o persoană nu poate invoca, la întemeierea pretenției sale, fapta ilicită sau de rea-credință pe care tot ea a săvârșit-o sau la care a participat, respectiv instanța concluzionează că, **reclamantul nu este îndreptățit să solicite încasarea** unui comision de 100% din valoarea contractului în condiția în care tot el din motive necunoscute **nu a informat consumatorii** preventiv despre acest fapt, iar faptul că agenția-partener din străinătate ar fi încasat comisionul în cauză de la reclamant nu poate fi imputabil pârâților/consumatori.

Suplimentar instanța a constatat că, proiectul contractului în cauză de deservire turistică operează cu noțiunea de „**penalitate** de reziliere de 100 %" (f.d. 37), dar nu cu noțiunea de „**comision** de reziliere", iar conform art. 948 Cod Civil RM clauza penală este întocmită în formă autentică dacă legea cere forma autentică pentru actul juridic căruia i se aplică clauza. În celelalte cazuri, **clauza penală este întocmită în scris, sub sancțiunea nulității absolute.**

Din motivele expuse supra, instanța va respinge ca nefondată cerința privind încasarea comisionului de reziliere/clauzei penale de 100 % din valoarea contractului de prestări a serviciilor turistice.

Art. 1602 alin. (1) Cod Civil RM prevede că, călătorul are dreptul la rezoluțiune în orice moment înainte de începerea călătoriei. În cazul în care declară rezoluțiunea în temeiul enunțului anterior, călătorul poate fi obligat să plătească organizatorului un comision de rezoluțiune adecvat și justificabil, astfel instanța consideră că suma achitată de reclamanți ca avans de 207,47 euro (4000 lei) constituie cca 15 % din valoarea contractului de 1310 euro și constituie o despăgubire adecvată conform art. 1602 alin. (1) Cod Civil RM.

Cerința privind încasare costului de pentru perfectarea vizei.

În partea ce ține de cerința privind recuperarea costului pentru perfectarea vizei în cuantum de 120 dolari SUA și cerința în cauză urmează a fi respinsă, ori reclamantul contrar art. 118 alin. (1) CPC RM nu probat suportarea unui asemenea cost. Completarea formularului pentru obținerea vizei la ambasadă (f.d. 18) **nu confirmă totodată și suportarea costurilor invocate**, ori pentru fiecare serviciu prestat ambasadele/consulatele eliberează acte confirmative privind achitarea acestora *(dispoziție plată, ordin de transfer, chitanță etc.)*.

Cu atât mai mult că și în procedura prealabilă prin răspunsul din 10.11.2023 pârâtul și-a exprimat disponibilitatea restituirii cheltuielilor de 120 SUA în condiția în care reclamantul va prezenta bonul de plată, ori alt act privind confirmarea achitării acestei sume (f.d. 35).

Cheltuieli judiciare.

Întrucât acțiunea urmează a fi respinsă ca nefondată, instanța urmează să respingă în subsidiar și pretențiile reclamantului privind încasarea cheltuielilor de judecată pentru asistență juridică și taxă de stat ca pretenții accesorii.

Totodată conform art. 94 alin. (1) CPC RM instanța va dispune încasarea de la „Invest Tur" SRL în beneficiului pârâților Procopiev Dumitru și Șaramet Elena a cheltuielilor de judecată pentru asistență juridică în sumă de câte 4100 (patru mii o sută) lei fiecărui pârât (f.d. 66-67). Instanța reține că munca avocatului s-a rezumat la întocmirea răspunsurilor la somații, întocmirea referinței, acumularea probelor și participarea la două ședințe judiciare respectiv instanța apreciază că sumele solicitate sunt unele rezonabile în coraport cu munca efectuată și timpul irosit.

Conform art. 236-241 CPC RM instanţa de judecată

H O T Ă R Ă Ş T E :

Cererea de chemare în judecată a reclamantului „Invest Tur" SRL către Procopiev Dumitru și Șaramet Elena privind încasarea comisionului de rezoluțiune a contractului și altor prejudicii se respinge integral ca fiind nefondată.

Se dispune încasarea din contul „Invest Tur" SRL (IDNO *****) în beneficiului pârâților Procopiev Dumitru (IDNP *****) și Șaramet Elena (IDNP *****) a cheltuielilor de judecată pentru asistență juridică în sumă de câte 4100 (patru mii o sută) lei fiecărui pârât.

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

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

Preşedintele şedinţei, Neguriţa Veaceslav
Judecătorul