Dosarul nr. 2-6872/2024
(2-24054939-12-2-22052024)

HOTĂRÂRE
În numele Legii

Dispozitivul hotărîrii pronunțat public la 29 ianuarie 2025
Hotărîrea integrală întocmită la 09 aprilie 2025

29 ianuarie 2025 mun. Chișinău

Judecătorul Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, Cazacu Grigorii examinând în procedura cererilor cu valoare redusă, cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă Gînsari Leonid și Gînsari Elena către Compania Aeriană „Air Moldova" S.R.L. cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului și a prejudiciului cauzat prin încălcarea dreptului consumatorului,

a c o n s t a t a t :

Circumstanțele cauzei:

La 21.05.2024, Leonid Gînsari și Elena Gînsari au depus cerere de chemare în judecată împotriva CA „Air Moldova" SRL privind recuperarea prejudiciului material și moral cauzat prin încălcarea drepturilor consumatorului, prin care au solicitat:

- a se încasa din contul Societății cu Răspundere Limitată „Air Moldova" în beneficiu lui Leonid Gînsari și Elenei Gînsari a sumei ***** cu titlu de despăgubire a prejudiciului material, a contravalorii biletelor de avion, pentru cursa de tur-retur după cum urmează: zborul 9U 597 Chișinău-Barcelona din 02 iulie 2023 ora 13:10; zborul Barcelona- Mallorca 02 iulie 2023 FR-3070; zborul retur Mallorca-Barcelona 16 iulie 2023 FR-1343; zborul din 16 iulie 2023 9u 598 Barcelona-Chisinău;

- a se încasa din contul Societății cu Răspundere Limitată „Air Moldova" în beneficiu lui Leonid Gînsari a sumei de *****cu titlu de compensație pentru anularea zborului.

- a se încasa din contul Societății cu Răspundere Limitată „Air Moldova" în beneficiul Elenei Gînsari a sumei de *****cu titlu de compensație pentru anularea zborului.

- a se încasa din contul Societății cu Răspundere Limitată „Air Moldova" în beneficiul dlui Leonid Gînsari a sumei de ***** cu titlu de prejudiciul moral.

- a se încasa din contul Societății cu Răspundere Limitată „Air Moldova" în beneficiul Elenei Gînsari a sumei de ***** cu titlu de prejudiciul moral.

În motivarea acțiunii, reclamanții menționează că, la data de 12 ianuarie 2023 prin intermediul site-ului oficial al operatorului aerian „Air Moldova" SRL au procurat bilete avia tur pentru zborul din 02 iulie 2023 ora 13:50, cu plecarea din aeroportul Chișinău cu destinația Barcelona aeroport, cursa 9U-597, pentru retur, cu cursa 9U-598 din Aeroportul Barcelona cu destinația Chișinău aeroport, pentru data de 16 iulie 2023 ora 17:20, biletele au fost perfectate pe numele pasagerilor, Leonid Gînsari și Elena Gînsari, iar pentru cursa dată biletele avia tur-retur s-au achitat prin card bancar în suma de *****, în lei moldovenești.

Susține că, în data de 17 iunie 2023, au recepționat mesajul electronic al companiei aeriene, prin care au fost informați că zborul companiei aeriene Air Moldova 9U 597 KIV -

BCN din 02-Jul-2023 ora, 13:10 a fost anulat. Tot la data de 17 iunie 2023 prin mesajul electronic de la ora 11:04 au fost informați că zborul companiei Air Moldova 9U 598 BCN-KIV din 16-Joule-2023 ora 16:40 a fost anulat.

Invocă reclamanții că, prin scrisoarea din data de 22 iunie 2023, expediat pe adresa de e-mail a operatorului aerian, au solicitat rambursarea costului biletelor de avion neutilizate din cauza anulării zborului, însă până în prezent compania Air Moldova nu a efectuat careva achitări, mai mult nici nu a răspuns la solicitare, cu toate că era obligată în corespundere cu Capitolul VI, pct.22 lit. a) din Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, să efectueze rambursarea în termen de șapte zile.

La fel indică, tot la data de 22 iunie 2023, au încercat fără succes să iau legătura prin telefon cu reprezentanții companiei Air Moldova pentru a afla despre posibilitățile cele mai apropiate de zbor, însă potrivit orarului publicat pe site-ul transportatorului, în data de 02 iulie 2023 nu au fost operate alte zboruri cu destinația Chișinău-Barcelona și nici cu destinația Barcelona-Chișinău pentru data de 16 iulie 2023.

Consideră, suplimentar, de reținut și faptul că pentru data de 02 iulie 2023 au fost procurate bilete tur Barcelona-Mallorca și pentru data de 16 iulie au fost procurate bilete tur Mallorca-Barcelona în sumă totală de *****.

Astfel, relevă reclamanții că, de fapt compania aeriană prin comunicatele, din 17 iunie 2023, oferite prin intermediul mass-media a informat despre sistarea tuturor zborurilor în perioada imediat următoare.

Cu referire la prejudiciul material, reclamanții evidențiază că, biletele pentru zborul din 02 iulie 2023 ora 13:50, cu plecarea din aeroportul Chișinău cu destinația Barcelona aeroport, cursa 9U-597, pentru retur, cu cursa 9U-598 din Aeroportul Barcelona cu destinația Chișinău aeroport, pentru data de 16 iulie 2023 ora 17:20 au fost procurate în sumă de *****, în lei moldovenești la cursul zilei de 12 ianuarie 2023, și având în vedere faptul că, la data de 02 iulie 2023 urma să efectuieze/continue zborul de la Barcelona la Mallorca și respectiv, la data de 16 iulie urma să efectuăm zborul retur din Mallorca la Barcelona pentru a reveni cu compania Air Moldova în Chișinău, biletele procurate tur-retur BCNPMI-02 iulie 2023, PMI-BCN-16 iulie 2023 nu au fost utilizate, iar prețul biletelor tur-retur fiind de *****o, astfel consideră că, prejudiciul material cauzat este în sumă totală de *****.

Susțin că, Compania aeriană „Air Moldova" s-a obligat să efectueze zborul 9 U597 KIV-BCN la 02 iulie 2023 ora 13:10, zborul a fost anulat, precum și zborul din 16 iulie 2023 9U 598 BCN-KIV a fost anulat, iar ei nu au putut utiliza biletele procurate pentru destinația BCN-PML 02 iulie 2023 FR3070 și retur PMI-BCN 16 iulie 2023 FR-1343.

Consideră că SRL „Air Moldova” este pasibilă de răspundere civilă pentru neonorarea obligației asumate, conform următoarelor norme de drept civil material național și internațional.

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

La fel, indică, că conform art. 1 alin (5) din Codul Aerian: Dacă un tratat internațional la care Republica Moldova este parte stabilește alte prevederi decât cele cuprinse în prezentul cod, se aplică prevederile tratatului internațional.

Menționează că, prin prisma art. 12 lit. c) și art. 18 lit. b) din Regulamentul 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, în cazul anulării unui zbor cu distanță cuprinsă între 1500 și 3500 km, pasagerilor li se oferă o compensație în valoare de *****. Pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului. În acest context, consideră necesar de informat instanța că, distanța ortodromică dintre aerodromul Chișmău și aerodromul Barcelona (BCN) este de 2226 km, iar aici, este necesar de reținut că Autoritatea Aeronautică Civilă din Republica Moldova prin scrisoarea de răspuns nr.2819 din 13.09.2023 a comunicat petiționarilor Pavel Trosin și alții, că în temeiul adresărilor s-a petrecut un control inopinat în urma cărui fapt a emis prescripția din 30.06.2023 prin care CA Air Moldova SRL a fost obligat să achite consumatorilor compensație a câte *****pentru fiecare pasager conform pct. 20 al Regulamentului prenotat.

Relevă, că conform art. 1411 alin. (1) Cod civil, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă față de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinație, iar cealaltă parte se obligă să plătească remunerația convenită.

Conform art. 1417 alin. (1) Cod civil, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie) sau alt document care dă dreptul la transport. Biletul poate fi emis în format electronic.

Conform art. 1420 alin. (1) Cod civil, transportatorul este ținut să repare prejudiciul cauzat în urma încălcării termenului de transportare, cu excepția cazului în care acest prejudiciu este rezultatul unui impediment în afara controlului transportatorului și dacă transportatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul sau consecințele acestuia ori dacă este rezultatul stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia. Transportatorul este ținut să repare prejudiciul și în cazul în care acesta se datorează stării sale de sănătate, a prepușilor săi sau a stării ori funcționării mijlocului de transport.

Conform art. 19 alin. (1), (2), (5) Codul civil, în condițiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial și nepatrimonial cauzat astfel.

Se consideră prejudiciu patrimonial cheltuielile pe care persoana lezată le-a suportat sau urmează să le suporte la restabilirea dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat, distrugerea sau deteriorarea bunurilor sale (daună reală), precum și profitul ratat ca urmare a încălcării dreptului sau interesului recunoscut de lege (profit ratat). Repararea prejudiciului presupune repunerea persoanei lezate în situația în care s-ar fi aflat dacă prejudiciul nu se producea.

Reieșind din art. 9 alin. 1 lit. a) al Legii cu privire la transporturi nr. 1194 din 21.05.1997, întreprinderile de transport sunt obligate să asigure transportul de călători și mărfuri calitativ și la timp. În acord cu art. 10 lit. d) al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003, prestatorul este obligat să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale, iar potrivit lit. j), să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Potrivit art. 27 alin. (1), (4) și (5) al Legii privind protecția consumatorilor, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător,

vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Potrivit art. 41 alin. (1), (2) al Legii privind protecția consumatorilor, acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșuși sau reprezentanții acestora. Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație. Potrivit pct.1.1.8. din anexa nr.2 la Legea taxei de stat nr.213 din 31.07.2023 consumatorii sunt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale. Art. 21 alin. (1) al aceleiași Legi, stabilește că, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării). în temeiul prevederilor art. 1411, 1417 și 1420 Cod civil, raporturile juridice apărute între părți, ca urmare a procurării biletului pentru cursa tur-retur Chișinău - Barcelona și respectiv Barcelona spre Chișinău a dat naștere contractului de transport de persoane, în baza căruia transportatorul - SRL „AIR Moldova” și-a asumat o obligație de rezultat, care avea un obiect bine precizat, astfel încât obligându-se că prin acțiunile sale să obțină un anumit rezultat în favoarea beneficiarului. Obligația se consideră executată numai dacă rezultatul la care s-a obligat transportatorul a fost obținut. Dacă nu se obține rezultatul dorit, se prezumă că transportatorul s-a aflat în culpă și este răspunzător de urmările cauzate. Conform art. 858 din Cod Civil, Obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună credință, la locul și în momentul stabilit.

Relevă că, această răspundere a transportatorului este reglementată expres prin Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 836 din 08.11.2012, care la pct. 12 lit. c) în coroborare cu pct. 18 lit. b), prevede că în cazul anulării unui zbor, în cazul zborurilor cuprinse între 1500 și 3500 kilometri, compania aeriană este obligată să achite pasagerului o compensație de *****pentru fiecare zbor. Potrivit pct. 21 din același Regulament, Distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice, iar în temeiul celor elucidate precum și pornind de la faptul că anularea tuturor zborurilor a operatorului aerian „Air Moldova” este deja o faptă de notorietate publică (unanim cunoscută), ținând cont că, pasagerii urmau să fie transportați din Chișinău cu avionul în Barcelona, distanță pe care urma să o parcurgă, măsurată conform pct. 21 prin metoda rutei ortodromice, conform punctului 18 lit. b) din Regulament urma să fie oferită o compensație în mărime de *****, pentru fiecare pasager.

Cu referire la prejudiciul moral, reclamanții indică că, în corespundere cu art. 10 alin. (1) și (2) din Cod Civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă până la proba contrară. Neexercitarea de către persoanele fizice și juridice a drepturilor civile ce le revin nu duce la stingerea acestora, cu excepția cazurilor prevăzute de lege. Potrivit art. 16 alin. (1) lit. a)- d), g), din Codul civil, apărarea dreptului civil se face, în condițiile legii, prin, recunoașterea dreptului; restabilirea situației anterioare încălcării dreptului și suprimarea acțiunilor prin care se încalcă dreptul sau se creează pericolul încălcării lui;

constatarea sau, după caz, declararea nulității actului juridic; declararea nulității actului emis de o autoritate publică; repararea prejudiciului patrimonial și, în cazurile prevăzute de lege, a celui nepatrimonial; Dispozițiile legale statuate în art. 19 alin. (l)-(3) din Codul civil, în condițiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial și nepatrimonial cauzat astfel. Se consideră prejudiciu patrimonial cheltuielile pe care persoana lezată le-a suportat sau urmează să le suporte la restabilirea dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat, distrugerea sau deteriorarea bunurilor sale (daună reală), precum și profitul ratat ca urmare a încălcării dreptului sau interesului recunoscut de lege (profit ratat). Se consideră prejudiciu nepatrimonial (prejudiciu moral) suferințele fizice și psihice, precum sunt și diminuarea calității vieții. În cazul vătămării sănătății, prejudiciul nepatrimonial cuprinde, de asemenea, pierderea sau diminuarea unei capacități a corpului uman (prejudiciu biologic).

Notează că, în corespundere cu prevederile art. 21 din Codul civil, drepturile personale nepatrimoniale și alte valori nemateriale sunt apărate în cazurile și în modul prevăzut de prezentul cod și de alte legi, în limita în care folosirea modalităților de apărare a drepturilor civile reiese din esența dreptului încălcat și din caracterul consecințelor acestei încălcări.

Conform art. 2036 alin. (1) și (2) din Codul civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de lege, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin plata de despăgubiri. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial, iar art. 2037 alin (1)-(3) din Codul civil, statuează expres că mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate.

Mai menționează că, caracterul și gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităților de viață familială și socială, precum și statutul social al persoanei vătămate. La determinarea despăgubirii, instanța de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obișnuit în împrejurări similare și, pe de altă parte, ia în cont particularitățile cazului.

Declară că, luând în considerare că C.A. „Air Moldova” SRL nu și-a onorat obligațiunile de transportare și nu a oferit un zbor alternativ, iar reclamanții/ pasagerii au fost nevoiți să găsească o soluție alternativă de transport, de fapt au purces la procurarea biletelor la ruta de autobus Chișinău București, iar din București au procurat bilete la cursa de zbor București - Mallorca tur și retur Mallorca - București, ceea ce a cauzat suferințe fizice și psihice suplimentare. Aceste suferințe fizice include oboseală și epuizare din cauza călătoriei prelungite și a stresului, disconfort fizic cauzat de așteptarea prelungită și de călătoria prelungită cu mijloace de transport terestru în țara vecină pentru a lua cel mai apropiat zbor, precum și probleme de sănătate, cum ar fi anxietatea și stresul, care pot avea efecte negative asupra sănătății fizice a pasagerului, iar în ceea ce privește suferințele psihice, acestea includ stresul și anxietate cauzate de anularea neașteptată a zborului și de lipsa unei soluții imediate de transport, frustrare și furie amplificate de faptul că, pasagerii nu au control asupra situației, îngrijorare și stres. Toate aceste suferințe fizice și psihice au un impact negativ

asupra sănătății mentale și fizice a pasagerilor și urmează a fi luate în considerare la determinarea prejudiciului moral cauzat de anularea zborului și de lipsa unei soluții alternative de transport.

Prin urmare, reclamanții consideră că, SRL „Air Moldova" a cauzat un prejudiciu moral prin faptul că nu și-a onorat obligațiunile și nu a oferit asistență pentru soluții alternative pentru pasageri, iar acestea sunt doar o parte din efectele negative evidente ale oprimării și umilirii nejustificate la care au fost supuși reclamanții și care au afectat profund și au cauzat disconfort și suferință psihologică semnificativă, iar caracterul și gravitatea suferințelor psihice cauzate reclamanților, reiese din neonorarea obligațiunilor asumate de transportare a pasagerilor în timpul stabilit, de a oferi compensațiile stabilite prin lege pentru anularea zborurilor, din caracterul acestor obligații precum și din necesitatea apărării drepturilor în instanța de judecată.

Totodată, menționează, că reieșind din faptul că prejudiciul moral poate fi definit ca o totalitate de suferințe psihice, cauzate prin acțiunile sau omisiunile care atentează la valorile nepatrimoniale ce aparțin persoanei din momentul nașterii sau la bunurile dobândite prin lege, viață, sănătate, demnitate și reputația profesională, consideră că instanța de judecată la determinarea cuantumului prejudiciului moral, urmează să țină cont atât de aprecierea subiectivă privind gravitatea cauzării suferințelor psihice, cât și datele obiective care certifică acest fapt, îndeosebi, importanța vitală a drepturilor personale nepatrimoniale și a bunurilor (viața, sănătatea, libertatea, onoarea, demnitatea și reputația profesională etc.).

Relevă că, CEDO statuează un criteriu prin necesitatea ca părțile să primească o satisfacție echilibrată pentru prejudiciul moral suferit, iar cuantumul despăgubirii trebuie să fie în așa fel stabilit, încât să aibă un efect compensatoriu.

Consideră a fi întrunite integral toate condiționalitățile impuse de legiuitor pentru a obliga SRL „Air Moldova" să compenseze prejudiciul moral și material suportat de reclamanți, în urma anulării fără un motiv a zborului, neacordării compensației stabilite și impunerii reclamantului în situația de a identifica căi alternative de zbor într-un termen atât de restrâns. Mai mult decât atât, accentuează că, inexistența unor zboruri alternative de pe Aeroportul Chișinău către destinația finală a creat o incertitudine și a cauzat suferințe fizice și psihice considerabile, iar într-un sistem just și veritabil de valori, pornind de la echitate, suma de ***** drept daune morale pentru suferințele fizice și psihice cauzate de anularea zborurilor și de necesitatea deplasării într-o țară vecină, pentru a zbura spre destinația unde a fost planificată vacanța, nu neapărat e suficient, însă sumele insignifiante oferite sunt contrare echității. "Suum cuique tribuere".

Mai consideră important de subliniat faptul că nu pot afirma cu bună dreptate că viața umană este valoarea supremă dacă nu recunoaștem că această sumă solicitată drept prejudiciul moral este una infimă. Într-un sistem just, toți oamenii ar trebui să primească o compensație adecvată pentru suferințele psihice și morale suferite. De aceea, consideră că este justificată suma solicitată și că reclamanții trebuie să primească o compensație adecvată pentru suferințele sale, iar în concluzie, suma solicitată ar trebui acordată de instanță în conformitate cu principiul echității și a compensației adecvate pentru suferințele morale și psihice suferite, astfel ca suma de ***** pentru fiecare pasager, solicitată drept prejudiciul moral ca fiind una ce se încadrează în cerințele prevăzute pentru stabilirea cuantumului prejudiciului moral fiind o justă și echitabilă solicitare.

Declară că în scopul soluționării litigiului pe cale amiabilă, reclamanții au înaintat

companiei „Air Moldova” SRL la data de 10.04.2024 cererea prealabilă, care a fost recepționată de către companie, care conform avizului poștal de recepție, la data de 19.04.2024, cu solicitările privind achitarea contravalorii biletelor de avion în sumă de *****, achitării compensației în sumă de 400,00 Euro pentru fiecare pasager, achitării prejudiciului moral în sumă de ***** pentru fiecare pasager, dar cererea în cauză a rămas fără răspuns, or, până la data depunerii prezentei cereri pârâta nu a expediat în adresa noastră nici un răspuns, iar cererea înaintată o consideră ca fiind una justificată și întemeiată, datorită faptului că SRL "Air Moldova" nu și-a onorat obligațiunile de transportare și nu a oferit pasagerilor un zbor alternativ, ceia ce a dus la suferințe fizice și psihice suplimentare pentru pasageri, iar Operatorul aerian nu a respectat reglementările referitoare la compensații și asistență pentru pasageri în caz de refuz la îmbarcare, anulare sau întârziere prelungită a zborurilor și nici nu au oferit informații privind posibilitățile de transport alternative sau redirecționarea spre destinația finală în condiții adecvate. Prin urmare, acțiunea în instanță devine esențială în vederea apărării drepturilor reclamanților.

Prin Încheierea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 27 mai 2024 cererea depusă Gînsari Leonid și Gînsari Elena către Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului și a prejudiciului cauzat prin încălcarea dreptului consumatorului, a fost acceptată spre examinare, cu examinarea acesteia în formă scrisă, conform procedurii de examinare a cererilor cu valoare redusă. Copia încheierii și actele corespunzătoare au fost expediate participanților la proces (f.d.24-25).

În acest sens, instanța de judecată reține că avizul de recepție a corespondenței precum și scrisoarea cu cererea de chemare în judecată și anexele acesteia, expediate în adresa participanților la proces au fost returnate cu confirmarea de recepție contrasemnătură. (f.d.26).

Pîrîtul, Compania Aeriană „Air Moldova” SRL deși având obligația legală de a prezenta referința pe marginea cererii de chemare în judecată, fiind înștiințat în mod corespunzător, nu a depus nici o explicație sau răspuns în termenul prevăzut de lege.

Procedura examinării

În conformitate cu prevederile art. 276[3] Cod de procedură civilă,

(1) Procedura cu privire la cererile cu valoare redusă este scrisă.

(2) Judecătorul poate dispune citarea participanţilor la proces dacă apreciază acest fapt ca fiind necesar sau dacă admite solicitarea uneia dintre părţi de a examina cererea în şedinţă publică. Judecătorul poate să respingă o astfel de solicitare în cazul în care consideră că, ţinînd cont de împrejurările cauzei, nu sînt necesare dezbateri publice. Respingerea se dispune printr-o încheiere motivată care poate fi atacată odată cu fondul.

(3) În termen de 30 de zile de la comunicarea cererii de chemare în judecată şi a înscrisurilor anexate, inclusiv în cazul comunicării prin intermediul Programului integrat de gestionare a dosarelor, pîrîtul prezintă instanţei judecătoreşti şi reclamantului o referinţă, precum şi copii de pe înscrisurile necesare. Pîrîtul poate depune o cerere reconvenţională în condiţiile art.172 şi 173 doar dacă valoarea acţiunii reconvenţionale nu depăşeşte valoarea admisibilă şi condiţiile legale de exercitare a cererii iniţiale cu valoare redusă.

(4) Dacă din materialele cauzei rezultă că cererea nu poate fi examinată în ordinea stabilită pentru cererile cu valoare redusă, judecătorul, prin încheiere motivată care poate fi

atacată odată cu fondul, dispune examinarea cauzei în ordine generală. În acest caz, prevederile prezentului capitol sînt inaplicabile.

Conform art.276^4 alin.(2) Cod de procedură civilă, dacă, după ce i s-au comunicat cererea de chemare în judecată şi înscrisurile anexate, pîrîtul nu depune referinţă, soluţionarea cererii se face în baza materialelor anexate la dosar.

Se atestă că, pîrîtul C.A. „Air Moldova" S.R.L. nu a depus nici o explicație sau răspuns în termenul prevăzut de lege, iar alte cereri nu au parvenit. Reieșind din cadrul legal citat supra, nefiind prezente circumstanțe ce ar dicta necesitatea citării părților, examinarea cererii a avut loc în lipsa participanților la proces.

Aprecierea judecătorului

Studiind materialele dosarului și înscrisurile probatorii administrate, judecătorul ajunge la concluzia de a admite parțial cererea de chemare în judecată, din următoarele considerente.

Conform art.20 alin. (1) al Constituţiei Republicii Moldova

(1) Orice persoană are dreptul la satisfacţie efectivă din partea instanţelor judecătoreşti competente împotriva actelor care violează drepturile, libertăţile şi interesele sale legitime.

În corespundere cu prevederile art.5 alin.(1) Cod de Procedură Civilă,

(1) Orice persoană interesată este în drept să se adreseze în instanţă judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-şi apăra drepturile încălcate sau contestate, libertăţile şi interesele legitime.

Iar art.166 alin.(1) Cod de Procedură Civilă indică expres că,

(1) Oricine pretinde un drept împotriva unei alte persoane ori are un interes pentru constatarea existenţei sau inexistenţei unui drept trebuie să depună în instanţa competentă o cerere de chemare în judecată.

În conformitate cu prevederile art. 240 din Codul de procedură civilă,

(1) La deliberarea hotărîrii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii.

(2) Dacă, în timpul deliberărilor, consideră necesară clarificarea unor noi circumstanţe importante pentru soluţionarea cauzei sau cercetarea suplimentară a probelor din dosar, instanţa judecătorească emite o încheiere de reluare a dezbaterilor judiciare. După examinarea cauzei în fond, instanţa audiază din nou pledoariile participanţilor la proces.

(3) Instanţa judecătorească adoptă hotărîrea în limitele pretenţiilor înaintate de reclamant.

Totodată, instanța de judecată este obligată să reflecte în hotărâre motivele concluziilor sale privind admiterea unor probe, precum şi argumentarea preferinței unor probe față de altele. Din interpretarea art. 6 din Convenția europeană a Drepturilor Omului, pronunțarea de către instanțele judecătorești a unor hotărâri motivate constituie una dintre garanțiile dreptului fundamental la un proces echitabil şi acesta presupune obligațiunea instanței judecătorești de a se expune în hotărârile contestate asupra tuturor cerințelor acțiunii, precum şi argumentelor invocate de către părți întru, respectiv, admiterea sau respingerea acestora (cauza Garcia Ruiz vs Spania, Hotărâre din 21 ianuarie 1999, § 26). Hotărîrea judecătorească trebuie să corespundă tuturor normele de drept, să fie clară, înțeleasă de părţile implicate în

litigiu şi să răspundă în mod sigur şi expres la toate cererile şi obiecțiile formulate de reclamant şi pîrît.

Conform prevederilor art. 118 din Codul de procedură civilă,

(1) Fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

(2) Partea care nu a exercitat pe deplin obligaţia de a dovedi anumite fapte este în drept să înainteze instanţei judecătoreşti un demers prin care solicită audierea părţii adverse în privinţa acestor fapte dacă solicitarea nu se referă la circumstanţele pe care instanţa le consideră dovedite.

(3) Circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a cauzei sînt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

Potrivit prevederilor art. 121 din Codul de procedură civilă,

Instanţa judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

Iar conform prevederilor art. 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă,

(1) Instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

Astfel, judecătorul reține că circumstanțele faptice ce au importanță pentru soluționarea cauzei se rezumă la următoarele.

Pretenția privind încasarea prejudiciului material pentru anularea zborului

Din materialele cauzei rezultă că, reclamanții Gînsari Leonid și Gînsari Elena, la data de 12 ianuarie 2023 prin intermediul site-ului oficial al operatorului aerian CA „Air Moldova" SRL au procurat bilete avia tur pentru zborul din *02 iulie 2023 ora 13:50, cu plecarea din aeroportul Chișinău cu destinația Barcelona aeroport, cursa 9U-597*, pentru retur, *cu cursa 9U-598 din Aeroportul Barcelona cu destinația Chișinău aeroport, pentru data de 16 iulie 2023 ora 17:20*, biletele au fost perfectate pe numele pasagerilor, Leonid Gînsari și Elena Gînsari, iar pentru cursa dată biletele avia tur-retur s-au achitat prin card bancar în suma de *****, în lei moldovenești.

Potrivit materialelor cauzei, în data de 17 iunie 2023, reclamanții au recepționat mesajul electronic al companiei aeriene, prin care au fost informați că zborul companiei aeriene „Air Moldova" cursa 9U - 597 KIV - BCN din 02-Jul-2023 ora, 13:10 a fost anulat.

Totodată, se reține că, prin mesajul electronic din 17 iunie 2023, ora 10:40, pasagerilor, care au bilete procurate pentru zborul cursa 9U - 597 KIV - BCN din 02-Jul-2023 ora, 13:10, li s-a propus:

- schimbul gratuit de dată în aceiași direcție, conform orarului publicat;
- oferirea unui voucher în suma biletului achitat, care nu este personalizat, valabil un an de zile din data emiterii;
- rambursarea mijloacelor bănești la locul procurării biletului (rambursarea poate dura pînă la 30 zile).

La fel, tot la data de 17 iunie 2023 prin mesajul electronic de la ora 11:04, reclamanții

au fost informați că, zborul companiei aeriene „Air Moldova”, cursa 9U - 598 BCN-KIV din 16-iulie-2023 ora 16:40 a fost anulat.

Se atestă că, prin mesajul electronic din 17 iunie 2023, ora 11:04, pasagerilor, care au bilete procurate pentru zborul cursa 9U - 598 BCN - KIV din 16-Jul-2023 ora, 16:40, li s-a propus:

- schimbul gratuit de dată în aceiași direcție, conform orarului publicat;
- oferirea unui voucher în suma biletului achitat, care nu este personalizat, valabil un an de zile din data emiterii;
- rambursarea mijloacelor bănești la locul procurării biletului (rambursarea poate dura pînă la 30 zile).

Respectiv la data de 22 iunie 2023, ora 15:34 reclamanții, Gînsari Leonid și Gînsari Elena prin mesaj electronic au solicitat, rambursarea în termen de șapte zile, al întregului cost al biletului la prețul de achiziție, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate.

Tot din materialele cauzei rezultă, că ulterior, la data de 10 aprilie 2024, reclamanții Leonid Gînsari și Elena Gînsari au înaintat cerere prealabilă privind recuperarea prejudiciului material și moral cauzat prin încălcarea drepturilor consumatorului. (f.d. 18-21), fiind recepționată de reprezentantul Companiei Aeriene „Air Moldova” SRL la data de 19.04.2024.

Potrivit art. 901 Cod civil al Republicii Moldova,

(1) Atunci cînd, fără justificare, debitorul nu îşi execută obligaţia, creditorul poate, în condiţiile legii şi, după caz, ale contractului, la alegerea sa:

a) să ceară executarea silită a obligaţiei;

b) să suspende executarea obligaţiei corelative;

c) să reducă obligaţia sa corelativă;

d) să recurgă la rezoluţiunea contractului;

e) să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare;

f) să exercite orice alt mijloc juridic de apărare, prevăzut de lege sau contract, pentru realizarea dreptului său încălcat prin neexecutare.

(2) Dacă debitorul demonstrează că neexecutarea obligaţiei este justificată, creditorul poate recurge la oricare din mijloacele juridice de apărare prevăzute la alin.(1), cu excepţia executării silite în natură şi plăţii de despăgubiri.

(3) Creditorul nu poate recurge la mijloacele juridice de apărare prevăzute la alin.(1) în măsura în care a cauzat neexecutarea obligaţiei debitorului.

(4) Mijloacele juridice de apărare prevăzute la alin.(1) care sînt compatibile pot fi cumulate. În special, creditorul nu este lipsit de dreptul la despăgubiri prin recurgerea la oricare alt mijloc.

(5) Neexecutarea obligaţiei înseamnă orice abatere, cu sau fără justificare, de la executarea corespunzătoare a obligaţiei şi include neexecutarea totală sau parţială a obligaţiei, executarea necorespunzătoare sau cu întîrziere a obligaţiei.

(6) Părţile contractante pot prevedea că şi alte evenimente decît neexecutarea obligaţiei acordă creditorului toate sau unele dintre mijloacele juridice de apărare prevăzute la alin.(1).

(7) Declaraţia creditorului nu produce efectul rezoluţiunii sau al reducerii obligaţiei corelative dacă la acea dată dreptul la rezoluţiune sau la reducerea obligaţiei corelative era prescris extinctiv, iar debitorul invocă această excepţie înainte sau după declaraţie.

În corespundere cu prevederile art. 921 alin. (1) Cod civil, dreptul la rezoluţiune se

exercită de către partea îndreptăţită prin declaraţie scrisă notificată celeilalte părţi contractante.

Prin prisma art. 926 alin. (1)-(2) Cod civil,

(1) Prin efectul rezoluţiunii o parte contractantă (beneficiarul) care a primit vreo prestaţie prin executarea obligaţiilor de către cealaltă parte contractantă în temeiul contractului supus rezoluţiunii sau al tranşei contractului supusă rezoluţiunii este obligată să i-o restituie. În cazul în care ambelor părţi contractante le revin obligaţii de restituire, obligaţiile sînt corelative.

(2) Dacă prestaţia a constat în plata unei sume de bani, suma primită trebuie restituită.

Potrivit prevederilor art. 989 alin. (3) și (4) Cod civil,

(3) Debitorul care este în imposibilitatea de a-şi executa obligaţia nu poate pretinde executarea unei obligaţii corelative de către creditor, iar dacă aceasta este executată, trebuie să restituie tot ceea ce a primit, cu excepţia cazului în care debitorul demonstrează că imposibilitatea executării a apărut din vina creditorului.

(4) Dacă debitorul a executat parţial obligaţia care a devenit imposibilă de executat, creditorul este ţinut să execute o obligaţie corelativă pînă la concurenţa îmbogăţirii sale.

În conformitate cu art. 1411 alin. (1) Cod civil,

(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.

Conform art. 1415 alin. (1) Cod civil,

(1) Transportatorul este obligat să transporte pasagerul şi bagajele sau bunul în termenele stabilite de lege sau de contract, iar în lipsa unor astfel de termene, intr-un termen rezonabil.

La art. 1417 Cod 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 dispoziţiile prezentei secţiuni în detrimentul pasagerului consumator este lovită de nulitate absolută.

Conform art. 1420, Cod civil

(1) Transportatorul este ţinut să repare prejudiciul cauzat în urma decesului pasagerului, vătămării corporale a pasagerului, distrugerii sau deteriorării bunurilor acestuia, sub rezerva dispoziţiilor art.1421, sau în urma încălcării termenului de transportare, cu excepţia cazului în care acest prejudiciu este rezultatul unui impediment în afara controlului transportatorului şi dacă transportatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depăşească impedimentul sau consecinţele acestuia ori dacă este rezultatul stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia. Transportatorul este ţinut să repare prejudiciul şi în cazul în care acesta se datorează stării sale de sănătate, a prepuşilor săi sau a stării ori funcţionării mijlocului de transport.

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

(3) Limitările în mărimea despăgubirilor şi 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 acţiuni sau inacţiuni, de acţiunile şi inacţiunile prepuşilor săi şi ale oricăror alte persoane la ale căror servicii recurge pentru executarea transportului, dacă aceşti prepuşi sau aceste persoane acţionează în exerciţiul funcţiei lor.

Potrivit *Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012,*

1. Prezentul Regulament stabileşte condiţiile în care pasagerii transportului aerian îşi pot exercita drepturile minime atunci cînd:

a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinţei lor;

b) zborul este anulat;

c) zborul este întîrziat.

În conformitate cu pct. 2 al Regulamentului,

2. Prezentul Regulament se aplică:

a) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova;

b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o ţară terţă către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova, exceptînd cazurile în care aceştia au primit indemnizaţii sau compensaţii şi au beneficiat de asistenţă în ţara terţă respectivă, în cazul în care operatorul aerian al zborului respectiv este un operator aerian din Republica Moldova.

22. În cazul în care se face trimitere la prezentul Capitol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

a) rambursarea, în termen de şapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la preţul de achiziţie pentru partea sau părţile de călătorie neefectuate şi pentru partea sau părţile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie iniţial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul,

un zbor de retur la punctul de plecare iniţial, cît mai repede posibil;

b) redirecţionarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, cît mai repede posibil; sau

c) redirecţionarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenţei unor locuri disponibile.

Se reține că părțile în prezentul litigiu au fost legate juridic civil printr-un contract de

transport de persoane, încheiat prin acțiuni concludente și în formă electronică, prin procurarea unui bilet electronic (e-tichet) de către pasagerul Gînsari Leonid și Pasagera Gînsari Elena de la transportatorul „Air Moldova” societate cu răspundere limitată, pentru cursa tur-retur din data de 2 iulie 2023, ora 13:10 pe direcția Chișinău (KIV) – Barcelona (BCN); 16 iulie 2023 Barcelona (BCN) – Chișinău (KIV).

Contractul a fost executat doar de către pasager în partea legată de plata prețului în mărime totală de 200,00 euro pentru bilet și a rămas neexecutat în totalitate de către compania aeriană „Air Moldova” societate cu răspundere limitată, în condiții de anulare a zborurilor Chișinău (KIV) – Barcelona (BCN); Barcelona (BCN) – Chișinău (KIV), pentru cursa aeriană nr. 9U 597 din 02 iulie 2023, ora 13:10 și, respectiv, 9U 598 din data de 16 iulie 2023, ora 16:40.

Astfel, instanța de judecată constată că, urmare a neexecutării obligațiunilor contractuale de către compania aeriană „Air Moldova” societate cu răspundere limitată, reclamanții sunt în drept de a solicita contravaloarea biletului de călătorie în bani.

În contextul circumstanțelor de fapt și a normelor citate, instanța constată că pretenția reclamanților privind încasarea costului biletelor de călătorie achitat în sumă de 200,00 euro este una întemeiată și urmează a fi admisă, prin dispunerea încasării de la compania aeriană „Air Moldova” societate cu răspundere limitată în beneficiul reclamanților a sumei de 200,00 euro cu titlu de contravaloare a biletelor de călătorie.

Pe de altă parte, instanța de judecată va face mențiunea că reclamanții nu sunt îndreptățită să pretindă la repararea prejudiciului material pentru faptul că, la data de 02 iulie 2023 urma să efectuieze/continue zborul de la Barcelona la Mallorca și respectiv, la data de 16 iulie urma să efectuieze zborul retur din Mallorca la Barcelona pentru a reveni cu compania Air Moldova în Chișinău, biletele procurate tur-retur BCNPMI-02 iulie 2023, PMI-BCN-16 iulie 2023 nu au fost utilizate, iar prețul biletelor tur-retur fiind de *****o.

Potrivit materialelor dosarului se constată că, reclamanții la data de 12 ianuarie 2023, ora 16:29 -16:36, au efectuat rezervări la cursele din Barcelona spre Mallorca, 02 iulie 2023-16 iulie 2023, dus-întors pentru 2 persoane, la prețul total de 2 984, 00 MDL (echivalentul sumei de *****o), prin compania ZBOR.MD – bilete de avion. (f.d. 11- verso), care este o platformă de vânzare online a biletelor de avion, precum și alte servicii turistice, iar pentru serviciile achitate în MDL, plățile sunt procesate de Societatea comercială ”EXPLOR TUR” S.R.L., INDO 1012600013482, cu sediul MD-2004, mun. Chişinău, sec. Centru, str. 31 August 1989, 64, Republica Moldova prin intermediul B.C. Victoriabank S.A. și B.C. MAIB S.A. (bănci înregistrate în Republica Moldova), or, la merialele dosarului lipsesc date care ar confirma procurarea biletelor prin intermediul, Companiei Aeriene „Air Moldova” SRL.

În cazul dedus judecății reclamanții au înaintat acțiunea civilă împotriva CA „Air Moldova” SRL astfel, instanța constată că acțiunea a fost îndreptată către pârâtul necorespunzător.

Pretenția privind încasarea compensației pentru anularea zborului

Referitor la solicitarea reclamanților, Gînsari Leonid și Gînsari Elena privind încasarea compensației în mărime a cîte *****pentru fiecare, judecătorul o consideră neîntemeiată și urmează a fi respinsă, din următoarele considerente.

Se reține că modul de compensare a prejudiciului cauzat pasagerilor în cazul anulării zborului este prevăzut de Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în

eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012.

Conform pct.12 al Regulamentului nominalizat,

12. În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

a) să li se ofere asistenţă de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VI din prezentul Regulament;

b) să li se ofere asistenţă de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VII din prezentul Regulament, litera a) punctul 25 şi punctul 26, precum şi, în eventualitatea unei redirecţionări, în cazul în care ora de plecare anticipată a unui nou zbor este de cel puţin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistenţa specificată la literele b) şi c) punctul 25 din prezentul Regulament;

c) să primească o compensaţie din partea operatorului aerian, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, cu excepţia în care intervine oricare din următoarele:

în cazul în care sînt informaţi despre această anulare cu cel puţin două săptămîni înainte de ora de plecare prevăzută;

în cazul în care sînt informaţi despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămîni şi şapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecţionare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinaţia finală în mai puţin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

în cazul în care sînt informaţi despre această anulare cu mai puţin de şapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecţionare care să le permită să plece cel tîrziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinaţia finală în mai puţin de două ore după ora de sosire prevăzută.

13. În cazul în care pasagerii sînt informaţi despre anulare, acestora li se oferă explicaţii privind posibilităţile de transport alternative.

Astfel, reclamanții la data de 12 ianuarie 2023 prin intermediul site-ului oficial al operatorului aerian CA „Air Moldova” SRL au procurat bilete avia tur pentru zborul din 02 iulie 2023 ora 13:50, cu plecarea din aeroportul Chișinău cu destinația Barcelona aeroport, cursa 9U-597, pentru retur, cu cursa 9U-598 din Aeroportul Barcelona cu destinația Chișinău aeroport, pentru data de 16 iulie 2023 ora 16:40, biletele au fost perfectate pe numele pasagerilor, Leonid Gînsari și Elena Gînsari, iar pentru cursa dată biletele avia tur-retur s-au achitat prin card bancar în suma de *****, în lei moldovenești.

La 17.06.2023, CA „Air Moldova” SRL prin intermediul adresei de email a comunicat pasagerilor, despre faptul că zborul companiei Air Moldova 9U 597 KIV-BCN din 02 iulie 2023, ora 13:10 a fost a fost anulat. (f.d.12).

Tot la data de 17 iunie 2023 a anunțat că și zborul companiei Air Moldova 9U 598 BCN - KIV din 16 iulie 2023, ora 16:40 a fost a fost anulat. (f.d. 13)

Totodată, prin aceleași mesaje le--au fost propuse alternativele:

- schimbul gratuit de dată în aceiași direcție, conform orarului publicat;
- oferirea unui voucher în suma biletului achitat, care nu este personalizat, valabil un an de zile din data emiterii;
- rambursarea mijloacelor bănești la locul procurării biletului (rambursarea poate dura pînă la 30 zile).

Instanța de judecată atestă că reclamanții nu au optat pentru prima opțiune de a schimba zborul conform orarului publicat, dar a acceptat rambursarea costului biletului, ceea ce se

confirmă scrisoarea electronică, expediată către CA „AIR Moldova” SRL, la data de 22 iunie 2023, ora 15:34. (f.d. 16), or la materialele dosarului lipsesc careva alte informații, cu privire la cele invocate de reclamanți precum că, nu au fost operate alte zboruri cu destinația Chișinău-Barcelona și nici cu destinația Barcelona-Chișinău, pentru data de 16 iulie 2023.

La fel, judecătorul relevă că, pârâtul a executat prevederile pct.13 al Regulamentului și, anume, pasagerul a fost informat despre anulare și i s-a oferit posibilitatea de transport alternativă conform orarului publicat, însă reclamantul a ales a doua opțiune și, anume, rambursarea costului biletelor tur-retur.

Mai mult judecătorul relevă că, potrivit pct. 12 lit. c) din Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012,

12. În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

c) să primească o compensaţie din partea operatorului aerian, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, cu excepţia în care intervine oricare din următoarele:

în cazul în care sînt informaţi despre această anulare cu cel puţin două săptămîni înainte de ora de plecare prevăzută;

în cazul în care sînt informaţi despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămîni şi şapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecţionare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinaţia finală în mai puţin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

în cazul în care sînt informaţi despre această anulare cu mai puţin de şapte zile înainte de ora de plecare prevăzută şi li se oferă o redirecţionare care să le permită să plece cel tîrziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută şi să ajungă la destinaţia finală în mai puţin de două ore după ora de sosire prevăzută.

Prin urmare, se reține că reclamanții au fost informați la data de 17 iunie 2023 despre anularea zborului din 02 iulie 2023 și respectiv 16 iulie 2023, ceia ce rezultă că CA „Air Moldova ” SRL, astfel, pîrîtul nu urmează să achite compensația, deoarece a intervenit excepția din pct.12 a Regulamentului, reclamanții au fost informați *despre această anulare cu cel puțin două săptămîni înainte de ora de plecare prevăzută, iar î*n cazul dat, instanța concluzionează că, solicitarea reclamanților privind încasarea compensației de la pârât în mărime de *****este neîntemeiată și urmează a fi respinsă.

Referitor la pretenția privind încasarea prejudiciului moral.

Cu referire la pretenţia reclamanților de reparare a prejudiciului moral apreciază ca fiind întemeiată, însă va micșora cuantumul prejudiciului moral de la a cîte 15 000,00 lei pentru fiecare reclamant până la suma de 7500,00 lei pentru fiecare reclamant, or, încasarea în beneficiul lui Gînsari Leonid, și Gînsari Elena de la Compania Aeriană „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată a câte 7 500,00 lei pentru fiecare reclamant, este o satisfacție echitabilă pentru suferințele suportate.

Conform prevederilor *art.2036 Cod Civil,*

Articolul 2036. Reparaţia prejudiciului moral

(1) În cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri.

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

(3) Reparaţia prejudiciului moral se face şi în lipsa vinovăţiei autorului, faptei ilicite în cazul în care prejudiciul este cauzat prin condamnare ilegală, atragere ilegală la răspundere penală, aplicare ilegală a arestului preventiv sau a declaraţiei scrise de a nu părăsi localitatea, aplicarea ilegală în calitate de sancţiune administrativă a arestului , muncii neremunerate în folosul comunităţii şi în alte cazuri prevăzute de lege.

(4) Dacă legea nu prevede altfel, simpla constatare a încălcării unui drept sau interes recunoscut de lege fără plata de despăgubiri oferă satisfacţie echitabilă persoanei vătămate doar cînd aceasta corespunde cu natura dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat şi persoana vătămată astfel va putea obţine o valoare nepatrimonială superioară prejudiciului moral suferit.

(5) Dreptul la despăgubire pentru atingerile aduse drepturilor personale nepatrimoniale poate fi cesionat numai în cazul în care a fost stabilit printr-o tranzacţie sau printr-o hotărîre judecătorească definitivă.

Articolul 2037. Mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral

(1) Mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanţa de judecată în funcţie de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăţie a autorului prejudiciului, dacă vinovăţia este o condiţie a răspunderii, şi de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacţie echitabilă persoanei vătămate.

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

(3) La determinarea despăgubirii, instanţa de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obişnuit în împrejurări similare şi, pe de altă parte, ia în cont particularităţile cazului.

În mod distinct, instanța pune în evidență faptul că scopul legal al acordării unei reparații a daunei morale este de a remedia, în valori rezonabile, stresul și inconvenientele real suportate și probate de reclamant și nu de a fi o sursă de îmbogățire fără justă cauză.

Astfel raportînd prevederile legale indicate supra la circumstanțele de fapt și de drept stabilite, instanța de judecată consideră necesar de a admite parțial cerința privind încasarea prejudiciului moral şi a dispune încasarea în mod solidar din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L., în beneficiul lui Gînsari Leonid și Gînsari Elena *****, sumă care este reală, necesară şi rezonabilă, în coraport cu de gradul de vinovăţie a autorului prejudiciului, iar în opinia instanței această despăgubire poate aduce satisfacţie echitabilă reclamanților.

Ținând cont că, pricina în speță are ca obiect protecţia drepturilor consumatorilor, iar reclamantul a fost scutit de drept de la plata taxei de stat, instanța de judecată urmează a încasa cheltuielile aferente de judecare a cauzei la buget de la pîrît proporţional părţii admise din acţiune.

Potrivit art. 82 Cod de procedură civilă,

Cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru şi cheltuielile de judecare a cauzei.

Reieșind din conținutul art.83 alin. (1) Cod de procedură civilă,

(1) Taxa de stat este o sumă de bani care se percepe, în temeiul legii, de către instanţa judecătorească în beneficiul statului de la persoanele în ale căror interese se exercită actele procedurale de judecare a cauzei civile sau cărora li se eliberează copii de pe documente din dosar.

(2) În acţiunile patrimoniale, taxa de stat se determină în funcţie de caracterul şi valoarea acţiunii, iar în acţiunile nepatrimoniale şi în alte cazuri prevăzute de lege, în proporţii fixe, conform Legii taxei de stat nr.213/2023.

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

În conformitate cu prevederile art. 85 Cod de procedură civilă,

(1) Scutirile de taxa de stat şi/sau de taxa de timbru sunt prevăzute în pct.1 al anexei nr.2 la Legea taxei de stat nr.213/2023.

(3) Pentru eliberarea repetată a copiilor (duplicatelor) de pe fiecare document, hotărâre, încheiere, precum şi a copiilor de pe alte documente din dosar eliberate de instanţa de judecată la solicitarea părţilor şi a altor persoane participante la proces se percepe o taxă prevăzută de Legea taxei de stat nr.213/2023.

(4) În funcţie de situaţia materială şi de probele prezentate în acest sens, persoana fizică sau juridică este scutită de către judecător (de către instanţa judecătorească) de plata taxei de stat sau de plata unei părţi a ei.

Având în vedere faptul că, la depunerea cererii de chemare în judecată, reclamanții au fost scutiți de plata taxei de stat potrivit prevederilor pct. 1.1.8. din Anexa nr. 1 a Legii taxei de stat nr. 213/2023, în vigoare din 01.01.2024, și reieșind din cuantumul pretenției pecuniare adresate potrivit prevederilor pct.1.1.1. din Anexa nr. 1 a Legii taxei de stat nr. 213/2023, instanța de judecată ajunge la concluzia de a dispune încasarea din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată în beneficiul statului a taxei de stat în mărime de 250,00 lei.

Totodată, se reține că reclamații au înaintat pretenții atît de ordin patrimonial cît și nepatrimonial, astfel, reieșind din cuantumul pretenției nepatrimoniale potrivit prevederilor pct.1.9. din Anexa nr. 1 a Legii taxei de stat nr. 213/2023 instanța va dispune încasarea din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată în beneficiul statului a taxei de stat în mărime de 250,00 lei.

În rezultat, se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de Gînsari Leonid și Gînsari Elena către Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea compensației pentru anularea zborului și a prejudiciului cauzat prin încălcarea dreptului consumatorului.

în conformitate cu art. 94, art. art. 238-241, 276^2-276^4, 362 din Codul de procedură civilă,

h o t ă r ă ș t e:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de Gînsari Leonid și Gînsari Elena către Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea

compensației pentru anularea zborului și a prejudiciului cauzat prin încălcarea dreptului consumatorului.

Se încasează de la Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L., IDNO *****, cu sediul mun. Chișinău, bd. Dacia 80/2, Aeroport în beneficiul lui Gînsari Leonid și Gînsari Elena suma totală de ***** cu titlu de despăgubire a prejudiciului material a contravalorii biletelor de avion pentru cursa „zborul 9U 597 Chișinău-Barcelona din 02 iulie 2023 ora 13:10 și zborul retur din 16 iulie 2023 9U 598 Barcelona-Chișinău”, convertiți în valută națională conform cursului oficial al leului moldovenesc valabil la data executării obligației și suma de ***** cu titlu de prejudiciu moral.

Se încasează de la Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L. IDNO *****, cu sediul mun. Chișinău, bd. Dacia 80/2, Aeroport în beneficiul statului suma de 500,00 (cinci sute, 00) lei, cu titlu de taxă de stat.

În rest, pretențiile se respinge ca fiind neîntemeiate.

Hotărârea este cu drept de apel în Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile, de la data adoptării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

Judecătoria Chișinău (sediul Centru)

Judecătorul Cazacu Grigorii