Dosarul nr.2-18476/2023
(2-23129167-12-2-07092023-1)

H O T Ă R Î R E
în numele Legii

11 iunie 2024 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău(sediul Centru)
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Svetlana Vîşcu
Grefier: Valeria Marcoci
Cu participarea: reprezentantului pîrîtului S.C."Pandatur"S.R.L.-avocatul Oprea Adrian, împuternicit în baza mandatului seria MA nr. ***** din *****

A examinat în şedinţă de judecată publică, în sediul instanței, cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur către S.C."Pandatur"S.R.L. privind repararea prejudiciului material și moral,-

C O N S T A T Ă :

Poziția și solicitările reclamanților.

La 06 septembrie 2023, Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur au depus în Judecătoria Chișinău (sediul Centru) cerere de chemare în judecată împotriva societății comerciale "Pandatur"S.R.L. prin care au solicitat: încasarea din contul pîrîtului în beneficiul său suma de 15 792,00 lei (790,00 Euro), cu titlu de despăgubire materială, precum și suma de 15 000,00 lei cu titlu de prejudiciul moral pentru fiecare, iar în total suma de 30 000,00 lei (treizeci mii) pentru repararea prejudiciului moral.

Circumstanțele de fapt prezentate de reclamanții Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur în susținerea acțiunii depuse, pot fi rezumate după cum urmează.

La data de *****, între agenția turistică „PANDATUR” S.R.L., în calitate de prestator, pe de o parte, și Botnari (Frecăuțanu) Alina în calitate de beneficiar, pe de altă parte, a fost încheiat contractul turistic nr. PANDA *****, prin care compania turistică a comercializat un pachet turistic pentru două persoane, și anume: Botnari Artur, născut la ***** și Frecăuțanu Alina, născută la*****, cu destinația Turcia - Kemer.

Potrivit contractul turistic nr. PANDA ***** din *****, perioada sejurului este 25.07.2023 - 01.08.2023, în unitatea de cazare „Belpoint Beach Hotel 4 tipul camerei Standard Room, cu servicii dc masa „AII inclusive”, asigurare medicală și transport tur-retur.

Valoarea contractului este de 15 792,00 lei (790,00 Euro), care a fost achitată integral în lei la cursul Băncii comerciale „Victoriabank” + 1,75 % la ziua achitării, la data semnării contractului, fapt ce rezultă din bonul de plată pentru serviciile turistice nr. 000250655.

Potrivit pct. 5.1.1., 5.1.3 și 5.1.4 din contractul turistic nr. PANDA ***** din

*****, „PANDATUR” S.R.L., s-a obligat să asigure clientul Frecăuțanu Alina cu informația necesară și corectă despre produsul turistic și prestarea serviciilor în condițiile specificate în contract. Să asigure buna executare a obligațiilor asumate prin prezentul contract, și anume de prestare a produsului turistic agreat de părți în prezentul contract și anexele sale. Să restituie clientului sumele pentru serviciile care nu i-au fost prestate conform condițiilor specificate în contract, din culpa organizatorului.

Așadar, la data de *****, după ce au sosit la unitatea de cazare „Belpoint Beach Hotel 4 am constatat că hotelul în care am fost cazați este într-o stare deplorabilă și nu corespunde categoriei de 4*, astfel încât condițiile din odaie și în restul hotelului fiind oribile (mucegai, pereți și podea deteriorată cu mochetă pătată, peticită, atât în cameră, cât și pe holuri; miros urât în cameră și bucătărie; lipsa apei calde; utilizarea unor ustensile de bucătărie neprofesionale, cu grad ridicat de uzură; utilizarea unor agregate de bucătărie neigienizate corespunzător, cu vopsea exfoliată, urme de rugină, ședere depreciate, cu ventilatoare care prezentau depuneri de praf și impurități; lipsa curățeniei în camera, cearșafurile murdare, condiții igienică-sanitare precare; protecții de saltea cu fire de păr, saltele și pilote vătate, rugină, depuneri de praf etc.).

Astfel, tot la *****, imediat după cazarea în hotelul „Belpoint Beach Hotel 4 *”, în termenul indicat în pct. 10.1 din contractul turistic și în art. 1609 din Codul civil, sau adresat cu o notificare către „PANDATUR” S.R.L., solicitând remedierea situației create prin transferul imediat într-o altă unitatea de cazare (hotel) de 4 *, tipul camerei Standard Room, cu servicii de masa „AII inclusive” și condiții corespunzătoare de trai, anexând în acest sens probe foto.

Prin notificarea din *****, a fost comunicat pârâtului „PANDATUR” S.R.L. faptul că nu pot părăsi hotelul, deoarece nu aveau surse financiare suficiente pentru a se caza în alt hotel, totodată se aflau în imposibilitate de a ne deplasa și către casă în Republica Moldova, deoarece nu cunoșteau cu ce puteau ajunge acasă și nici nu dispuneau la acel moment de surse financiare, din care motive au fost nevoiți să suporte, începând cu ora cazării condițiile teribile de trai.

La 26 iulie 2023, în mod repetat au expediat în adresa „PANDATUR” S.R.L. o notificare prin care au solicitat ca pârâtul să se conformeze notificării din *****, astfel încât să remedieze situația creată prin transferul imediat într-o altă unitatea de cazare (hotel) de 4 *, tipul camerei Standard Room, cu servicii de masa „AII inclusive” și condiții corespunzătoare de trai, anexând în acest sens probe video.

Indică, că deși pârâtul S.R.L. „PANDATUR” a recepționat somațiile expediate în adresa sa, nu a întreprins careva măsuri concrete în vederea remedierii situației create, S.R.L. „PANDATUR” recunoscând vina sa privind neexecutare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, abia la 26 iulie 2023, ora 13:45, prin intermediul aplicației „Viber”, le-a acordat o ofertă de a se schimba într-un hotel de 3 * „Begonya hotel Beldibi”, cu condiții mai teribile de trai, decât în hotelul „Belpoint Beach Hotel 4 *”, precum și într-un hotel de 4 * „Club hotel Sunbel” cu achitarea suplimentară a 120,00 euro.

Respectiv, fiind de acord cu oferta din hotelul „Club hotel Sunbel 4 *”, de către reprezentanții S.R.L. „PANDATUR” în Turcia - Kemer le-a fost comunicat deja faptul că

urmează să achite suplimentar suma de 350,00 euro și nicidecum 120,00 euro, iar la rugămintea acestora de a achita această sumă direct în oficiul S.R.L. „PANDATUR” de către o persoană terță (rudă apropiată), S.R.L. „PANDATUR” a refuzat, indicând că suma respectivă urmează a fi achitată la reprezentanții acestora din Turcia, cu indicarea faptului că nu ar avea careva pretenții de ordin material sau moral față de S.R.L. „PANDATUR”.

Prin urmare, din motiv că nu dispuneau la acel moment de suma de 350,00 euro, în Turcia, având posibilitatea de a achita acești bani doar în Republica Moldova, sau prin intermediul serviciului bancar (ceea ce s-a refuzat), au continuat traiul în condițiile teribile, inumane și degradante din hotelul „Belpoint Beach Hotel 4 *”.

La 2 august 2023, după finisarea sejurului, au depus către S.R.L. „PANDATUR” o reclamație prin care au solicitat achitarea în beneficiul reclamanților Botnari Artur și Botnari (Frecăuțanu) Alina a sumei de 15 792,00 lei (790,00 Euro), cu titlu de despăgubire materială, precum și suma de 20 000,00 lei cu titlu de prejudiciul moral, în termen de 30 zile de la data recepționării somației, însă pretențiile acestora au fost ignorate.

Deci, reieșind din prevederile art. 1597 alin. (2) lit. a) din Codul civil, S.R.L. „PANDATUR” urma să asigure concordanța dintre serviciile stipulate în contract, în așa mod încât reclamanții Botnari Artur și Botnari (Frecăuțanu) Alina să nu întimpine dificultăți în privința calității serviciilor prestate, pentru care au semnat și au achitat costul cerut de agenția de turism.

Astfel, din lipsa informării și ducerii în eroare de către S.R.L. „PANDATUR”, sau ciocnit cu condiții necorespunzătoare (teribile) de trai din hotelul unde au fost cazați, iar acest fapt îl demonstrează prin planșa fotografică și înregistrările video.

Menționează că, prin încheierea contractului de servicii turistice între compania S.R.L. „PANDATUR” și reclamanta Botnari (Frecăuțanu) Alina, s-a stabilit raportul juridic, potrivit căruia fiecare dintre părți s-a obligat reciproc, astfel încât obligația fiecăruia să fie corelativă obligației celeilalte părți, în care reclamanții Botnari (Frecăuțanu) Alina și Botnari Artur achitând prețul pachetului turistic a executat obligația de plată pentru a beneficia de produsul turistic, însă după cum rezultă din lucrările dosarului S.R.L. „PANDATUR” nu și-a executat corespunzător obligațiile asumate prin contractul de servicii turistice nr. PANDA ***** din *****, fapt confirmat prin înregistrările video și foto, cât și corespondența dintre părți anexată la acțiune.

Susțin reclamanții, că S.R.L. „PANDATUR” urmează să restituie acestora suma de 15 792,00 lei cu titlu de despăgubire materială, care este una justă și corespunde realității.

Indică reclamanții, că apreciind în ansamblu circumstanțele speței și având în vedere principiile compensării echitabile și rezonabile a prejudiciului moral, natura dreptului lezat, caracterul și gravitatea suferințelor suportate de către Frecăuțeanu Alina și Botnari Artur, cât și datele obiective care certifică acest fapt, cum ar fi, importanța vitală a drepturilor lezate, nivelul suportării suferințelor manifestare prin aceea că, au locuit în condițiile teribile de trai *(nocive)* în unitatea de cazare „Belpoint Beach Hotel 4 *”, în perioada 25.07.2023 - 01.08.2023, în lipsa hranei corespunzătoare (mâncare oferită de

hotel era imposibil de administrat, avea mereu un miros specific, cu diferite insecte și excremente de insecte pe aceasta), în lipsa igienei, în lipsa unei siguranțe fizice, psihologice și psihice în perioada vacanței mult așteptate, concediul fiind planificat din timp a fost irosit datorită acțiunilor S.R.L. „Pandatur" etc., consideră că există motive întemeiate de a solicita compensarea prejudiciului moral suportat în sumă de 30 000,00 lei, adică a câte 15 000,00 lei pentru fiecare.

Tot cu referire la prejudiciul moral menționează, că pachetul turistic le-a cauzat un disconfort emoțional considerabil, stres, stare de agitare care a persistat pe întreaga perioadă a călătoriei, inclusiv și în prezent, iar ignorarea pârâtului S.R.L. „PANDATUR" de a remedia viciul, ignorându-i și lăsându-i în condițiile inumane și degradante doar le-a amplificat senzația de revoltă și suferințele psihice.

În situația de fapt enunțată, luând în considerație particularitățile cazului, în special comportamentul neglijent al pârâtului „PANDATUR" S.R.L. de a remedia viciul pachetului turistic, ulterior de a remedia litigiul pe cale amiabilă, consideră drept întemeiată pretenția cu privire la despăgubirea de către pârât a prejudiciului moral în sumă totală de 30 000,00 lei.

În drept, și-au întemeiat acțiunea reclamanții pe dispozițiile Legii nr. 105 din 13.03.2003 cu privire la protecția consumatorului; art. 1595, 1597, 1598, 1602, 1605, 1608, 2036, 2037 din Codul civil.

Poziția, argumentele și solicitările pârâtului.

La 26 decembrie 2023, societatea cu răspundere limitată „Pandatur" prin intermediul reprezentantului său avocatul Oprea Adrian, a depus referință asupra cererii de chemare în judecată înaintată de Botnari (Frecăuțanu) Alina și Botnari Artur, solicitînd respingerea acțiunii ca neîntemeiată și nefondată.

În susținerea poziției sale, pârâta a indicat că, reclamanții doar declarativ își manifestă presupusele nemulțumiri, fără a face trimitere la probe pertinente, concludente și utile prin intermediul cărora să-și dovedească pretențiile.

Indică, că reclamanții au anexat la cerere careva poze/video din care nici într-un mod nu poate fi dedus în ce loc acestea au fost efectuate, în ce condiții și în ce circumstanțe, neconfirmând alegațiile reclamanților.

Mai mult ca atât, reclamanții nu au susținut revendicările cu vreun înscris contrasemnat de un reprezentant al hotelului de la fața locului care să confirme sau să infirme cele constatate, sau măcar să infirme cele constatate dar să confirme că pozele/video sunt efectuate într-adevăr pe teritoriul hotelului în care au fost cazați.

În caz contrar, apare un dubiu rezonabil asupra caracterului probator al actelor anexate de către reclamanți.

Indică pîrîtul, că la caz, în corespundere cu prevederile art. 1603 alin.(2,3) CC, reclamanții au beneficiat de servicii de transport tur-retur, asigurare medicală, servicii de cazare în hotel de 4* precum a fost specificat în contract.

Menționează, că reclamanții nu au executat obligația de a dovedi temeinicia pretențiilor sale, contrar sarcinii prevăzute de art. 118 alin.(1) CPC.

Consideră, că reclamanții acționează cu rea-credință urmărind doar scopul unei îmbogățiri nejustificate, or beneficiind de serviciile hotelului în care au fost cazați până la

finele sejurului, reclamanții solicită atât prețul produsului turistic în mărime deplină, cât și prejudicii morale absolut nemotivate, nejustificate și neprobate.

De asemenea, reaua-credință a reclamanților și intenția îmbogățirii nejustificate rezultă din compararea solicitărilor, în reclamație unde solicită cu titlu de prejudiciu moral în total suma de 20000,00 lei, iar în acțiune tot ei solicită cu titlu de prejudiciu moral câte 15000,00 lei, iar în total 30000,00 lei.

În concluzie, contrar obligației impuse consumatorului de art. 20 alin. [6) din Legea privind protecția consumatorilor, reclamanții solicită repararea unui pretins prejudiciu material în mărime de 790 EUR și prejudiciu moral în mărime de 30000 lei, fără însă a demonstra corespunzător existența acestor prejudicii, or reclamanții nu au motivat în nici un mod existența a careva suferințe morale, dar nici nu au dovedit/probat existența prejudiciului material în limita solicitată.(f.d.103-106)

Poziția participanților la proces expusă în ședința de judecată.

În ședința de judecată, reclamanții Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur nu s-au prezentat, dar prin acțiunea depusă au solicitat examinarea cauzei în lipsa acestora.

În ședința de judecată, reprezentantul pârâtului societatea cu răspundere limitată "Pandatur"S.R.L.-avocatul Oprea Adrian, a pledat pentru respingerea acțiunii formulate de Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur, invocând caracterul nefondat și declarativ al acțiunii.

Aprecierea instanței de judecată.

Audiind participanții la proces asupra acțiunii formulate, studiind materialele dosarului și înscrisurile probatorii administrate, verificând temeinicia argumentelor expuse de reclamanți în cererea de chemare în judecată și în cererea de majorare a pretențiilor în raport cu argumentele reprezentantului pârâtei expuse în ședința de judecată, instanța de judecată constată netemeinicia acțiunii depuse de Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur, care urmează a fi respinsă, pentru următoarele considerente.

Potrivit dispoziţiilor art. 130 alin. (1) Codul de procedură civilă, instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

Conform art. 239 Codul de procedură civilă, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală şi întemeiată. Instanţa îşi întemeiază hotărârea numai pe circumstanţele constatate nemijlocit de instanţă şi pe probele cercetate în şedinţă de judecată.

În temeiul art. 240 alin. (1) Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării pricinii şi admisibilitatea acţiunii.

Potrivit art.1 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Potrivit art.2 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prezenta lege stabileşte cerinţele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse şi servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării şi asigurării drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea şi luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

Din prevederile stabilite la art. 6 lit. a), b), c) și d) din aceeaşi lege, reiese că orice consumator are dreptul la: a) protecția drepturilor sale de către stat; b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile şi interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; d) informații complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziționate.

Astfel, din materialele cauzei se atestă că, la data de *****, între agenția turistică „Pandatur” S.R.L. și Botnari (Frecăuțanu) Alina a fost încheiat contractul de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA*****. (f.d. 20-23)

Condițiile esențiale ale actului juridic enunțat, au fost stabilite în mod expres și materializate prin consimțământul bilateral al părților atât cu privire la obiect termen, conținut, dar și reglementări privind respectarea cerințelor de formă.

Conform clauzelor contractuale, și anume pct. 2.1. al contractului, obiectul contractului constituie comercializarea de către prestator a produsului turistic realizat de Organizator pe care îl oferă Clientului, în condițiile contractului încheiat.

Potrivit capitolului II, pct. 2.2. din Condiții generale de prestare a serviciilor turistice de SRL „Panda Tur”, Organizatorul prestează următoarele tipuri ale produsului turistic: a) servicii turistice organizate la cererea beneficiarului, denumite în continuare servicii la cerere; b) servicii turistice organizate de prestator și puse la dispoziția beneficiarului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, pagina web, broșuri, pliante șl alte oferte, denumite în continuare servicii din oferta standard; c) servicii turistice interne, realizate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă și/sau de tratament (turism balnear), denumite în continuare bilete de odihnă și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard. Pct.1.3 prevede că caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă prestatorul sunt descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte, pagina web), în cazul ofertei standard ți a biletelor de odihnă și/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

Potrivit pct. 2.5. Serviciile turistice neincluse în produsul turistic indicat în Anexa nr.1, nu fac obiectul contractului. (f.d. 20)

Iar conform anexei nr.1 la contractul de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA*****, în p. 1, se descrie produsul turistic realizat de Organizator pe care îl oferă Clientului: itinerariul Chișinău-Kemer-Chișinău. Țara - Turcia, Kemer, categoria unității de cazare – Belpoint Beach Hotel 4 *, perioada sejurului ***** – 01 august 2023,

perioada cazării ***** – 01 august 2023, tipul camerei – standard room, servicii masa – UALL; servicii suplimentare asigurare medicală, transport avia, transfer(f.d. 18)

Potrivit p. III din anexa la contract încheiat, prețul serviciilor constituie suma de 790 euro. (f.d. 13 verso)

Potrivit bonului fiscal nr.*****din ***** în sumă de 15 792 lei, reclamanții au achitat prețul serviciilor conform contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA***** din *****. (f.d. 18)

În data de *****, reclamanta Botnari (Frecăuțanu) Alina a notificat pîrîta că la momentul sosirii în unitatea de cazare a constat că hotelul este într-o stare deplorabilă și nu corespunde categoriei 4 *, condițiile din odaie și în restul hotelului fiind oribile, solicitînd remedierea situației create prin transferul imediat într-o altă unitate de cazare de Hotel 4 *, tipul camerei Standart Room, cu servicii masă All inclusive și condiții corespunzătoare de trai.(f.d.24-25,35)

Potrivit corespondenței de pe aplicația Viber, se atestă că pîrîta a propus ca alternativă cazarea în alte hotele, fără și cu plată suplimentară.(f.d.35-38)

Prin somația adresată pîrîtului în data de 02 august 2023, reclamanții au solicitat achitarea sumei de 15 792 lei(790 euro), cu titlu de despăgubire materială, precum și suma de 20 000 lei, cu titlu de prejudiciu moral, în termen de 30 zile de la data recepționării somației, pe motivul lipsei informării și ducerii în eroare de către SRL Pandatur, ce a dus la ciocnirea acestora cu condiții necorespunzătoare(teribile) de trai din hotel și încălcării de către reclamant a prevederilor contractuale ce ține de condițiile cazării în hotelul Belpoint Beach Hotel 4 *. (f.d. 29-40)

Prin răspunsul expediat de „Panda Tur” SRL către Botnari (Frecăuțanu) Alina și Botnari Artur, pîrîtul a informat reclamanții privind necesitatea probării celor invocate în plîngere.(f.d.43)

Conform art. 1592 alin. (1) Cod civil, 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.

Potrivit art. 1595 alin. (1), pct.1, lit. c), și d) Cod civil, 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: 1) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie: c) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație; d) serviciile de masă oferite.

Conform prevederilor art.1603 alin. (1) și (2) Cod civil, organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii. Serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite.

Potrivit art. 21 alin. (1) in Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului

(executarea lucrării) în termenele şi condiţiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Potrivit art. 1603 alin.(5) Cod civil, dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condițiile prezentei secțiuni și ale contractului, călătorul are dreptul: a) să ceară remedierea conform art. 1605 alin. (1); b) să remedieze viciul conform art. 1605 alin. (2) și să ceară rambursarea cheltuielilor necesare; c) să ceară remedierea prin prestarea unor alte servicii de călătorie conform art. 1605 alin. (3) și (4); d) să ceară rambursarea costului cazării necesare conform art. 1605 alin. (5) și (6); e) să declare rezoluțiunea contractului de servicii de călătorie conform art. 1606; f) să obțină reducerea prețului pachetului de servicii de călătorie conform art. 1607; g) să ceară despăgubiri conform art. 1608. În concordanță cu art. 1605 alin.(1) și (2) Cod civil, dacă călătorul cere remedierea viciilor, organizatorul este obligat să le remedieze. Organizatorul poate refuza remedierea: a) dacă ea este imposibilă; sau b) dacă ea implică cheltuieli disproporționate, ținînd cont de anvergura viciului și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la alin. (1) lit. a) și b), în cazul în care organizatorul nu remediază viciul într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Nu este necesar să se specifice un termen de către călător dacă organizatorul refuză să remedieze viciul sau dacă este necesară o remediere imediată.

Reieșind din prevederile art. 1607 Cod civil, prețul serviciilor de călătorie se reduce pentru orice perioadă în care a existat un viciu, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că viciul este imputabil călătorului. Reducerea este egală cu diferența dintre valoarea, la momentul încheierii contractului, a pachetului de călătorie fără vicii și valoarea, la același moment, a pachetului de călătorie cu viciul respectiv. În conformitate cu prevederile art. 181 alin.(1) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Art. 1608 Cod civil, prevedere că călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă ca urmare a unui viciu, fără a aduce atingere dreptului său la reducerea prețului sau la rezoluțiune. Despăgubirea se acordă fără întîrzieri nejustificate. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazul în care organizatorul dovedește una dintre următoarele circumstanțe: a) viciul este imputabil călătorului; b) viciul este imputabil unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibil sau inevitabil; sau c) viciul este cauzat de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Dacă călătoria este zădărnicită sau afectată în mod semnificativ, călătorul poate cere și o despăgubire rezonabilă pentru prejudiciul moral suportat prin irosirea concediului sau a vacanței.

Potrivit art. 1609 alin. (1) Cod civil, călătorul trebuie să îl informeze fără întîrzieri nejustificate pe organizator, ținînd cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice

viciu pe care îl constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract.

Reieșind din prevederile art. 20 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 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.

Din prevederile art. 20 alin. (6) aceeași lege, reiese că pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Reieșind din normele de drept indicate supra, instanța conchide că este incontestabil dreptul consumatorului de a obține un ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care să-i confere aptitudinea de satisfacție, conform destinației, necesitățile explicite sau implicite.

Totodată nu poate fi negat faptul că legislația națională și internațională stabilește cerințe generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse şi servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării şi asigurării drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea şi luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

În acest sens, instanța reține faptul că reclamanții nu au executat obligația de a dovedi temeinicia pretențiilor sale, contrar sarcinii prevăzute de probațiune instituite de art. 118 alin (1) Cod de procedură civilă, nu au prezentat careva probe prin care să dovedească faptul prestării de către „Pandatur” SRL a serviciilor necorespunzătoare.

În aceste circumstanțe, instanțele de judecată investite cu examinarea litigiului deferit judecății în prezenta speță, nu pot găsi o altă elucidare a cazului decât cea clarificată mai sus, de vreme ce concluzia instanţei este consecinţa dedusă în urma prezentării probelor de către părţi şi examinate în cadrul şedinţei de judecată, or, în conformitate cu prevederile art. 118 alin. (1) sprijinite cu dispoziţia art. 119 alin. (1) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel, iar probele se adună şi se prezintă de către părţi.

Sintetizând cele expuse mai sus și examinând probatoriul administrat la dosar prin raportarea acestuia la prevederile art. 118, 121 – 122 Codul de procedură civilă, instanța reiterează că acțiunea înaintată de Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur este neîntemeiată și urmează a fi respinsă.

În conformitate cu prevederile art. art. 238-241 CPC RM, instanţa de judecată, -

H O T Ă R Ă Ş T E:

Se respinge cererea de chemare în judecată înaintată de Botnari(Frecăuțanu) Alina, Botnari Artur către S.C."Pandatur"S.R.L. privind încasarea sumei de 15 792 lei(790 euro), cu titlu de despăgubire materială, precum și suma de 15 000 lei cu titlu de

prejudiciul moral pentru fiecare, în total suma de 30 000 lei, pentru repararea prejudiciului moral, ca neîntemeiată.

Hotărîrea cu drept de apel în termen de 30 zile în Curtea de Apel Chişinău, prin intermediul Judecătoriei Chişinău sediul Centru.

Preşedinte de şedinţă,
Judecătorul **S. Vîşcu**