Prima instanţă: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud. Octavian Dvornic)
Dosarul nr.2a-651/23
(2-19166653-02-2a-16022023)

D E C I Z I E

27 septembrie 2023 mun. Chişinău

Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chişinău în componenţa:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Ana Panov
Judecătorii Angela Braga şi Viorica Mihaila
Grefier Cristian Adam

examinând, în şedinţă publică, cererea de apel declarată de apelanta Societatea cu Răspundere Limitată ”LA VACANZA TURISMO”, împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 24 noiembrie 2022, adoptată în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Cristina Mîrza și Marin Mîrza împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”LA VACANZA TURISMO”, intervenient accesoriu Compania Aeriană ”Qatar Airways” privind încasarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată,-

a c o n s t a t a t:

Pretenţiile reclamantului:

1. La data de 12 octombrie 2019 prin intermediul oficiului poștal, reclamanții Cristina Mîrza și Marin Mîrza, au depus cererea de chemare în judecată împotriva Societății cu Răspundere Limitată ”LA VACANZA TURISMO” (*în continuare SRL”LA VACANZA TURISMO”*), intervenient accesoriu Compania Aeriană ”Qatar Airways” (*în continuare CA”Qatar Airways”*) solicitând a încasa de la SRL”LA VACANZA TURISMO”, în beneficiul Cristinei Mîrza și Marin Mîrza, despăgubiri pentru următoarele prejudicii: 28748 lei costul călătoriei „București-Singapore-București”, călătoria care nu a fost folosită; 6855 lei costul călătoriei „Singapore-Bali- Singapore”, călătoria care nu a fost folosită; 1560 Euro costul călătoriei „București -Bali-București”, călătoria achitată suplimentar; 137 Euro hotelul din or. București, achitat suplimentar; 410 Euro hotelul din Singapore, de care nu au beneficiat; 90 Euro hotelul din Bali, achitat suplimentar; 1000 Euro dauna morală pentru

fiecare în parte. Astfel, 35603 lei și 4197 Euro, ce constituie 81405,85 lei, iar în total 117008,85 lei. La fel, au solicitat încasarea cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii au indicat că la data de 8 aprilie 2019, între SRL”LA VACANZA TURISMO”, în persoana directorului Anna Hîncu și Cristina Tabuica (în prezent Cristina Mîrza) și Marin Mîrza, a fost încheiat contractual de servicii turistice nr. IND-1, potrivit căruia agentul turistic s-a obligat să acorde servicii turistice, iar ultimii să achite costul lor.

Indică, că la data încheierii contractului în cauză a fost achitată o parte din pachetul turistic în sumă de 28748 lei și la 13 iunie 2019, a fost achitată ultima tranșa, astfel suma totală achitată a pachetului turistic, turului „București - Singapore - Bali - București”, fiind de 61500 lei.

Susțin că la 16 iulie 2019, fiind la aeroportul internațional Henri Coandă București, România, la cursa QR 222 ora 12:55 spre Singapore, le-a fost refuzat în înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei.

Menționează că despre faptul refuzului în înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei, imediat a fost adus la cunoștința directorului Agenției Anna Hîncu, care le-a explicat că ei personal să rezolve situația creată, deoarece a mai fost așa situații și ele au fost rezolvate.

În continuare, în urma tratativelor cu reprezentanții CA”Qatar Airways”, chiar și la cursa ulterioară - la 17 iulie 2019 orele 00:35 către aceeași destinație, la fel le-a fost refuzat în înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei, deci a apărut un viciu al serviciilor de călătorie, prevăzut de art. 1142 alin.(4) din Codul civil, deoarece serviciile de călătorie a turului „București - Singapore - Bali”, nu au fost prestate.

Relevă că fiind în situația nominalizată și dorind continuarea cursei călătoriei, au procurat, tot la aceiași dată, două bilete la cursa cea mai convenabilă spre Bali la 19 iulie 2019, ora 00:35, QR 220, costul căror constituie 1560 Euro.

Susțin reclamanții că toată ziua au petrecut în aeroport, iar ulterior două zile în hotelul din or. București în loc de Singapore, conform programului planificat și pachetului de servicii de călătorie obligat a fi oferit de către SRL”LA VACANZA TURISMO”, potrivit contractului supra indicat.

Indică, că pentru două zile în hotelul din or. București, au achitat 633,82 Roni, echivalent 137 Euro, pentru ambii.

Notează că la Bali, au aterizat înainte de programul planificat, conform pachetului de servicii de călătorie, pentru ce au fost nevoiți să se cazeze în hotel, costul serviciilor acordate fiind de 1400000 rupii, echivalent 90 Euro, pentru ambii.

Menționează faptul că în continuare, pachetul de servicii de călătorie a fost respectat.

În continuare indică faptul că la 29 iulie 2019, au revenit în Republica Moldova, iar la 30 iulie 2019 s-au adresat verbal la reprezentantul SRL”LA VACANZA

TURISMO”, privind problema nominalizată, rezolvarea acesteia și repararea prejudiciului, la ce au primit răspuns că situația creată va fi clarificată în scurt timp, după ce la 7 august 2019, au fost informați de către reprezentantul SRL”LA VACANZA TURISMO”, intenționat sau din imprudență, rămâne de apreciat, că, de vină este CA”Qatar Airways” la care trebuie să se adreseze personal pentru recuperarea prejudiciului suportat. Pentru aprecierea cheltuielilor au depus la agenția de turism cererea privind descifrarea tuturor cheltuielilor călătoriei achitate. Potrivit răspunsului SRL”LA VACANZA TURISMO”, fără număr și dată, costul călătoriei „București - Singapore - București” constituie 28748 lei, „Singapore - Bali - Singapore” - 6855 lei, iar traiul în hotelul din Singapore constituie 410 Euro.
Conform redirecționării verbale a reprezentantul SRL”LA VACANZA TURISMO”, s-au adresat la CA”Qatar Airways”, prin intermediului poștei electronice, deoarece reprezentanții companiei în cauză în Republica Moldova nu sunt. Iar la 29 august 2019, a fost recepționat răspunsul de la compania aeriană, precum că motivul neacceptării îmbarcării la cursa „București - Singapore - București” este lipsa vizei.
Punctează că în baza răspunsului CA”Qatar Airways” și în conformitate cu prevederile art. 1142 alin.(5) din Cod civil, la 3 septembrie 2019 au înaintat pretenții SRL”LA VACANZA TURISMO” privind rambursarea cheltuielilor necesare, adică să le fie achitat despăgubiri pentru următoarele prejudicii: 28748 lei - costul călătoriei „București - Singapore - București”, călătoria care nu a fost folosită; 6855 lei - costul călătoriei „Singapore - Bali - Singapore”, călătoria care nu a fost folosită; 1560 Euro - costul călătoriei „București - Bali - București”, călătoria achitată suplimentar; 137 Euro - hotelul din or. București, achitat suplimentar; 410 Euro - hotelul din Singapore, de care nu au beneficiat; 90 Euro - hotelul din Bali, achitat suplimentar;1000 Euro - dauna morală pentru fiecare. În total 35603 lei și 4197 Euro, să le fie achitat în termenul de 15 zile calendaristice din momentul recepționării pretenției în referință.
Iar la 13 septembrie 2019, prin intermediul poștei electronice, a fost recepționat răspunsul de la SRL”LA VACANZA TURISMO”, fără număr, datat cu 13 septembrie 2019, precum că conform informației recepționate de la CA”Qatar Airways”, Tabuica Cristina și Mîrza Marin au întârziat la înregistrarea cursei și în cazul dat, SRL”LA VACANZA TURISMO” nu răspunde de faptul dat, precum și nu răspunde de incompetența colaboratorilor Qatar Airways.
Menționează reclamanții faptul că în răspunsul nominalizat SRL”LA VACANZA TURISMO”, nu a luat în considerație convorbirile anterioare înaintea înregistrării la cursa în aeroportul internațional Henri Coandă București, România și faptul că la cursa ulterioară spre Singapore la 17 iulie 2019, ora 00:35, la fel le-a fost refuzată înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei.

În temeiul celor expuse, cheltuielile suportate de reclamanți, constituie 35603 lei și 2197 Euro, după cum urmează: 28748 lei - costul călătoriei „București - Singapore - București”, călătoria care nu a fost folosită, 6855 lei - costul călătoriei „Singapore - Bali - Singapore”, călătoria care nu a fost folosită, 1560 Euro - costul călătoriei „București - Bali - București”, călătoria achitată suplimentar, 137 Euro - hotelul din or. București, 410 Euro - hotelul din Singapore, 90 Euro - hotelul din Bali.
Consideră că de către SRL”LA VACANZA TURISMO” au fost prestate serviciile necorespunzătoare care au adus la viciu al serviciilor de călătorie .
Subliniază că luna de miere planificată de mult timp înainte a fost distrusă și ei au fost foarte descurajați, întreaga călătorie în Singapore a fost planificată - inclusiv locurile pe care au dorit să le viziteze. Aceasta nu a fost doar o călătorie sau o vacanță simplă, ci luna reclamanților de miere, care se întâmplă o dată în viață. Această situație le-a provocat foarte multe probleme, le-a făcut să piardă dorința de a continua călătoria.
În afară de aceasta, au suportat cheltuieli suplimentare, cum ar fi rezervarea a 2 nopți în București, cumpărarea de bilete noi către Bali, rezervarea unei alte nopți în Bali din cauza schimbării zborului și altele. Mai mult ca atât, o sumă mare de bani a fost cheltuită în zadar, inclusiv hotel din Singapore, biletele avia Singapore-Bali-Singapore. Reieșind din fapte menționate, cer și o compensație morală în valoare de 1000 euro, pentru fiecare în parte.

Poziţia instanţei de fond:

2. Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 24 noiembrie 2022, s-a admis parțial acțiunea. S-a încasat de la SRL”LA VACANZA TURISMO”, în beneficiul lui Marin Mîrza și Cristina Mîrza, prejudiciul material în mărime de 35603 lei și 410 euro sau echivalentul lor în lei RM conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, prejudiciul moral în mărime de 10000 lei, cheltuielile de judecată pentru taxa de stat proporțional părții admise, în mărime de 1407 lei, cheltuieli de traducere în mărime de 2650 lei, cheltuieli de executare în mărime de 2400 lei, cheltuieli pentru asistență juridică în mărime de 11000 lei. În rest, acțiunea s-a respins ca neîntemeiată.

Solicitarea apelantului:

3. Nefiind de acord cu hotărârea instanţei de fond, la data de 15 decembrie 2022 prin intermediul poștei electronice, apelanta SRL”LA VACANZA TURISMO”, reprezentată de avocatul Ileana Popescu, a declarat apel nemotivat împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 24 noiembrie 2022, solicitând admiterea cererii de apel, casarea hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi hotărâri de respingere a cererii de chemare în judecată. A indicat că, motivele de fapt şi de drept vor fi

prezentate suplimentar după ce v-a lua cunoştinţă cu hotărârea motivată, rezervându-și dreptul la apel suplimentar (f.d.2-4, Vol.II)

4. La data de 16 februarie 2023, conform fișei de repartizare, cauza a fost distribuită pentru examinare în ordine de apel judecătorului Liuba Pruteanu (f.d.23, Vol.II).
5. Prin încheierea Curții de Apel Chișinău din 21 februarie 2023, nu s-a dat curs cererii de apel depusă de apelanta SRL"LA VACANZA TURISMO". S-a comunicat apelantei că necesită să prezinte, în cancelaria Curţii de Apel Chişinău, apelul motivat cu indicarea motivelor de fapt şi de drept pe care se întemeiază apelul și dovada de plată a taxei de stat în sumă de 1055,25 lei şi că i se acordă termen de 10 zile din momentul recepționării. În caz contrar cererea de apel nu va fi considerată depusă şi va fi restituită conform art.369 alin.(1) din Codul de procedură civilă (f.d.25-26, Vol.II).
6. Iar la 2 martie 2023 prin intermediul poștei electronice, ulterior la 3 martie 2023 prin intermediul oficiului poștal, apelanta SRL"LA VACANZA TURISMO", reprezentată de avocatul Dumitru Josan, a depus cerere de apel motivată și dovada de plată a taxei de stat, înlăturând în termen neajunsurile constatate prin încheierea instanței de apel, dat fiind faptul că încheierea Curţii de Apel Chişinău din 21 februarie 2023, a fost recepționată la data de 22 februarie 2023, fapt confirmat prin extrasul de pe poșta electronică anexat la materialele cauzei (f.d.27, Vol.II).
7. Prin încheierea Curţii de Apel Chişinău din 13 martie 2023, s-a acceptat spre examinare cererea de apel depusă de apelanta SRL"LA VACANZA TURISMO" (f.d.38, Vol.II).

Argumentele părților:

8. În motivarea apelului, a indicat că nu este de acord cu hotărârea instanței de fond, o consideră ca fiind neîntemeiată și pasibilă de a fi casată.

Menționează că potrivit speței, motivul nepermiterii îmbarcării intimaților la cursa QR222, ora 12:55, este că ultimii nu dețineau o viză pentru statul Singapore - solicitată de CA"Qatar Airways". Tot în cadrul examinării cauzei civile, s-a constatat că intimații la momentul solicitării ambarcării la cursa QR222, ora 12:55 a prezentat reprezentanților companiei aeriene inclusiv biletul avia - destinația finală Indonezia. Acest fapt, este constat inclusiv şi prin extrasele din convorbirile electronice scrise a intimaților cu reprezentantul apelantului. Totodată, CA"Qatar Airways" a refuzat ambarcarea intimaților pe motivul lipse vizei pentru statul Singapore. De fapt acesta este şi motivarea poziției intervenientului accesoriu în prezenta cauză.

Consideră că compania aeriană a refuzat neîntemeiat îmbarcarea intimaților la cursa QR222, ora 12:55, iar acest fapt este demonstrat prin faptul că la materialele

cauzei nu există nici un act normativ (ori răspuns oficial) care ar stabili obligația cetățenilor Republicii Moldova de a deține o viză pentru tranzitarea teritoriului statului Singapore pe o perioadă mai mică de 96 ore. La materialele dosarului (pag.75 iar traducerea pag.76), este anexat extrasul cu privire la condițiile de tranzitarea a statului Singapore, în care este expres indicat, că pentru trecerea, tranzitarea teritoriului statului Singapore nu este necesară o viză - dacă perioada de tranzitare nu depășește termenul de 96 ore. Aceeași informație este plasată şi pe pagina web al organului vamal Singapore. Potrivit informației oficiale, plasat pe pagina web, se atestă cert că pentru a intra pe teritoriul statului Singapore, dacă deții un bilet avia valabil ce atestă părăsirea statului Singapore, nu este necesară o viza. Același conținut informativ, a fost recepționat prin intermediul poștei electronice al organului vamal Singapore, în care este indicat expres că cetățenii Moldoveni pot fi eligibili pentru tranzitarea Singapore fără viză dacă dețin un bilet de ieșire din Singapore în termen de cel mult 96 ore. În conversația electronică dintre intimați şi apelant (aplicația Viber), însuși intimații menționează că au convins reprezentanții companiei avia că viza nu este necesară însă este tîrziu (ora 12.43) „ уже убедили что виза не нужна / Но поздно”.

Afirmă că obligativitatea demonstrării deținerii unei vize pentru tranzitarea statului Singapore este pusă în sarcina intimaților, ori după caz a fi solicitată de la intervenientul accesoriu CA”Qatar Airways”. Potrivit art.1608 din Codul civil, 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 întârzieri nejustificate.

Astfel, în condițiile art.1608, raportat cu circumstanţele de fapt ale speței, se constată că serviciile de călătorie nu pot fi clasificate ca fiind viciate, ori nepermiterea îmbarcării neîntemeiat, din partea CA”Qatar Airways”, nu poate fi considerată ca fiind un viciu.

Relevă că în susţinerea poziției, apelantul a apelat la mai multe surse de informare, inclusiv a solicitat interpelarea ambasadei Singapore cu privire la necesitatea vizei pentru tranzitarea statului Singapore. Cu regret pînă în prezent nu a fost recepționat nici un răspuns. În discuții telefonicei cu Ministerul Afacerilor Externe şi Integrării Europene, reprezentanții acestuia au comunicat că interpelarea încă este în proces de soluționare şi se așteaptă un răspuns de la Ambasada Singapore la Moscova.

Accentuează că în ordinea ideilor, nu poate fi considerat ca fiind un viciu al serviciilor turistice ce rezultă din contract, abuzul admis de CA”Qatar Airways”, ori aceștia urmează să demonstreze obligativitatea vizei. Totodată, apelantul a solicitat instanţei de judecată de a interveni cu un demers în adresa Ministerului Afacerilor Externe şi Integrării Europene, însă cererea formulată de apelant în cadrul examinării cauzei a fost respinsă de instanţa de judecată.

Menţionează că conform Codului civil, în probaţiune îndreptăţirii este pusă sarcina operatorului doar ce ține de informarea beneficiarului produsului - fapt realizat. Ce ține de viciul serviciilor turistice prestate, probaţiunea este pusă în sarcina intimaților, la caz şi în sarcina intervenientului accesoriu.
Afirmă că speței sunt aplicabile prevederile Hotărârii Guvernului nr.836 din 8 noiembrie 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor care stabilește: Dreptul la rambursare sau redirecționare punct. 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 șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil; Punctul 23. Prevederile literei a) punctul 22, se aplică, de asemenea, pasagerilor ale căror zboruri fac parte dintr-un pachet turistic, cu excepția dreptului la rambursare, în cazul în care un astfel de drept apare în temeiul Legii nr. 352-XVI din 24 noiembrie 2006 cu privire la organizarea şi desfăşurarea activității turistice în Republica Moldova.
Tot potrivit Hotărârii Guvernului nr.836 din 8 noiembrie 2012, refuz la îmbarcare - refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la litera a) punctul 3 din prezentul Regulament, cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare.
În context, CA”Qatar Airways” nu a prezentat nici o dovadă legală despre temeinicia refuzului de îmbarcare a reclamanților, ori obligativitatea de a deține o viză pentru tranzitarea spațiului Singapore. Reiterează că poziția CA”Qatar Airways” pe marginea refuzului de îmbarcare este doar formală. Respectiv, temeinicia refuzului de a permite îmbarcarea reclamanților este pusă în seama CA”Qatar Airways”.
Punctează că tot în cadrul ședințelor de judecată a fost constatat faptul că intimații au întârziat la procedura de check-in, iar îmbarcarea era finalizată. În condițiile întârzierii la procesul check-in, intimații nu au prezentat bilete confirmative ce demonstrează că aceștia vor părăsi teritoriul statului Singapore în mai puțin de 96 ore. Evident, ulterior, aceștia au convins compania aeriană despre faptul că nu necesită o viză, însă era tîrziu - fapt confirmat prin mesajele transmise de intimați, electronic către apelant.

Totodată, urmează a fi respinsă solicitarea privind încasarea prejudiciului moral, ori acesta nu a fost demonstrat ori încadrat în limitele art. 1608 din Codul civil.
Prin urmare, solicită admiterea cererii de apel, casarea hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi hotărâri de respingere a cererii de chemare în judecată.

9. Prin încheierea din 3 aprilie 2023 a Președintelui interimar al Curții de Apel Chișinău, Anatolie Minciuna, s-a dispus redistribuirea cauzelor aflate în procedura judecătorului Liuba Pruteanu (f.d.39, Vol.II).
10. Potrivit fișei de repartizare repetată a dosarului, cauza civilă a fost repartizată spre examinare în ordine de apel judecătorului Angela Bostan în mod automat-aleatoriu pe data de 14 aprilie 2023 (f.d.40, Vol.II).
11. Prin încheierea Curții de Apel Chișinău din 5 iunie 2023, s-a declinat competența completului specializat în examinarea acțiunilor de contencios administrativ de la examinarea prezentei cereri. S-a remis dosarul Președintelui Curții de Apel Chișinău, spre redistribuire aleatorie judecătorilor completurilor specializate în materie de drept comun ale Curții de Apel Chișinău (f.d.60-61, Vol.II).
12. Potrivit fișei de repartizare repetată a dosarului, cauza civilă a fost repartizată spre examinare în ordine de apel judecătorului Ana Panov în mod automat-aleatoriu pe data de 12 iunie 2023 (f.d.62, Vol.II).
13. În şedinţa judiciară, avocatul Dumitru Josan, în interesele apelantei SRL”LA VACANZA TURISMO”, a solicitat admiterea cererii de apel cu motivele de fapt și de drept invocate în instrumentul de atac.

Avocatul Natalia Ctitor, în interesele intimaților Cristina Mîrza și Marin Mîrza, în ședința instanței de apel, a solicitat respingerea cererii de apel, cu menținerea în vigoare a hotărârii instanței de fond, reiterând integral argumentele expuse în referință.
Intimații Cristina Mîrza și Marin Mîrza, în ședința instanței de apel, au solicitat respingerea cererii de apel, cu menținerea în vigoare a hotărârii instanței de fond, susținând poziția expusă de reprezentantul lor.
Avocatul Ana Beriozchin, în interesele intervenientului accesoriu CA”Qatar Airways”, în ședința instanței de apel, a solicitat respingerea cererii de apel, cu menținerea hotărârii instanței de fond.

Aprecierea instanţei de apel:

14. Audiind participanții la proces, analizând şi studiind materialele pricinii, Colegiul atestă că apelul este drept neîntemeiat şi care urmează a fi respins din următoarele motive.
15. În conformitate cu art. 362 alin. (1) din Codul de procedură civilă, termenul de declarare a apelului este de 30 de zile de la data pronunţării dispozitivului hotărârii, dacă legea nu prevede altfel, apelanta respectând acest termen.

16. În conformitate cu art. 385 lit. a) din Codul de procedură civilă, instanţa de apel, după ce judecă apelul, este în drept să respingă apelul şi să menţină hotărârea primei instanţe.
17. Colegiul judiciar consideră necesar să menționeze că nu va formula un răspuns detaliat pentru fiecare argument al apelantului, ci va analiza doar motivele decisive pentru soluţionarea prezentei cauze (a se vedea cauza Garda Ruiz vs Spania (Marea Cameră), 21 ianuarie 1999, parag. 26; Moreira Ferreira vs Portugalia (nr. 2) (Marea Cameră); 11 iulie 2017, parag. 84, 98).
18. Conform prevederilor art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor şi obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.
19. Articolul 130 alin.(1) din Codul de procedură civilă, statuează că instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectual, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.
20. În temeiul art. 240 alin. (1) din Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluționării pricinii şi admisibilitatea acţiunii.
21. Din conținutul celor relatate Colegiul reține că sarcina instanţei de apel derivă reieșind din dispozițiile art.373 alin. (1), (2), (5) din Codul de procedură civilă, în condițiile în care instanţa de fond a soluționat fondul cauzei, cu expunerea argumentelor în vederea admiterii sau respingerii acţiunii în raport cu concluziile reţinute de către aceasta.
22. Colegiul Civil reține că instanţa de apel, potrivit regulilor unui proces echitabil, reţinându-se rolul determinant al concluziilor sale, are obligaţia să examineze efectiv problemele esenţiale care îi sunt supuse aprecierii şi să nu se limiteze la însuşirea motivelor instanţei inferioare. (Hirro Balani c. Spaniei, nr. 18064/91 din 09 decembrie 1994 §27; Georgiadis c. Greciei nr.21522/93 din 29 mai 1997 §43).
23. Potrivit recomandărilor avizului nr.11 din 2008 al Consiliului Consultativ al Judecătorilor Europeni (CCJE) în atenţia Comitetului de Miniştri al Consiliului Europei privind calitatea hotărârilor judecătoreşti, o motivaţie şi o analiză clară sunt cerinţele fundamentale ale hotărârilor judecătoreşti şi un aspect important al dreptului la un proces echitabil. Pentru a răspunde cerinţelor procesului echitabil, motivarea ar trebui să evidenţieze, că judecătorul a examinat cu adevărat chestiunile esenţiale ce iau fost prezentate.
24. Instanţa de apel menţionează că, art.6 din Convenţia Europeană a Drepturilor Omului garantează dreptul justiţiabilului la o hotărâre motivată sub aspectul

instituirii obligaţiei instanţelor de judecată de a-şi argumenta hotărârile adoptate din perspectiva unei analize ample a circumstanţelor pricinii. Îndatorirea de a motiva coerent şi unitar hotărârea sub aspectul tuturor cererilor, fără a exista contradicţii între motivare şi dispozitiv, constituie o garanţie pentru justiţiabili, în faţa eventualului arbitrariu judecătoresc, fiind singurul mijloc prin care se dă posibilitatea de a putea exercita un eficient control judiciar.

25. În opinia Colegiului, prima instanță a ținut cont de aceste deziderate și a adoptat o hotărâre bazată pe fundament temeinic și materialul probator administrat.
26. Colegiul constată că, prima instanţa a determinat corect raportul juridic dedus judecății, circumstanţele importante pentru soluţionarea pricinii au fost stabilite şi elucidate pe deplin, probelor prezentate a dat apreciere completă, obiectivă şi sub toate aspectele, iar hotărârea este legală şi întemeiată, adoptată cu respectarea drepturilor şi intereselor legale a participanților la proces.
27. Din suportul probatoriu prezent la materialele cauzei, Colegiul reține că la data de 12 octombrie 2019 prin intermediul oficiului poștal, reclamanții Cristina Mîrza și Marin Mîrza, au depus cererea de chemare în judecată împotriva SRL”LA VACANZA TURISMO”, intervenient accesoriu CA”Qatar Airways” privind încasarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată.
28. Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 24 noiembrie 2022, s-a admis parțial acțiunea. S-a încasat de la SRL”LA VACANZA TURISMO”, în beneficiul lui Marin Mîrza și Cristina Mîrza, prejudiciul material în mărime de 35603 lei și 410 euro sau echivalentul lor în lei RM conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, prejudiciul moral în mărime de 10000 lei, cheltuielile de judecată pentru taxa de stat proporțional părții admise, în mărime de 1407 lei, cheltuieli de traducere în mărime de 2650 lei, cheltuieli de executare în mărime de 2400 lei, cheltuieli pentru asistență juridică în mărime de 11000 lei. În rest, acțiunea s-a respins ca neîntemeiată.
29. Nefiind de acord cu hotărârea instanţei de fond, apelanta SRL”LA VACANZA TURISMO”, a declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 24 noiembrie 2022, solicitând admiterea cererii de apel, casarea hotărârii instanței de fond, cu emiterea unei noi hotărâri de respingere a cererii de chemare în judecată.
30. Verificând legalitatea şi temeinicia hotărârii instanţei ierarhic inferioare în raport cu criticele formulate în cererea de apel şi materialul probator, Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chișinău conchide că soluția instanței de fond privind admiterea parțială a acțiunii, este

una corectă, rezultată din aprecierea corectă a materialului probator şi interpretarea justă a normelor de drept material.

31. Cadrul legal speței sunt prevederile art.5 alin.(1) din Codul de procedură civilă, potrivit căruia 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.
32. Conform prevederilor art.9 alin.(1) și (2) din Codul de procedură civilă, instanței judecătorești îi revine un rol diriguitor în organizarea și desfășurarea procesului, ale cărui limite și al cărui conținut sânt stabilite de prezentul cod și de alte legi.
33. Conform prevederilor art.118 alin.(1) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.
34. Conform prevederilor art. 774 alin. (1) din Codul civil, în virtutea raportului obligaţional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestaţii, iar debitorul este ţinut să o execute. Prestaţia poate consta în a da, a face sau a nu face.
35. Conform prevederilor art. 776 din Codul civil, obligaţiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condiţiile legii.
36. Conform prevederilor art. 858 alin. (1) din Codul civil, temeiul executării rezidă în existenţa unei obligaţii. Iar potrivit alin.(2), obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credinţă, la locul şi în momentul stabilit.
37. Conform prevederilor art. 1592 alin. (1) din Codul civil, prin contract privind pachetul de servicii de călătorie un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părţi (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului preţul convenit al pachetului. Potrivit alin.(2), constituie pachet de servicii de călătorie (pachet) o combinaţie a cel puţin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiaşi călătorii sau vacanţe. Un pachet de servicii de călătorie, de asemenea, există: a) dacă serviciile de călătorie prevăzute de contract au fost combinate la cererea călătorului sau în conformitate cu selecţia acestuia; sau b) dacă organizatorul acordă prin contract călătorului dreptul să aleagă, după încheierea contractului, dintr-o selecţie de diferite tipuri de servicii de călătorie oferite de organizator. Iar potrivit alin.(3), în sensul prezentei secţiuni, serviciu de călătorie înseamnă: a) transportul de pasageri; b) cazarea care este realizată în alt scop decât cel rezidenţial; c) închirierea de autoturisme, de alte autovehicule sau de motociclete care necesită permis de conducere de categoria A; c^1) asigurarea medicală de călătorie peste hotare; c^2) serviciu de

consultanţă/asistenţă în perioada aflării în străinătate; d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în sensul lit.a), b) sau c).

38. În aceeași ordine de idei, conform prevederilor art. 1411 alin. (1) din Codul civil, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă faţă de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinaţie, iar cealaltă parte se obligă să plătească remuneraţia convenită.
39. Conform prevederilor art. 1415 alin. (1) din Codul civil, 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.
40. Conform prevederilor art. 1417 alin. (1) din Codul 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.
41. Concomitent, conform prevederilor art.1 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, definește noțiunea de „consumator” ca fiind orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională, iar „prestatorul” – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii. La același articol este definită și noțiunea de „serviciu necorespunzător (defectuos)”, care presupune un serviciu care nu corespunde cerințelor prescrise sau declarate.
42. Raportând la caz prevederile legale sus menționate, Colegiul constată că instanța de fond just a dispus admiterea parțială a acțiunii, din următoarele considerente.
43. Potrivit materialelor cauzei, se atestă că la 8 aprilie 2019, între SRL”LA VACANZA TURISMO” în persoana directorului Ana Hîncu în continuare ”Agenția” și Tabuica (actual Mîrza) Cristina în calitate de turist/reprezentatul turistului a fost încheiat contractual de prestări servicii turistice nr.IND-1 (f.d.50-58, 59-71, Vol.I).
44. Potrivit pct.1 din contract, agenția s-a obligat să organizeze, să rezerveze și/sau să vândă în interesele și din contul mijloacelor bănești ale turiștilor reprezentați, produse turistice în conformitate cu tour-ului indicate în contract, iar turistul se obligă să achite serviciile agenției în condițiile stabilite de contract.
45. Potrivit pct.1.2 al contractului este descrisă destinația Tour-ului, care constituie obiectul contractului, astfel în perioada 17 iulie 2019 – 20 iulie

2019 Singapore Peninsula Excelsior hotel, în perioada 20 iulie 2019 – 23 iulie 2019 Indonezia Beji Ubud Resort și în perioada 23 iulie 2019 – 28 iulie 2019 Indonezia The Patra Resort Bali (f.d.59, Vol.I).

46. Potrivit pct. 2.1 al contractului, costul total (aproximativ) constituie 1325 euro.
47. În aceeași ordine de idei, se atestă că adițional au fost procurate bilete avia la destinația București-Singapore-București și biletele avia Singapore-Bali-Singapore.
48. Potrivit copiei scrisorii emisă de către directorul SRL"LA VACANZA TURISMO", Anna Hîncu, se comunică că suma de 28748 lei constituie costul biletelor avia București-Singapore-București, 6855 lei constituie costul biletelor avia Singapore-Bali-Singapore și 1325 euro constituie deservirea terestră, dintre care 410 euro constituie costul hotelului din Singapore (f.d.70, Vol.I).
49. Potrivit cererii de chemare în judecată, reclamanții-intimați invocă, că la 16 iulie 2019, fiind la aeroportul internațional Henri Coandă București, România, la cursa QR 222 ora 12:55 spre Singapore, le-a fost refuzat în înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei. Totodată, menționează că despre faptul refuzului în înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei, imediat a fost adus la cunoștința directorului Agenției Anna Hîncu, care le-a explicat că ei personal să rezolvă situația creată, deoarece a mai fost așa situații și ele au fost rezolvate.
50. La fel, susțin reclamanții-intimați că și la cursa ulterioară la 17 iulie 2019 orele 00:35 aceeași destinație București-Singapore, le-a fost refuzat în înregistrarea la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei.
51. În speță se mai indică asupra faptului că reclamanții-intimați, dorind continuarea cursei călătoriei, au procurat, două bilete la cursa cea mai convenabilă spre Bali la 19 iulie 2019, ora 00:35, QR 220, costul căror constituie 1688 EURO.
52. Din aceste considerente, reclamanții-intimați solicită încasarea prejudiciului cauzat ca urmare a refuzului la îmbarcarea în avion din motivul lipsei vizei, astfel invocă că a apărut un viciu al serviciilor de călătorie, or serviciile de călătorie a turului „București - Singapore - Bali", nu au fost prestate.
53. Colegiul reține că prin scrisoarea expediată de către reprezentanții CA"Qatar Airways", ultimii au informat că potrivit raportului, cetățenii Republicii Moldova au nevoie de o viză pentru a călători la Singapore conform manualului de informații cu privire la deplasări. Totodată au clarificat faptul că, călătoria fără viză înseamnă că nu puteți ieși din aeroportul din Singapore (f.d.79, Vol.I).

54. Potrivit informației anexate la materialele cauzei de către partea Cristina Mîrza și Marin Mîrza, se atestă că pentru cetățenii Republicii Moldova cu destinația Singapore, se solicită viză vizitatorilor care nu dețin bilete de retur /onward ar putea fi refuzată intrarea TFV (tranzit fără viză) – pasagerii cu un bilet confirmat înainte pentru un zbor către o țară terță în termen de 24 ore. Aceștia necesită să rămână în zona de tranzit internațional a aeroportului și să dețină documentele necesare pentru următoarea destinație (f.d.75-76, Vol.I).
55. Potrivit contractului de prestări servicii, rezultă că Cristina Mîrza și Marin Mîrza, aveau bilete avia cu destinația Singapore-Bali pentru data de 20 iulie 2019, iar în perioada 17 iulie – 20 iulie 2019 urmau să fie cazați în hotelul Peninsula Excelsior, Singapore, fapt confirmat prin informația prezentată de reclamanți-intimați referitor la locul de amplasare și condițiile de cazare în hotelul Peninsula Excelsior, Singapore (f.d.32, Vol.I).
56. Ca urmare, rezultă că Cristina Mîrza și Marin Mîrza, deși aveau bilet pentru un zbor către o terță țară, în speță Indonezia, dețineau bilete de retur, din înscrisurile anexate la materialele cauzei rezultă că reclamanții necesitau viză pentru intrarea în țara Singapore, or pentru a fi îndeplinite condițiile contractului de prestări de servicii turistice era necesar cazarea reclamanților-intimați în hotelul Peninsula Excelsior, Singapore, ca urmare ieșirea din zona de tranzit.
57. La fel, potrivit informației publicate pe situl Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene al Republicii Moldova, se atestă că cetățenilor Republicii Moldova cu pașaport ordinar pentru destinația Singapore este necesară Viza (f.d.96-97, Vol.I).
58. Distinct din cele constatate, Colegiul constată că instanța de fond just a admis parțial acțiunea, or, nici în instanța de fond și nici în instanța de apel, SRL”LA VACANZA TURISMO” nu a prezentat probe care să combată informația respectivă, precum că pentru intrarea pe teritoriului Singapore nu este necesară viză.
59. Referitor la invocarea faptului că reclamanții nu au fost acceptați la zborul pentru Singapore din cauza că aceștia au întârziat la zbor, Colegiul atestă că instanța de fond just a reținut că potrivit extrasului din convorbirile prin aplicația ”Viber” dintre reclamanți și reprezentatul SRL”LA VACANZA TURISMO”, aceștia au anunțat reprezentatul agenției despre faptul că se află în aeroportul internațional din București și că așteaptă chek-in-ul pentru zborul spre Singapore din 16 iulie 2019, ora 12.55, cursa QR 222 (f.d.23, Vol.I).
60. Corespunzător din înscrisurile anexate la materialele cauzei se reține că reclamanții-intimați, ajungând la ghișeul corespunzător, au prezentat actele necesare călătoriei, inclusiv pașapoartele sale reprezentanților companiei

”Qatar Airways”, la ce ultimii, după ce au examinat conținutul pașapoartelor și actele prezentate, au declarat că refuză înregistrarea la bord, din motiv că nu au viza de călătorie în Singapore, fiindu-le oferit un extras din Manualul de informații cu privire la deplasări.

61. Respectiv, nu poate fi reținută afirmația reprezentatului SRL”LA VACANZA TURISMO”, invocată atât în instanța de fond, cât și în instanța de apel, precum că, reclamanții-intimați au întârziat la zborul spre Singapore din 16 iulie 2019, ora 12.55, pentru cursa QR 222, or discuția prin aplicația ”Viber” dintre reclamanți și reprezentatul pârâtului a început cu ora 11.07, iar înregistrarea pasagerilor, pentru cursa QR 222 era încă deschisă.
62. Potrivit discuțiilor purtate, reprezentantul SRL”LA VACANZA TURISMO” anunță reclamanții-intimați că aceștia trebuie singuri să convingă reprezentanții companiei ”Qatar Airways” că nu au nevoie de vize.
63. Distinct din cele constatate, Colegiul remarcă, că instanța de fond just a reținut că reclamanții-intimați s-au prezentat la timp la aeroport pentru înregistrare pentru cursa QR 222, însă în timpul discuțiilor privind lipsa necesității vizei pentru Singapore, ghișeul de înregistrare a pasagerilor, pentru cursa QR 222 s-a închis.
64. Concomitent, Colegiul reține că reclamanții-intimați Cristina Mîrza și Marin Mîrza, nu au fost admiși nici la zborul pentru cursa ulterioară din 17 iulie 2019 orele 00.35, din aceleași motive – lipsa vizei pentru Singapore.
65. Potrivit scrisorii expediate prin intermediul poștei electronice de către reprezentanții companiei ”Qatar Airways”, ultimii comunică că pasagerii Mîrza Marina și Tabuica Cristina, cetățeni moldoveni au sosit la ghișeele de check-in la 12.10 și li s-a refuzat îmbarcarea pentru că nu dețineau viza validă pentru Singapore. Documentele au fost verificate conform itinerarului lor. Pasagerii au fost informați despre cerințele de mai jos, deoarece acesta a fost motivul pentru care au primit refuz la check-in (f.d.151-160, Vol.I).
66. Respingând cererea de apel, Colegiul remarcă, că SRL”LA VACANZA TURISMO” nu a prezentat probe care să confirme nevinovăția pentru neacceptarea reclamanților-intimați la zborul pentru cursa QR 222 București - Singapore din 16 iulie 2019, ora 12.55, în contextul art. 118 alin.(1) din Codul de procedura civilă, potrivit cărora, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretențiilor şi obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.
67. Prin urmare, Colegiul atestă că instanța de fond just a ajuns la concluzia că SRL”LA VACANZA TURISMO”, în calitate de companie prestatoarea de servicii turistice este răspunzătoare pentru neacceptarea pasagerilor Cristina Mîrza și Marin Mîrza, la zborul pentru cursa QR 222 București -Singapore din lipsa vizelor.

68. Conform prevederilor art. 1595 alin. (1) din Codul civil, înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, organizatorul şi, după caz, intermediarul de pachete sînt obligaţi să furnizeze călătorului informaţiile 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 şi următoarele informaţii, dacă acestea sînt aplicabile pachetului:

1) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

a) destinaţia (destinaţiile) călătoriei, itinerariul şi perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare şi, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopţi incluse;

b) mijloacele de transport, caracteristicile şi categoriile acestora, locurile, datele şi orele de plecare şi de întoarcere, duratele şi locurile opririlor intermediare şi ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, organizatorul şi, după caz, intermediarul de pachete trebuie să informeze călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare şi de întoarcere;

c) locaţia, principalele caracteristici şi, după caz, categoria turistică a unităţilor de cazare conform normelor din ţara de destinaţie;

d) serviciile de masă oferite;

e) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în preţul total convenit al pachetului;

f) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie va fi furnizat călătorului ca parte a unui grup şi, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;

g) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective; şi

h) dacă călătoria sau vacanţa este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă şi, la cererea călătorului, informaţii precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanţei luînd în considerare nevoile călătorului;

2) denumirea comercială şi adresa geografică a organizatorului şi, dacă este cazul, ale intermediarului de pachete, precum şi numerele de telefon şi, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

3) preţul total al pachetului, inclusiv taxele şi, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele şi alte costuri suplimentare sau, atunci cînd aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicaţie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

4) modalităţile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preţ care urmează să fie achitat sub formă de avans şi calendarul pentru achitarea soldului sau garanţiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

5) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi prestate şi termenul menţionat la art.1602 alin.(7) pct.1) înainte de începerea călătoriei pînă la care este posibilă rezoluţiunea dacă nu se întruneşte acest număr;

6) informaţii generale despre cerinţele legate de paşaport şi vize, inclusiv termenele aproximative de obţinere a vizelor, şi informaţii referitoare la formalităţile legate de sănătate în ţara de destinaţie;

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

8) informaţii privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile rezoluţiunii de către călător sau costurile de asistenţă, inclusiv taxele de întoarcere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Potrivit alin.(2) al aceluiași articol, în cazul contractelor privind pachetele de servicii de călătorie încheiate prin telefon, organizatorul şi, după caz, intermediarul de pachete trebuie să furnizeze călătorului informaţiile standard prevăzute în partea B din anexa nr.8 la Legea nr.1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova şi informaţiile prevăzute la alin.(1) pct.1)-8) din prezentul articol. Alin.(3) prevede că în ceea ce priveşte pachetele definite la art.1594, organizatorul şi profesionistul cărora li se transmit datele sînt obligaţi să se asigure că fiecare dintre ei furnizează, înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, informaţiile prevăzute la alin.(1) pct.1)-8) din prezentul articol, în măsura în care acestea sînt relevante pentru serviciile de călătorie pe care le oferă fiecare. De asemenea, organizatorul este obligat să furnizeze în acelaşi timp informaţiile standard prin intermediul formularului prevăzut în partea C din anexa nr.8 la Legea nr.1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova. Iar potrivit alin.(4), informaţiile menţionate la alin.(1)-(3) trebuie să fie furnizate într-un mod clar, inteligibil şi bine evidenţiat. În cazul în care aceste informaţii sînt furnizate în scris, ele trebuie să fie lizibile.

69. Conform prevederilor art. 1603 alin. (1) din Codul civil, organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii. Alin.(2) prevede că serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite. Potrivit alin.(3), în cazul în care nu s-a convenit asupra caracteristicilor, serviciile de călătorie nu au vicii: a) dacă ele oferă utilitatea dedusă din contract; b) în cazul în care utilitatea nu poate fi dedusă din contract, dacă ele oferă utilitatea obişnuită şi prezintă caracteristici care există în mod obişnuit la servicii de călătorie de acelaşi fel şi pe care călătorul le poate aştepta ţinînd cont de felul pachetului de servicii de călătorie. Alin.(4) prevede că se consideră viciu al serviciilor de călătorie şi cazul în care

serviciile de călătorie nu sînt prestate sau sînt prestate cu o întîrziere care depăşeşte durata unei întîrzieri rezonabile. Iar potrivit alin.(5) al aceluiași articol, dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condiţiile prezentei secţiuni şi ale contractului, călătorul are dreptul: a) să ceară remedierea conform art.1605 alin.(1); b) să remedieze viciul conform art.1605 alin.(2) şi să ceară rambursarea cheltuielilor necesare; c) să ceară remedierea prin prestarea unor alte servicii de călătorie conform art.1605 alin.(3) şi (4); d) să ceară rambursarea costului cazării necesare conform art.1605 alin.(5) şi (6); e) să declare rezoluţiunea contractului de servicii de călătorie conform art.1606; f) să obţină reducerea preţului pachetului de servicii de călătorie conform art.1607; g) să ceară despăgubiri conform art.1608.

70. Conform prevederilor art. 1608 alin. (1) din Codul civil, 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 preţului sau la rezoluţiune. Despăgubirea se acordă fără întîrzieri nejustificate. Alin.(2) prevede că călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazul în care organizatorul dovedeşte una dintre următoarele circumstanţe: a) viciul este imputabil călătorului; b) viciul este imputabil unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract şi este imprevizibil sau inevitabil; sau c) viciul este cauzat de circumstanţe inevitabile şi extraordinare. Iar potrivit alin.(3) al aceluiași articol, dacă călătoria este zădărnicită sau afectată în mod semnificativ, călătorul poate cere şi o despăgubire rezonabilă pentru prejudiciul moral suportat prin irosirea concediului sau a vacanţei.
71. Distinct din cele constatate, luând în considerație prevederile legale sus menționate, precum și faptul că de către SRL”LA VACANZA TURISMO” nu au fost prezentate careva înscrisuri care să confirme că reclamanții-intimați au beneficiat de careva asistență, au fost informați referitor la cerințele legate de pașaport şi vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor pentru statul Singapore, Colegiul atestă că instanța de fond just a constat că SRL”LA VACANZA TURISMO” a încălcat prevederile pct. 3.1.4 al contractului de prestări servicii turistice nr.IND-1 din 8 aprilie 2019 care înserează că agenția se obligă să informeze turistul cu privire la apariția circumstanțelor, care împiedică executarea altor servicii turistice solicitate sau trecerii frontierei de către turist.
72. Respectiv, luând în considerație că SRL”LA VACANZA TURISMO”, nu a organizat călătoria astfel încât să aibă calitățile promise, aceasta fiind afectată de vicii care i-au diminuat valoarea pachetului turistic și având în vedere prevederile 3.1.6 al contractului nr.IND-1 din 8 aprilie 2019, agenția de

turism este obligată să ramburseze suma pentru serviciile, care nu au fost prestate în condițiile cuvenite în prezentul contract din vina Agenției.

73. Respectiv, instanța de fond just a conchis că SRL”LA VACANZA TURISMO” urmează să ofere reclamanților-intimați Cristina Mîrza și Marin Mîrza, o compensație ce reprezintă costul biletelor București- Singapore-București de care nu au beneficiat în mărimea achitată la momentul încheierii contractului de prestări servicii turistice în cuantum de 28748 lei.
74. Conform prevederilor art. 1609 alin. (1) din Codul civil, călătorul trebuie să îl informeze fără întârzieri nejustificate pe organizator, ținând cont de circumstanţele cazului, în legătură cu orice viciu pe care îl constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract.
75. La caz, din conținutul convorbirilor purtate între partea reclamantă și pârâtă prin intermediul aplicației ”Viber”, primii au anunțat despre viciile depistate, și anume lipsa vizei pentru Singapore și care îi împiedică să beneficieze de serviciile turistice la care au aplicat.
76. Prin urmare, Colegiul constată că instanța de fond just a dispus și încasarea costului biletelor avia pentru cursa Singapore Bali - Singapore preconizată pentru 20 iulie 2019 în mărime de 6855 lei. Or, reclamanții nu au beneficiat de serviciul respectiv, deoarece nu au fost îmbarcați la bordul navei pentru cursa QR 222, București -Singapore din lipsa vizelor pentru țara respectivă și ca urmarea nu au putut pleca din Singapore spre Bali cu cursa pentru care aveau bilete avia.
77. La fel, instanța de fond just a dispus spre încasare și suma 410 euro cu titlu de prejudiciul ce ține de costul hotelului din Singapore în perioada 17 iulie 2019 -20 iulie 2019, or, din vina agenției, Cristina Mîrza și Marin Mîrza nu au beneficiat de acest serviciu.
78. Referitor la cerința privind încasarea de la SRL”LA VACANZA TURISMO”, în beneficiul Cristinei Mîrza și Marin Mîrza, a prejudiciului moral în mărime de 2000 euro, Colegiul atestă că instanța de fond just a admis parțial această pretenție, din următoarele considerente.
79. Conform prevederilor art. 2036 alin. (1) 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 şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri. Alin.(2) prevede că prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial. Potrivit alin.(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. Alin.(4) prevede că 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. Iar potrivit alin.(5) al aceluiași articol, 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.

80. Conform prevederilor art. 2037 alin. (1) din Codul civil, 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. Potrivit alin.(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. Iar potrivit alin.(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 și, pe de altă parte, ia în cont particularităţile cazului.
81. În aceeași ordine de idei, conform prevederilor art. 20 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vînzătorul, prestatorul. Alin.(2) prevede că prejudiciul se repară de către vînzător, prestator şi în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preţ redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă. Potrivit alin.(4), prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vînzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească. Iar potrivit alin.(5), prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.
82. Prin noțiunea de prejudiciu moral se înțeleg suferințele psihice sau fizice cauzate prin acțiuni sau omisiuni care atentează la valorile nepatrimoniale ce aparțin persoanei din momentul nașterii sau la bunurile dobândite prin lege,

viața, sănătatea, demnitatea și reputația profesională, inviolabilitatea vieții personale, secretul de familie și personal, prin fapte ce atentează la drepturile personale nepatrimoniale.

83. La determinarea mărimii compensației pentru prejudiciul moral, trebuie neapărat să ia în considerație atât aprecierea subiectivă privind gravitatea cauzării suferințelor psihice sau fizice părții vătămate, cât și datele obiective care certifică acest fapt, în special importanța vitală a drepturilor personale nepatrimoniale și a bunurilor; nivelul suportării de către persoana vătămată a suferințelor psihice sau fizice, pierderea sau limitarea capacității de muncă etc. și felul vinovăției, intenția, imprudența persoanei care a cauzat prejudiciul, în cazul în care pentru repararea prejudiciului moral este necesară prezența ei.
84. La determinarea mărimii prejudiciului moral în echivalent bănesc, instanța este în drept să ia în considerație și alte circumstanțe probatoare prin actele pricinii, în particular, situația familială și materială a persoanei care poartă răspundere pentru cauzarea prejudiciului moral părții vătămate. Obligația de a dovedi faptul pricinuirii prejudiciului moral, suferințelor psihice sau fizice suportate o exercită partea vătămată, de aceea în cererea despre compensarea prejudiciului moral aceasta trebuie să indice de către cine, în ce circumstanțe și în baza căror acțiuni, inacțiuni i-au fost cauzate suferințe morale, psihice sau fizice, prin ce se manifestă acestea.
85. La caz, Colegiul remarcă, că instanța de fond just a luat în considerație faptul că SRL”LA VACANZA TURISMO” nu a executat corespunzător prevederile contractuale, prin prestarea unui serviciu turistic necorespunzător, nu a informat și nu a perfectat pachetul turistic corespunzător, inclusiv vize pentru statul Singapore, precum și nici nu a restituit costul biletelor în termenele solicitate de către partea reclamantă.
86. Respectiv, având în vedere că reclamanții-intimați Marin Mîrza și Cristina Mîrza (Tabuica), prin prestarea unui serviciu turistic necorespunzător de către SRL”LA VACANZA TURISMO”, acestora le-a fost provocată o stare de anxietate, stres, nervi și afectare sufletească. Mai mult, aceștia au irosit timpul rezervat pentru vacanța din anul 2019, pierzând posibilitatea de a se odihni conform așteptărilor, corespunzător nu au vizitat Singapore.
87. Distinct din cele constatate, Colegiul reține că instanța de fond just a admis parțial pretenția privind repararea prejudiciului moral, cu dispunerea încasării din contul SRL”LA VACANZA TURISMO”, în contul reclamanților Marin Mîrza și Cristina Mîrza (Tabuica), suma de 1000 euro cu titlu de prejudiciu moral cauzat, sumă ce reprezintă un cuantum rezonabil, echitabil și proporțional gravității faptelor și circumstanțelor stabilite.

88. Referitor la celelalte constatări ale instanței de fond, și anume în partea respingerii pretenției privind încasarea sumei de 1688 Euro ce constituie costul biletelor avia București - Indonezia - București pentru data de 19 iulie 2019 - 28 iulie 2019 și în partea respingerii ptretenției privind încasarea sumei de 137 Euro, ce reprezintă costul cazării reclamanților în hotel din București pentru perioada 17 iulie 2019 – 19 iulie 2019 și suma de 90 Euro ce constituie costul cazării în hotel din Bali pentru perioada 19 iulie 2019 – 20 iulie 2019, Colegiul remarcă faptul că partea apelantă nu a contestat-o, iar ca urmare, prin prisma limitelor judecării apelului, instanța de apel nu urmează a se expune pe fond asupra acestor pretenții.
89. La caz, instanța de fond just a admis parțial acțiunea depusă de Cristina Mîrza și Marin Mîrza, a determinat corect raportul juridic dedus judecății, circumstanţele importante pentru soluţionarea pricinii au fost stabilite şi elucidate pe deplin, probelor prezentate a dat apreciere completă, obiectivă şi sub toate aspectele, iar hotărârea este legală şi întemeiată, adoptată cu respectarea drepturilor şi intereselor legale a participanţilor la proces.
90. În această ordine de idei, Colegiul apreciază cu certitudine caracterul formal al argumentelor apelantei SRL”LA VACANZA TURISMO”, care nu generează opozabilitate instanței atât timp cât aceste argumente nu au fost confirmate prin alte probe relevante și admisibile.
91. Concomitent, Colegiul reține că potrivit prevederilor art.82 din Codul de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat şi din cheltuielile de judecare a cauzei.
92. Conform prevederilor art.90 lit.h), i), l) din Codul de procedură civilă, din cheltuielile de judecare a cauzei fac parte: h) cheltuielile de executare a actelor judiciare; i) cheltuielile de asistenţă juridică; l) alte cheltuieli necesare, suportate de instanţă şi de participanţii la proces.
93. Conform prevederilor art.94 alin.(1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporțional părții admise din pretenții, iar pârâtului – proporțional părții respinse din pretențiile reclamantului.
94. Conform prevederilor art.96 alin. (1), (1^1) din Codul de procedură civilă, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părţii care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de asistenţă juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare şi rezonabile. Cheltuielile menţionate la alin. (1) se compensează părţii care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

95. În așa împrejurări, reținând dispozițiile sus menționate, în legătură cu faptul că cererea de chemare în judecată depusă de Cristina Mîrza și Marin Mîrza, a fost admisă parțial, Colegiul constată că instanța de fond just a admis pretenția privind compensarea cheltuielilor de judecată, dispunând spre încasare de la SRL”LA VACANZA TURISMO”, în beneficiul Cristinei Mîrza și Marin Mîrza, cheltuielile de judecată pentru taxa de stat proporțional părții admise, în mărime de 1407 lei, cheltuieli de traducere în mărime de 2650 lei, cheltuieli de executare în mărime de 2400 lei, cheltuieli pentru asistență juridică în mărime de 11000 lei.
96. În această ordine de idei, în viziunea Colegiului, toate argumentele și afirmațiile invocate de către apelanta-pârâtă, citate supra, sunt vădit lipsite de suport juridic, sub toate aspectele au fost examinate de prima instanță, iar instanța de apel le apreciază ca fiind inconsistente și fără raționament valabil circumstanțelor speţei.
97. În final, instanţa de apel subliniază că, contrar prevederilor articolelor 118, 121 Cod de procedură civilă, apelanta-pârâtă, în fața instanţei de fond, nu a adus careva probe în susținerea poziției sale și prin urmare instanța de fond just a aplicat normele legale relevante la circumstanțele speței și a admis parțial acțiunea.
98. În plus, este important de remarcat faptul că apelanta-pârâtă, utilizând calea de atac nu a prezentat în instanța de apel probe, pe care nu a avut posibilitatea să le prezinte instanței de fond și care ar fi de natură să răstoarne concluziile expuse în hotărârea contestată.
99. În așa împrejurări, Colegiul reiterează că, concluziile primei instanţe sunt întemeiate şi legale, în concordanță cu prevederile art.239 Cod de procedură civilă, hotărârea urmează a fi menținută cu respingerea cererii de apel, ca fiind neîntemeiată.

În conformitate cu prevederile articolelor 385 lit.a), 389-390 Cod de procedură civilă, Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Chişinău,-

D E C I D E :

Se respinge, din lipsă de temei, apelul declarat de apelanta Societatea cu Răspundere Limitată ”LA VACANZA TURISMO”.

Se menține hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 24 noiembrie 2022.

Decizia este definitivă, dar poate fi atacată cu recurs la Curtea Supremă de

Justiție în termen de 2 luni de la data comunicării deciziei integrale.

Preşedintele şedinţei: Ana Panov

Judecătorii: Angela Braga

Viorica Mihaila