Prima instanţă: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud. Georgeta Grozav)
Dosarul nr. 2a-2867/24
(2-22154274-02-2a-18072024)

D E C I Z I E

30 aprilie 2025 mun. Chişinău

Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Centru în componenţa:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Ana Panov
Judecătorii Diana Corlăteanu și Lucia Bagrin
Grefierii Alina Dubenco, Victoria Ștefănucă

examinând, în şedinţă publică, cererea de apel declarată de apelantul Stanislav Tonu, împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 3 mai 2024, adoptată în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Stanislav Tonu împotriva CA ”Wizz Air Hungary”, intervenient accesoriu IP Autoritatea Aeronautică Civilă privind încasarea sumei pentru biletele procurate, încasarea penalității, încasarea prejudiciului moral şi a cheltuielilor de judecată,-

a c o n s t a t a t:

Pretenţiile reclamantului:

1. La 21 octombrie 2022, Stanislav Tonu s-a adresat cu cerere de chemare în judecată către CA „Wizz Air Hungary”, intervenient accesoriu IP Autoritatea Aeronautică Civilă privind încasarea sumei pentru biletele procurate, încasarea penalității, încasarea prejudiciului moral şi a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii a invocat că, la 16 ianuarie 2020 prin intermediul paginii electronice www.wizzair.com a cumpărat 3 (trei) bilete de avion tur-retur la cursa ***** de la Compania Wizz Hungary Ltd. în sumă de 60 euro.
Indică că, la momentul procurării biletelor, a cumpărat abonament Wizz Discount Club în valoare de 39.93 euro, pentru a beneficia de reducerile oferite de companie.
Relevă că, din cauza pandemiei de Covid-19, zborul a fost anulat, iar banii pentru zbor (60 euro) au fost returnați sub formă de credit (120%) în contul Wizz Air în sumă de 71.92 euro. Creditul dat a fost returnat automat pe contul de Wizz Air fără nici un mesaj de înștiințare şi fără să fie anunțat despre o valabilitate a acestui

credit. Astfel a urmat o lungă perioadă a pandemiei Covid-19 în care zborurile companiei au fost anulate şi personal nici nu a mai dorit să facă careva călătorii din cauza pandemiei. Din când în când pe parcursul anului 2020 şi 2021 intra în contul personal de Wizz Air şi vedea că suma de 71.92 euro era activă, dar în luna decembrie 2021 şi mai exact în data de 12 decembrie 2021 a decis să vadă care este situația cu creditul dat, pînă când este valabil sau care e posibilitatea de a i se restitui suma de 60 euro, suma reală achitată, şi a scris un mesaj companiei pentru a i se comunica care este situația creditului. Pârâtul a primit mesajul şi se confirmă că mesajul a fost înregistrat ca reclamație cu ID11a09096 pe site-ul lor în contul lui Wizz Air.
Susține că, la 18 martie 2022 a intrat pe contul Wizz Air şi a văzut că din cei 71.92 euro pe data de 15 martie 2022 au fost extrași 33,97 euro şi tot în aceiași zi a înregistrat o nouă reclamație cu ID822d5bca pe site-ul wizz air, prin care a cerut să-i fie aduse lămuriri despre suma retrasă de pe contul lui şi apoi să-i fie transferată suma achitată în valoare de 60 euro pentru bilete pe cardul său bancar, deoarece şi-a dat seama că această companie procedează foarte urât cu banii clienților şi fără nici un drept şi-au încasat sumei bănești fără ca să fi folosit de serviciilor lor. Astfel, la reclamațiile înaintate nu a primit nici un răspuns, pe site-ul wizz-air pînă în prezent aceste reclamații sânt active. Ulterior, din contul său wizz-air a fost extras creditul de 120% (60 euro * 120%) după cum urmează: la 15 martie 2023 – 33,97 euro, la 28 martie 2022 – 33,97 euro şi la 29 mai 2022 – 3,98 euro.
Menționează că, în anul 2021 urmare a adresării unei petiții către IP „Autoritatea Aeronautică Civilă" i-au fost returnați banii în valoare de aproximativ 40 euro de către Compania „Wizz Air Hungary" care reprezintă abonamentul Wizz Discount Club, cumpărat la 16 ianuarie 2020 cu aceste 3 bilete.
Indică că, la 22 iunie 2022 s-a adresat către IP „Autoritatea Aeronautică Civilă" cu o petiție, solicitând stoparea abuzului companiei aeriene „Wizz Air" şi implicarea organului de stat în rambursarea contravalorii serviciului neprestat de 60 euro. Potrivit răspunsului din 8 iulie 2020, pârâtul a refuzat rambursarea contravalorii biletelor în cuantum de 60 euro, invocând expirarea creditelor. Prin scrisoarea nr. 2887 din 22 septembrie 2022, IP „Autoritatea Aeronautică Civilă" a informat că în cadrul investigațiilor efectuate pe caz s-a dovedit cu certitudine că Compania „Wizz Air Hungary" utilizează practici comerciale incorect în raport cu consumatorul Stanislav Tonu, manifestate prin nesoluționarea reclamației din 12 decembrie 2021. Concomitent Compania Wizz Air Hungary Ltd. a încălcat dreptul minim la rambursare al întregului cost al biletelor neutilizate în valoare de 40 euro, ignorând prevederile pct. 22 lit. a) din Hotărârea Guvernului nr. 836 din 2012 privind aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în

eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.
Declară că transportatorul Wizz Air Hungary Ltd a fost sancționat în baza art. 344 alin. (3) lit. d) Cod contravențional, utilizarea de către comerciant a practicilor comerciale incorecte (înşelătoare şi/sau agresive) care denaturează sau sânt susceptibile să denatureze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajung sau căruia li se adresează ori al membrului mediul al unui grup, în cazul când practicile comerciale sânt adresate unui anumit grup de consumatori cu amendă de 6 (şase) mii lei. Însă, în pofida multiplelor solicitări, pârâtul nu a dat dovadă de bună-credință şi nu i-a restituit sumele datorate pentru biletele de avion procurate în mărime de 60 euro şi prin urmare faptul neexecutării obligațiilor de plată a acestei datorii a constituit temei de adresare în judecată.

Poziţia instanţei de fond:

2. Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 3 mai 2024, s-a admis parțial acțiunea. S-a încasat de la CA ”Wizz Air Hungary”, în beneficiul lui Stanislav Tonu, cheltuielile suportate pentru procurarea biletelor avia tur/retur pentru cursa *****, în mărime de 60 euro, convertiţi în lei moldovenești la data executării hotărârii conform cursului oficial al BNM. S-a încasat de la CA ”Wizz Air Hungary”, în bugetului statului, taxa de stat în mărime de 270 lei. În rest acţiunea s-a respins ca neîntemeiată.

Solicitarea apelantului:

3. Nefiind de acord cu soluția primei instanţe, la 7 mai 2024 prin intermediul poștei electronice, apelantul Stanislav Tonu, a declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 3 mai 2024, menționând că nu este de acord parțial cu hotărârea. A indicat că, motivele de fapt şi de drept vor fi prezentate suplimentar după ce va lua cunoştinţă cu hotărârea motivată, rezervându-și dreptul la apel suplimentar.
4. Potrivit fișei de repartizare a dosarului, cauza civilă a fost repartizată spre examinare în ordine de apel, judecătorului Ana Panov în mod automat-aleatoriu la 18 iulie 2024.
5. Prin încheierea Curții de Apel Chișinău din 25 iulie 2024, nu s-a dat curs cererii de apel declarate de apelantul Stanislav Tonu. S-a acordat apelantului Stanislav Tonu, un termen de 10 zile din momentul recepționării prezentei încheieri, pentru prezentarea în secția civilă din cadrul Direcției de evidență și documentare procesuală a Curții de Apel Chișinău a apelului motivat, cu indicarea motivelor de fapt şi de drept pe care se întemeiază apelul, a probelor invocate în susținerea apelului, a dovezii de plată a taxei de timbru în mărime

de 200,00 lei. S-a explicat apelantului, că în caz contrar, va avea loc restituirea cererii de apel în corespundere cu prevederile art. 369 alin. (1^1) din Codul de procedură civilă.

6. Iar la 30 iulie 2024 prin intermediul poștei electronice, apelantul Stanislav Tonu, a prezentat cererea de apel motivată și dovada de plată a taxei de timbru, înlăturând în termen neajunsurile constatate prin încheierea instanței de apel, dat fiind faptul că la materialele cauzei nu este anexată dovada recepționării încheierii Curții de Apel Chișinău din 25 iulie 2024 prin care nu s-a dat curs cererii de apel.
7. Prin încheierea Curţii de Apel Chişinău din 24 septembrie 2024, s-a acceptat spre examinare cererea de apel depusă de apelantul Stanislav Tonu.

Argumentele părților:

8. În motivarea apelului, a indicat că nu este de acord parțial cu hotărârea instanței de fond, în partea pretențiilor respinse, fiind pasibilă de a fi casată în această parte.

Suplimentar la cele invocate în cererea de chemare în judecată, motive pe care le susține integral și în cererea de apel, indică că, instanţa de fond, pe de o parte constată faptul că Wizz Air Hungary nu a rambursat în termen contravaloarea biletelor de călătorie procurate, iar pe de altă parte respinge pretenția cu privire la încasarea penalității. În contextul acestei pretenții, reiterează că, pe lângă statutul de pasager, apelantul deține şi calitatea de consumator, în raport cu compania aeriană care este un profesionist, fiind aplicabile prevederile articolelor 18^1, 32 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prevederile pct. 12, 22 din Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012.

Punctează că intimatul nu şi-a executat obligaţiile în corespundere cu prevederile legale invocate în materie de restituire obligatorie integrală a prețului biletelor de avion, obligație ce incubă companiei aeriene, care nu a fost executată în termenele prevăzute de lege. Respectiv, este nejustificat raționamentul instanţei de fond privind respingerea pretenției cu privire la penalitate, invocând că în privinţa acesteia este aplicabil Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor, în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012, care stabilește niște norme speciale pentru raportul juridic în cauză şi nu prevede posibilitatea calculării penalității, în baza Legii nr. 105/13.03.2003 privind protecția consumatorilor.

Indică că, în primul rând, prin asemenea concluzii, instanţa a ignorat principiul disponibilității părților prevăzut de art. 27 Cod de procedură civilă, care

desemnează dreptul părții de a alege modalitatea şi mijloacele procedurale de apărare. Astfel, apelantul a ales anume modalitatea de apărare a dreptului său prin solicitarea inclusiv a unei penalități de întârziere în temeiul prevederilor Legii nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor.
Invocă că, pe de altă parte, Regulamentul la care face trimitere instanţa de fond nu prevede posibilitatea acordării unor penalități, ci a unor compensații în cuantumuri expres stabilite, care nicidecum nu includ penalități, dobânzi sau orice alte prejudicii de ordin moral. Astfel, instanţa în mod nejustificat a respins solicitarea privind încasarea penalității, care i se cuvine de drept, având în vedere că Compania aeriană a încălcat toate termenele prevăzute de lege pentru a rambursa contravaloarea biletelor. Or, achiziționarea biletelor de călătorie a avut loc în ianuarie 2020.
Cu referire la prejudiciul moral, indică că, instanţa de fond a menţionat că prevederile art. 2036 Cod civil nu sunt aplicabile, iar reclamantul nu a probat existența cărorva suferințe morale şi întinderea acestora. Or, pentru acordarea unor daune morale este necesar ca cel ce pretinde daune morale să producă un minimum de argumente şi indicii din care să rezulte în ce măsură drepturile personale nepatrimoniale i-au fost afectate, fapt care nu s-a respectat la caz. La acest capitol, consideră relevante dispozițiile art. 20 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, care direct indică că, 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. La fel, art. 20 alin. (4) şi (5) din Legea privind protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, statuează că prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.
Astfel, având în vedere prevederile art. 20 din Legea privind protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, articolelor 1998, 2036, 2037 din Codul civil, se atestă că persoana care cauzează altuia un prejudiciu printr-o faptă ilicită, săvârșită cu vinovăție, este obligat să îl repare. Autorul faptei urmează să răspunde pentru toate prejudiciile fiind obligat să le repare integral. Referitor la vinovăția intimatului, atrage atenţia că prin scrisoarea nr. 2887 din 22 septembrie 2022, Autoritatea Aeronautică Civilă a informat că în cadrul investigațiilor efectuate pe caz s-a dovedit cu certitudine, că Compania Aeriană Wizz Air Hungary Ltd. utilizează practici comerciale incorecte în raport cu consumatorul Stanislav Tonu manifestate prin nesoluționarea reclamației nr. 11a09096 din 12 decembrie 2021 depuse pe pagina electronică a profesionistului - https://wizzair.com/ro-ro. Concomitent, Wizz Air Hungary Ltd. a încălcat dreptul minim la rambursare al

întregului cost al biletelor neutilizate în valoare de 60 euro, ignorând prevederile pct. 22 lit. a) din Hotărârea Guvernului nr. 836 din 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.
Prin urmare, solicită admiterea apelului, casarea parțială a hotărârii Judecătoriei Chişinău, sediul Centru din 3 mai 2024, în partea pretențiilor respinse, cu adoptarea unei noi hotărâri în această parte, de admitere integrală a pretențiilor cu privire la încasarea de la CA „Wizz Air Hungary", în beneficiul lui Stanislav Tonu, a penalității în cuantum de 60 euro şi a prejudiciului moral în sumă de 10000 lei. În cazul neprezentării apelantului, solicită examinarea cauzei în lipsa sa, cu expedierea corespondenței la adresa indicată (inclusiv electronică) în prezenta cerere de apel.

9. În şedinţa judiciară, apelantul Stanislav Tonu, fiind legal citat pe email, nu s-a prezentat. Concomitent, Colegiul reține că prin cererea de apel motivată, apelantul a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa.

Avocatul Igor Brinişter, ce acționează în interesele intimatei CA "Wizz Air Hungary", în ședința instanţei de apel, a solicitat respingerea cererii de apel, cu menținerea în vigoare a hotărârii instanței de fond, reiterând integral argumentele expuse în explicațiile scrise.
Intervenientul accesoriu IP Autoritatea Aeronautică Civilă, în ședința instanței de apel, fiind legal citat pe email, nu s-a prezentat și nu a invocat careva motive.
Prin urmare, a fost dispusă examinarea cererii de apel în lipsa participanților la proces care nu s-au prezentat, or, în conformitate cu prevederile art. 379 alin. (2) din Codul de procedură civilă, neprezentarea în ședința de judecată a apelantului sau a intimatului, a reprezentanților acestora, precum şi a unui alt participant la proces, citați legal despre locul, data şi ora ședinței, nu împiedică judecarea apelului.

Aprecierea instanţei de apel:

10. Audiind participanții prezenți la proces, analizând şi studiind materialele cauzei, Colegiul atestă că apelul este drept neîntemeiat şi care urmează a fi respins din următoarele motive.
11. 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, apelantul respectând acest termen.
12. 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.
13. 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*).

14. 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.
15. 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.
16. În temeiul art. 240 alin. (1) din Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii.
17. 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.
18. 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 9 decembrie 1994 §27; Georgiadis c. Greciei nr.21522/93 din 29 mai 1997 §43*).
19. 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.
20. 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.

21. În opinia Colegiului, prima instanță a ținut cont de aceste deziderate și a adoptat o hotărâre bazată pe fundament temeinic și materialul probator administrat.
22. Colegiul constată că, prima instanţa a determinat corect raportul juridic dedus judecății, circumstanţele importante pentru soluţionarea cauzei 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.
23. Din suportul probatoriu prezent la materialele cauzei rezultă că Stanislav Tonu a procurat la 16 ianuarie 2020 prin intermediul paginii electronice www.wizzair.com 3 (trei) bilete de avion tur-retur la cursa ***** de la Compania Wizz Hungary Ltd. în sumă de 60 euro. La momentul procurării biletelor, a cumpărat abonament Wizz Discount Club în valoare de 39.93 euro, pentru a beneficia de reducerile oferite de companie (f.d.13-15).
24. Din cauza pandemiei de Covid-19, zborul a fost anulat, iar banii pentru zbor (60 euro) au fost returnați sub formă de credit (120%) în contul Wizz Air în sumă de 71.92 euro. Creditul dat a fost returnat automat pe contul de Wizz Air fără nici un mesaj de înștiințare şi fără să fie anunțat despre o valabilitate a acestui credit. Astfel a urmat o lungă perioadă a pandemiei Covid-19 în care zborurile companiei au fost anulate şi reclamantul nici nu a mai dorit să facă careva călătorii din cauza pandemiei.
25. Din acest motiv, Stanislav Tonu a expediat prin intermediul de e-mail în adresa Companiei Aeriene „Wizz Air Hungary” o notificare privind restituirea sumei achitate pentru bilete, însă a rămas fără de răspuns (f.d.16-26).
26. Ulterior, la 22 iunie 2022, Stanislav Tonu s-a adresat către Autoritatea Aeronautică Civilă cu reclamație, unde la 22 septembrie 2022 Autoritatea Aeronautică Civilă a oferit un răspuns prin care a comunicat că în cazul investigațiilor efectuate pe caz s-a dovedit cu certitudine că Compania Aeriană „Wizz Air Hungary” utilizează practice comerciale incorecte în raport cu Stanislav Tonu manifestate prin nesoluționarea reclamației din 12 decembrie 2021 depus pe pagina electronică a profesionistului – https://wizzair.com/ro-ro. Concomitent, Compania Aeriană „Wizz Air Hungary” a încălcat dreptul minim la rambursare al întregului cost al biletelor neutilizate de 60 euro, ignorând prevederile pct. 22 lit. a) din Hotărârea Guvernului nr. 836 din 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi

anulării sau întârzierii prelungite a zborului.

27. Prin urmare, la 21 octombrie 2022, Stanislav Tonu s-a adresat cu cerere de chemare în judecată către CA „Wizz Air Hungary”, intervenient accesoriu IP Autoritatea Aeronautică Civilă privind încasarea sumei pentru biletele procurate în mărime de 60,00 euro, încasarea penalității în mărime de 60,00 euro, încasarea prejudiciului moral în mărime de 10000,00 lei.
28. Iar prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 3 mai 2024, s-a admis parțial acțiunea. S-a încasat de la CA ”Wizz Air Hungary”, în beneficiul lui Stanislav Tonu, cheltuielile suportate pentru procurarea biletelor avia tur/retur pentru cursa *****, în mărime de 60 euro, convertiţi în lei moldovenești la data executării hotărârii conform cursului oficial al BNM. S-a încasat de la CA ”Wizz Air Hungary”, în bugetului statului, taxa de stat în mărime de 270 lei. În rest acţiunea s-a respins ca neîntemeiată.
29. Nefiind de acord cu soluția primei instanţe, apelantul Stanislav Tonu, a declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 3 mai 2024, solicitând admiterea apelului, casarea parțială a hotărârii Judecătoriei Chişinău, sediul Centru din 3 mai 2024, în partea pretențiilor respinse, cu adoptarea unei noi hotărâri în această parte, de admitere integrală a pretențiilor cu privire la încasarea de la CA „Wizz Air Hungary”, în beneficiul lui Stanislav Tonu, a penalității în cuantum de 60 euro şi a prejudiciului moral în sumă de 10000 lei.
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 Centru 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. 9 alin. (1) din Codul civil, drepturile şi obligaţiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deşi nu sânt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi şi obligaţii civile, pornind de la principiile legislației civile. Iar potrivit alin. (2) al aceluiași articol, drepturile şi obligaţiile civile apar: a) din contracte şi din alte acte juridice; b) din acte emise de o autoritate publică, prevăzute de lege drept temei al apariției drepturilor şi obligaţiilor civile; c) din hotărâre judecătorească în care sânt stabilite drepturi şi obligaţii; d) în urma creării şi dobândirii de bunuri în temeiuri neinterzise de lege; e) în urma elaborării obiectelor de proprietate intelectuală; f) în urma cauzării de prejudicii unei alte persoane; g) în urma îmbogăţirii fără justă cauză; h) în urma altor fapte ale persoanelor fizice şi juridice şi a unor evenimente de care legea leagă apariţia unor efecte juridice în materie civilă.

32. Conform prevederilor art. 10 alin. (1) din Codul civil, persoanele fizice şi juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să îşi exercite drepturile şi să îşi execute obligaţiile cu bună-credinţă, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri. Buna-credinţă se prezumă pînă la proba contrară. Iar potrivit alin.(2) al aceluiași articol, neexercitarea de către persoanele fizice şi juridice a drepturilor civile ce le revin nu duce la stingerea acestora, cu excepţia cazurilor prevăzute de lege.
33. Conform prevederilor art. 1375 alin. (1) din Codul civil, prin contractul de prestări servicii, o parte (prestator) se obligă să presteze celeilalte părţi (beneficiar) anumite servicii, iar aceasta se obligă să plătească retribuţia convenită. Alin. (2) prevede că obiectul contractului de prestări servicii îl constituie serviciile de orice natură.
34. Concomitent, conform art. 1 din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, consumatorul reprezintă 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. De asemenea, același articol definește și noțiunea de „serviciu necorespunzător (defectuos)” - produs, serviciu care nu corespunde cerințelor prescrise sau declarate.
35. Conform prevederilor art. 16 lit. e) din Legea privind protecția consumatorilor, care stipulează că consumatorul, la încheierea contractelor, are dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate ori clauzelor contractuale.
36. Conform prevederilor art. 21 alin. (1) din Legea enunțată supra, stabilește că prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).
37. La fel, conform pct. 1 al Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012, stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian îşi pot exercita drepturile minime atunci când: a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinţei lor; b) zborul este anulat; c) zborul este întârziat.
38. Conform pct. 22 din Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012, în cazul în care se face trimitere la prezentul Capitol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între: a) rambursarea, în termen

de şapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la preţul de achiziţie pentru partea sau părţile de călătorie neefectuate şi pentru partea sau părţile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie iniţial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare iniţial, cît mai repede posibil; b) redirecţionarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, cât mai repede posibil; sau c) redirecţionarea, în condiţii de transport comparabile, spre destinaţia finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenţei unor locuri disponibile.

39. Conform prevederilor pct. 22 din Regulamentul nominalizat, pasagerii transportului aerian, la alegere, îşi pot exercita: dreptul la rambursare a întregului cost al biletului sau dreptul la redirecționare.
40. Conform pct. 40 din Regulamentul, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contract.
41. Raportând la caz prevederile legale sus menționate, Colegiul atestă că instanța de fond just a admis acțiunea în partea compensării biletului avia, constatând că reclamantul-apelant Stanislav Tonu, are dreptul la compensația de 60 euro, or, între părțile litigiului a fost încheiat un contract de transport, prin care Stanislav Tonu și CA ”Wizz Air Hungary” și-au asumat obligația de a achita prețul biletelor avia, iar pârâta-intimată CA ”Wizz Air Hungary” și-a asumat responsabilitatea de transportare a reclamantului/pasagerilor, la punctul de destinație *****, fapt ce se confirmă prin biletele electronice anexate la materialele cauzei.
42. La caz, Colegiul constată că apelantul Stanislav Tonu nu este de acord cu hotărârea instanței de fond în partea respingerii pretenției privind încasarea penalității și a prejudiciului moral.
43. Referitor la pretenția privind încasarea penalității, Colegiul constată că instanța de fond just a respins această pretenție, or, Legea privind protecția consumatorilor are ca obiect reglementarea raporturilor juridice create între operatorii economici și consumatori, cu privire la achiziționarea de produse și servicii, asigurând cadrul necesar accesului la produse și servicii. Printre obligațiile ce revin prestatorilor de servicii, cum e cazul Companiei aeriene, include și răspunderea pentru prejudiciul cauzat ca urmare a anulării zborului, însă în situaţia respectivă reclamantul are o altă modalitate de despăgubire decât cea prevăzută de Legea privind protecția consumatorului şi anume

Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012.

44. Sub acest aspect, Colegiul constată că instanța de fond just a reținut că Regulamentul respectiv se referă asupra unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea primirii unui refuz de îmbarcare, anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, reglementări ce tind la asigurarea unui înalt nivel de protecție al pasagerilor, și în cazul cărora, situațiile enunțate le pot cauza dificultăți și neplăceri grave. Respectiv, la pretenția privind încasarea penalității în mărime de 60 euro, este aplicabil Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor, în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012, care stabilește niște norme speciale pentru raportul juridic în cauză și nu prevede posibilitatea calculării penalității, în baza Legii nr. 105/13.03.2003 privind protecția consumatorilor. Or, operatorul este sancționat deja, prin achitarea compensației prevăzute în Regulament, care constituie, în sine, o modalitate de reparare a prejudiciului cauzat pasagerului/consumatorului și are rolul acoperirii eventualelor prejudicii cauzate, inclusiv sub forma de penalități și dobânzi, în cazul în care consumatorul beneficiază, în final, de serviciu.
45. La acest compartiment, Colegiul constată că instanța de fond just a reținut că la caz, Stanislav Tonu nu a solicitat încasarea unei compensaţiei pentru anularea zborului şi nu şi-a rezervat acest drept prin acţiunea înaintată.
46. În aceeași ordine de idei, dispunând respingerea pretenției privind încasarea penalității, Colegiul constată că instanța de fond just a remarcat că Stanislav Tonu la procurarea biletelor avia şi-a deschis un cont pe pagina wizz air, unde şi-a procurat şi un serviciu de Discount Club, iar în cazul anulării uni zbor, consumatorul este în drept să-şi aleagă opțiunea de restituire a prețului biletelor, or, reclamantul-apelant în reclamația expediată prin email a indicat „...în cont am suma de bani în valoare de 71.92 euro, în urma rambursării anulării zborului. Suma data pînă când am să o pot folosi sau mai bine să cer să-mi rambursați suma pe contul de card?” (f.d.16). Prin urmare, instanța de fond just a reținut că Stanislav Tonu conform reclamațiilor înaintate nu a solicitat expres restituirea banilor pe contul său de card bancar, dar a solicitat informații cu privire la faptul pînă când poate utiliza bani transferați pe contul deschis al CA „Wizz Air Hungary”, iar faptul că a intervenit o întârziere cu privire la restituirea banilor pentru procurarea biletelor, cade şi pe seama reclamantului prin acțiunile întreprinse.
47. Referitor la pretenția privind repararea prejudiciului moral, Colegiul constată că instanța de fond just a respins și pretenția dată, or, la caz, nu sunt aplicabile

prevederile art. 2036 din Codul civil.

48. Dispunând respingerea pretenției privind repararea prejudiciului moral, Colegiul atestă că instanța de fond just a reținut că pentru acordarea unor daune morale este necesar ca cel ce pretinde daune morale să producă un minimum de argumente şi indicii din care să rezulte în ce măsură drepturile personale nepatrimoniale i-au fost afectate, fapt care nu s-a respectat la caz.
49. Colegiul remarcă că, prejudiciul moral constă în atingerea adusă drepturilor nepatrimoniale ale persoanei, precum demnitatea, onoarea, reputația profesională, integritatea psihică și fizică sau alte valori personale. Astfel, pentru a fi admisă acordarea unei compensații pentru prejudiciul moral, reclamantul-apelant este obligat să dovedească nu doar faptul ilicit și raportul de cauzalitate, ci și consecințele negative de ordin moral sau psihic produse de acesta.
50. În speță, simpla anulare a zborului, determinată de circumstanțe obiective generate de pandemia COVID-19, nu poate constitui, în sine, temei suficient pentru acordarea prejudiciului moral, în lipsa unor probe pertinente și concludente privind suferințe psihice sau alte atingeri aduse valorilor personale ale apelantului.
51. Deși apelantul a invocat existența unor neplăceri și disconfort cauzate de anularea zborului, aceste aspecte se circumscriu sferei neajunsurilor firești ce decurg din executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale, care, potrivit practicii judiciare constante, nu pot fi asimilate unor atingeri aduse drepturilor nepatrimoniale.
52. Totodată, Colegiul reține că anularea zborului a avut loc în contextul stării excepționale generate de pandemia globală, fiind determinată de factori independenți de voința companiei aeriene. În asemenea circumstanțe, nu poate fi reținut caracterul ilicit al conduitei pârâtei-intimate, iar lipsa elementului faptei ilicite exclude posibilitatea reparării prejudiciului moral.
53. În consecință, Colegiul constată că instanța de fond a apreciat corect probele administrate și a reținut în mod justificat inexistența unui prejudiciu moral susceptibil de reparare.
54. Distinct din cele constatate, Colegiul atestă că instanța de fond just a admis parțial acțiunea depusă de Stanislav Tonu, a determinat corect raportul juridic dedus judecății, circumstanţele importante pentru soluţionarea cauzei 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.
55. În această ordine de idei, Colegiul apreciază cu certitudine caracterul formal al argumentelor apelantului-reclamant Stanislav Tonu, care nu generează

opozabilitate instanței atât timp cât aceste argumente nu au fost confirmate prin alte probe relevante și admisibile.

56. 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.
57. 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.
58. Conform prevederilor art. 98 alin. (1) Cod de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanţa judecătorească, precum şi taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pârât proporțional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.
59. În așa împrejurări, reținând dispozițiile sus menționate, în legătură cu faptul că cererea de chemare în judecată a fost admisă parțial, Colegiul atestă că instanța de fond just a dispus încasarea de la CA ”Wizz Air Hungary”, în beneficiul statului, taxa de stat în mărime de 270 lei, de plata căreia reclamantul Stanislav Tonu a fost scutit prin Lege la depunerea acțiunii.
60. În această ordine de idei, în viziunea Colegiului, toate argumentele și afirmațiile invocate de către apelantul-reclamant, 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.
61. În final, instanţa de apel subliniază că, contrar prevederilor articolelor 118, 121 Cod de procedură civilă, apelantul-reclamant, în fața instanţei de fond, nu a adus careva probe în susținerea pretențiilor sale și prin urmare instanța de fond just a aplicat normele legale relevante la circumstanțele speței și a admis parțial acțiunea.
62. În plus, este important de remarcat faptul că apelantul-reclamant, 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.
63. 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 din Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial şi de contencios administrativ al Curţii de Apel Centru,-

D E C I D E :

Se respinge, din lipsă de temei, apelul declarat de apelantul Stanislav Tonu.

Se menține hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din 3 mai 2024.

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,
Judecătorul: Ana Panov

Judecătorii: Diana Corlăteanu

Lucia Bagrin