Dosarul nr. 2-8074/2024

H O T Ă R Â R E
în numele Legii

Dispozitivul hotărârii pronunţat public
la data de 17 decembrie 2024 *municipiul Chişinău*

Judecătoria Chişinău, sediul Centru
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecător *Eugenia Culinca*
Grefier *Vanesa Malcic*

examinând în şedinţa de judecată publică, în procedura contencioasă, cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de ***** şi ***** împotriva Societăţii cu Răspundere Limitată „Panda Tur", autoritate publică Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor, privind protecţia drepturilor consumatorului

c o n s t a t ă:

La data de 13 iunie mai 2024, *****, din nume propriu şi în interesele minorei *****, a depus în Judecătoria Chişinău, sediul Centru, cererea de chemare în judecată împotriva Societăţii cu Răspundere Limitată „Panda Tur" (în continuare SRL „Panda Tur") privind protecţia drepturilor consumatorului.

Cererea de chemare în judecată depusă de ***** şi ***** împotriva SRL „Panda Tur" privind protecţia drepturilor consumatorului, la data de 14 iunie 2024, a fost repartizată în mod automat-aleatoriu judecătorului Judecătoriei Chişinău, sediul Centru, Eugenia Culinca.

Potrivit încheierii Judecătoriei Chişinău, sediul Centru, din 18 iunie 2024, cererea de chemare în judecată depusă de ***** şi ***** împotriva Societăţii cu Răspundere Limitată "Panda Tur" privind protecţia drepturilor consumatorului, a fost acceptată în procedura contencioasă, cu stabilirea şedinţei de pregătire a cauzei pentru dezbateri judiciare.

Prin încheierea Judecătoriei Chişinău, sediul Centru, din 18 iunie 2024, în proces în calitate de autoritate publică a fost atras Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor, în temeiul art. 76 Cod de procedură civilă.

Reclamanta *****, în susţinerea cererii de chemare în judecată, a indicat că, în baza contractului de prestări de servicii turistice nr. PANDA25954 din 18 aprilie 2024, SRL „Panda Tur" SRL, în schimbul sumei de 1.190 euro sau echivalentul a 23.000 lei, s-a obligat să comercializeze un produs turistic – sejur pentru două persoane, în perioada 5 mai 2024 – 12 mai 2024, într-un hotel cu patru stele Perla Balneo din oraşul Slănic Moldova, România, cu prestarea serviciilor de transport pentru două persoane tur-retur (Chişinău – Slănic Moldova, România). În data de 5 mai 2024 aproximativ ora 05:00, având un bagaj (o geantă) cu bunuri personale, în special haine necesare pentru sejurul preconizat (greutatea bagajului fiind aproximativ de 20 kg), care a fost plasată în compartimentul marfar al autobuzului oferit de SRL „Panda Tur", au plecat din municipiul Chişinău. La sosirea în oraşul Slănic Moldova, România, în data de 5 mai 2024, aproximativ ora 11:30, a constatat lipsa bagajului. Despre lipsa bagajului, imediat, la data de 5 mai 2024, a fost anunţat reprezentantul SRL „Panda Tur", responsabil de executarea obligaţiunilor asumate, care a răspuns la mesajul expediat doar în data de 7 mai 2024.

A mai indicat reclamanta că, pierderea bagajului din vina SRL „Panda Tur” le-a determinat să renunţe la sejurul în perioada 5 mai 2024 – 12 mai 2024, deoarece vacanţa de Paşti preconizată din timp a fost compromisă. Reprezentantul SRL „Panda Tur”, responsabil pentru asigurarea obligaţiunilor asumate în baza contractului, în vederea remedierii situaţiei create, la data de 5 mai 2024, nu a răspuns la mesajul trimis, astfel că au făcut cale întoarsă cu acelaşi autocar. Ulterior, la recomandarea reprezentantului SRL „Panda Tur”, care a răspuns printr-un mesaj doar în data de 7 mai 2024, reclamantele au depus o reclamaţie în formă scrisă.

A reţinut reclamanta că, potrivit răspunsului la reclamaţie, recepţionat la data de 31 mai 2024, au fost informate că, pretenţia nu poate fi admisă, deoarece SRL „Panda Tur”, în conformitate cu pct. 6.3.8. din contract, nu poartă răspundere de siguranţă documentelor, bagajelor şi a lucrurilor personale ale clientului, iar, în conformitate cu pct. 6.3.10., SRL „Panda Tur” nu-şi asumă răspundere pentru daunele cauzate de companiile de transport, din cauza altor persoane şi parteneri ce deservesc turiştii.

În drept reclamanta şi-a motivat cererea de chemare în judecată pe prevederile art. 16, 329, 1069-1070, 1078, 1421, 1455 din Codul civil şi art. 20-21, 23, 42 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003, privind protecţia consumatorilor, solicitând recunoaşterea nulităţii clauzei conţinute în pct. 6.3.8. din contractul PANDA25954 din 18 aprilie 2024: „Organizatorul nu poartă responsabilitate de siguranţă documentelor, bagajelor şi a lucrurilor personale al Clientului”, ca fiind abuzivă; încasarea de la SRL „Panda Tur” a sumei de 23.200 lei cu titlu de contravaloare a serviciului necorespunzător prestat; sumei de 5.104 lei cu titlu de penalitate; sumei de 25.000 lei cu titlu de prejudiciu moral, cu compensarea tuturor cheltuielilor de judecată.

Pârâta SRL „Panda Tur”, potrivit referinţei, a solicitat respingerea cererii de chemare în judecată, reţinând în special faptul că, SRL „Panda Tur” nu prestează servicii de transport, iar în pachetul turistic selectat de reclamante este menţionat faptul că, SRL „Panda Tur” oferă doar servicii de cazare, astfel solicitarea de compensare a prejudiciului material şi moral este neîntemeiată şi urmează a fi respinsă.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor, potrivit referinţei, a reţinut în special că, este dificil de a stabili starea de fapt în baza actelor anexate la cererea de chemare în judecată, din care motiv lasă la discreţia instanţei de judecată soluţionarea pretenţiilor înaintate de reclamante.

Aprecierea instanţei de judecată:

Audiind participanţii la proces, cercetând materialele dosarului judiciar şi apreciind argumentele şi pretenţiile deduse judecăţii potrivit acţiunii înaintate de reclamanta, în raport cu probele cauzei şi prevederile legale aplicabile speţei, instanţa de judecată consideră necesar de a admite în parte cererea de chemare în judecată depusă de ***** şi ***** împotriva SRL „Panda Tur” privind protecţia drepturilor consumatorului.

Art. 5 Cod de procedură civilă statuează că, *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. Nici unei persoane nu i se va refuza apărarea judiciară din motiv de inexistenţă a legislaţiei, de imperfecţiune, coliziune sau obscuritate a legislaţiei în vigoare. Renunţarea uneia dintre părţi la dreptul de a se adresa în judecată prin încheierea în prealabil a unei convenţii nu are efect juridic, cu excepţia cazurilor de încheiere, în condiţiile legii, a unei convenţii arbitrale.*

În sensul art.118 alin. (1) şi (3) din Codul de procedură civilă, *fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a cauzei sînt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate*

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

În conformitate cu prevederile art. 239 Cod de procedură civilă, *hotărârea judecătorească trebuie să fie legală şi întemeiată. Instanţa îşi întemeiază hotărârea numai pe circumstanţele constatate nemijlocit de instanţă şi pe probele cercetate în şedinţa de judecată.*

Potrivit prevederilor art. 240 alin. (1) şi alin. (3) Cod 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 juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii. Instanţa judecătorească adoptă hotărârea în limitele pretenţiilor înaintate de reclamant*.

Apreciind probele administrate în conformitate cu prevederile art. 130 Cod de procedură civilă, instanţa de judecată în baza înscrisurilor cauzei cercetate în şedinţa de judecată, nemijlocit a constatat următoarele circumstanţe de fapt.

În temeiul contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA25954 din 18 aprilie 2024, SRL „Panda Tur”, în calitate de organizator, şi-a asumat obligaţia faţă de *****, în calitate de client, să organizeze/presteze servicii turistice, în condiţiile convenite de părţi prin contract şi Anexe la nr. 1 şi nr. 2, contra sumei de 1.190 euro, pentru un sejur, începând cu data de 5 mai 2024, până la data de 12 mai 2024, în hotelul Perla Balneo, Slănic Moldova, România, pentru două persoane - ***** şi ********** (f.d. 14-16).

Potrivit Anexei nr. 2 la contractul de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA25954 din 18 aprilie 2024, Informaţii standard pentru contractele de prestare a serviciilor turistice, <u>combinaţia de servicii de călătorie pusă la dispoziţie clientului este un pachet în înţelesul art. 1592-1617 din codul civil.</u>

Totodată, la data de 18 aprilie 2024, SRL „Panda Tur” a eliberat tichet de deplasare, tur/retur Circ/Chişinău (5 mai 2024) – Slănic Moldova (12 mai 2024), pentru două persoane - ***** şi ********** (f.d. 18).

Potrivit bonului de plată la nr. 007 din 2 mai 2024, pachetul turistic contractat în temeiul contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA25954 din 18 aprilie 2024, a fost achitat de *****, la preţul de 23.200 lei, echivalentul sumei de 1.190 euro (f.d. 17).

În şedinţa de judecată a fot stabilit faptul că, la data de 5 mai 2024 aproximativ ora 05:00, ***** şi ********** s-au prezentat potrivit tichetului de deplasare, având un bagaj (o geantă) cu bunuri personale, în special haine necesare pentru sejurul preconizat (greutatea bagajului fiind aproximativ de 20 kg), care a fost plasată în compartimentul marfar al autobuzului oferit de SRL „Panda Tur” şi au plecat din municipiul Chişinău.

Potrivit explicaţiile reclamantei *****, la sosirea în oraşul Slănic Moldova, România, în data de 5 mai 2024, aproximativ ora 11:30, a fost constatată lipsa bagajului, fapt despre care a fost sesizat imediat un reprezentant al SRL „Panda Tur”.

Pierderea bagajului au determinat reclamantele să renunțe la sejurul preconizat pentru perioada 5 mai 2024 – 12 mai 2024, deoarece vacanța de Paști a fost compromisă. Din acest motiv, la aceiași data de 5 mai 2024, reclamantele s-au întors în Chișinău cu același autocar. La întoarcere, la recomandarea reprezentantului SRL „Panda Tur", care a răspuns printr-un mesaj doar în data de 7 mai 2024, ***** a depus o reclamație în formă scrisă.

Potrivit răspunsului la reclamație, recepționat la data de 31 mai 2024, reclamanta a fost informată că, pretenția nu poate fi admisă, deoarece SRL „Panda Tur", în conformitate cu pct. 6.3.8. din contract, nu poartă răspundere de siguranță documentelor, bagajelor și a lucrurilor personale ale clientului, iar, în conformitate cu pct. 6.3.10., SRL „Panda Tur" nu și-a asumat răspundere pentru daunele cauzate de companiile de transport, din cauza altor persoane și parteneri ce deservesc turiștii.

Conform art. 9 alin. (1) Codul civil, *drepturile şi obligaţiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deşi nu sînt prevăzute de lege, dau naştere la drepturi şi obligaţii civile, pornind de la principiile legislaţiei civile.*

În temeiul art. 10 alin. (1) 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.*

Potrivit art. 1375 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.*

Potrivit art. 1592 alin.(1)-(3) Cod civil, (1) *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.*

(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.

(3) *În sensul prezentei secţiuni, serviciu de călătorie înseamnă:*

a) transportul de pasageri;

b) cazarea care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri şi 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;

c¹) asigurarea medicală de călătorie peste hotare;

c²) 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).

Articolul 1593 Cod civil prevede că, *fără a aduce atingere dispozițiilor art. 1613 și 1614, dispozițiile generale privind intermedierea se aplică intermedierii pachetelor de servicii de*

călătorie. Cu toate acestea, un profesionist nu poate invoca declaraţia sa sau clauza că el doar intermediază contracte dintre călător şi persoane care vor presta toate sau unele servicii individuale de călătorie (prestatori de servicii) dacă călătorului i se oferă o combinaţie a cel puţin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiaşi călătorii şi este întrunită una dintre următoarele condiţii:

a) călătorul selectează serviciile de la un singur punct de distribuţie al profesionistului în cadrul aceluiaşi proces de rezervare şi serviciile respective sunt selectate înainte de acceptarea efectuării plăţii de către călător;

b) profesionistul oferă, promite sau facturează serviciile de călătorie la un preţ forfetar sau total; sau

c) profesionistul promovează sau oferă servicii de călătorie sub denumirea de „pachet", „ofertă combinată", „regim forfetar (all-inclusive)" sau „servicii all-in" ori sub o denumire similară.

Conform prevederilor art. 1603 Cod civil, (1*) Organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii.*

(2) Serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite.

(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 ţinând cont de felul pachetului de servicii de călătorie.

(4) Se consideră viciu al serviciilor de călătorie şi cazul în care serviciile de călătorie nu sunt prestate sau sunt prestate cu o întârziere care depăşeşte durata unei întârzieri rezonabile.

(5) 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.

Iar potrivit art. 1608 Cod civil, (*1) 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.*

(2) 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.

(3) 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.

Instanța de judecată constată că, în conformitate cu prevederile art. 1592 alin.(1)-(3) Cod civil, raportat și prevederilor Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova la nr. 352 din 24 noiembrie 2006, SRL „Panda Tur" are calitatea de organizator în sensul Codului civil și, respectiv, de agenție turistică în sensul Legii nr. 352, or, contractul a fost încheiat nemijlocit cu aceasta, care a încasat integral suma achitată, pentru pachetul turistic contractat. Reieșind din specificul raportului juridic instituit între părți, SRL „Panda Tur" care a încheiat nemijlocit contractul care a stat la baza apariției litigiului și a încasat în cuantum deplin plata pentru întregul pachet turistic care includea și serviciile de transport, este asimilat unui agent economic care și-a asumat obligația de a organiza consumatorului călătoria, iar reclamantele sunt asimilați unor consumatori, care au procurat un pachet de servicii de turism complete, care includea și serviciile de călătorie.

Prin urmare, relațiile privind pachetul de servicii sunt guvernate de prevederile art. 1592-1617 Cod civil și Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003.

Conform art.6 lit. c) Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003, *orice consumator are dreptul la remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.*

Articolul 10 lit. d) din aceiași Lege prevede că, *prestatorul este obligat să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale.*

Instanța de judecată constată că, pârâta „Panda Tur" SRL, în temeiul obligațiilor contractuale asumate potrivit contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA25954 din 18 aprilie 2024 și Tichetului de deplasare este responsabilă pentru executarea conformă a serviciului turistic, fără vicii.

Conform art. 21 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, *în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.*

Potrivit reclamației, reclamanta ***** a pretins în prealabil pârâtei „Panda Tur" SRL plata contravalorii bagajului pierdut și compensarea pagubei morale.

În astfel de condiții, instanța de judecată, reține și prevederile art. 10, 11 Cod civil, care stipulează, că persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință este un standard de conduită a unei părți, caracterizată prin corectitudine, onestitate, deschidere și luarea în cont a intereselor celeilalte părți la raportul juridic.

Totodată instanța reține următoarele că în corespundere cu prevederile art.6 alin.(1) din CEDO, orice persoană are dreptul la judecarea în mod echitabil, în mod public și într-un termen rezonabil a cauzei sale, de către o instanță independentă și imparțială, instituită de lege, care va hotărî, fie asupra încălcării drepturilor sale cu caracter civil, fie asupra temeiniciei oricărei acuzații în materie penală îndreptate împotriva sa.

În conformitate cu art. 118 alin. (1) și (3) Cod 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. (3) Circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a cauzei sunt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

În conformitate art. 117 alin. (1) din Codul de procedură civilă, *probe în cauze civile sunt elementele de fapt, dobândite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea circumstanţelor ce justifică pretenţiile şi obiecţiile părţilor, precum şi altor circumstanţe importante pentru justa soluţionare a cauzei.*

Instanţa de judecată reţine astfel temeinicia pretenţiei reclamantei cu privire la nulitatea clauzei contractuale date potrivit pct. 6.3.8. din contractul PANDA25954 din 18 aprilie 2024, încheiat între SRL „Panda Tur", în calitate de organizator, şi *****, în calitate de client, având următorul conţinut: „Organizatorul nu poartă responsabilitate de siguranţă documentelor, bagajelor şi a lucrurilor personale al Clientului" - ca fiind clauză abuzivă.

Or, în contextul pretenţiei deduse judecăţii, instanţa de judecată reiterează prevederile art. 774 alin. (1) Cod civil, care stipulează că, *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.*

În acord cu art. 776 Cod civil, *obligaţiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condiţiile legii.*

Articolul 858 alin. (1) şi (2) Cod civil prevede că, *temeiul executării rezidă în existenţa unei obligaţii. Obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună credinţă, la locul şi în momentul stabilit.*

În accepţiunea art. 1411 alin. (1) Cod 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.*

Conform art. 1415 alin. (1) şi (2) Cod 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. Transportarea trebuie să fie efectuată pe calea cea mai scurtă şi rezonabil.*

Conform art. 1069 Cod civil, (*1) Clauza propusă de una dintre părţi nu este negociată individual dacă cealaltă parte nu a putut să-i influenţeze conţinutul, în special deoarece aceasta s-a elaborat anticipat, indiferent că face parte din clauze standard sau nu.*

(2) Dacă una dintre părţi propune celeilalte părţi să selecteze din mai multe clauze, clauza nu se consideră negociată individual doar pentru că cealaltă parte a selectat din clauzele propuse.

(3) Dacă o clauză a fost propusă ca parte a unor clauze standard, se prezumă că ea nu a fost negociată individual.

(4) În contractul dintre un profesionist şi un consumator se prezumă că:

a) clauzele au fost propuse de către profesionist;

b) clauzele nu au fost negociate individual;

c) clauzele elaborate de către un intermediar sau un alt terţ au fost propuse de către profesionist.

(5) Faptul că anumite aspecte ale unei clauze sau o anumită clauză au fost negociate individual nu exclude aplicarea dispoziţiilor prezentului capitol pentru restul contractului.

(6) Clauză standard se consideră clauza care a fost elaborată anticipat pentru o multitudine de contracte implicînd diferite părţi şi care nu a fost negociată individual.

Dispoziţia art. 1070 Cod civil indică că, *(1) Clauzele propuse de către o parte care nu au fost negociate individual pot fi invocate faţă de cealaltă parte doar dacă cealaltă parte le-a cunoscut sau dacă partea care le-a propus a luat măsuri rezonabile pentru a atrage atenţia celeilalte părţi asupra lor la momentul încheierii contractului sau înainte de aceasta.*

(2) Dacă contractul se încheie prin mijloace electronice, partea care propune clauze care nu au fost negociate individual le poate invoca faţă de cealaltă parte doar dacă ea le-a făcut disponibile celeilalte părţi în formă textuală.

(3) În sensul alin. (1), nu se consideră că consumatorului i s-a atras atenţia în mod suficient asupra clauzelor doar pentru că în înscrisul contractual există o trimitere la acele clauze, chiar dacă el a acceptat textul.

Totodată art. 1071 Cod civil statuează că, (*1) Persoana care prezintă clauze care nu au fost negociate individual este obligată să se asigure că ele sunt elaborate şi comunicate într-un limbaj clar şi inteligibil, precum şi să fie lizibile. Această cerinţă este aplicabilă textului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte texte sau specificaţiilor de orice natură.*

(2) Într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza propusă de către profesionist cu încălcarea obligaţiei de transparenţă impuse prin dispoziţiile alin. (1) poate fi considerată abuzivă doar pe acest unic temei.

Art. 1072 alin. (1) din aceiaşi norme legală prevede că, *într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este propusă de către profesionist şi dezavantajează considerabil, contrar bunei-credinţe, consumatorul.*

În conformitate cu prevederile art. 1107 din Codul civil, (*1) Neclarităţile din condiţiile contractuale standard se interpretează în defavoarea părţii care le-a formulat.*

(2) În caz de dubiu, contractul se interpretează în favoarea celui care a contractat obligaţia şi în defavoarea celui care a stipulat-o. În toate cazurile, contractul se interpretează în favoarea aderentului sau a consumatorului.

Or, pct. 6.3.8. din contractul PANDA25954 din 18 aprilie 2024, constituie o clauză abuzivă, ce contravin drepturilor şi intereselor consumătorului, impunerea acestora reprezentând o practica vicioasă a comercianţilor, la caz a pârâtei.

În susţinerea concluziei reţinute, este important de subliniat că, contractul PANDA25954 din 18 aprilie 2024, corespunde criteriului de contract de adeziune definit de Lege şi, prin urmare, liberare de răspundere pentru obligaţiile asumate (de transport de bagaj), nu corespunde exigenţelor unei justificări corespunzătoare în vederea atribuirii acestora a caracterului non-abuziv.

Instanţa de judecată învederează faptul că, clauza contractuală stabilită la pct. 6.3.8., este una lovită de nulitate absolută, fiind abuzivă, SRL „Panda Tur”, prin atare clauză, fiind liberată de răspundere.

Din considerentele expuse, instanţa constată întrunirea în speţă a temeiurilor legale pentru declararea ca fiind nulă clauza contractuală cu privire la încasarea prejudiciului. Or, instituirea prin lege a unui control din partea statului în scopul curmării clauzele abuzive din contractele cu consumatorii în vederea protejării drepturilor acestora din urmă împotriva unor abuzuri nejustificate impune sarcina realizării obiectivelor instituite de legiuitor de către instanţa de judecată.

Forţa obligatorie a contractului este de necontestat, contractul, însă, nu are putere de Lege, decât dacă este el însuşi legal - adică nu contravine normelor legale, ale ordinii publice şi bunelor moravuri, iar instanţa urmează să verifice această condiţie de valabilitate a contractelor şi să declare nulitatea totală sau parţială, în caz de conflict între contract şi Lege, ordinea publică

ori bunele moravuri. Prevederea în lege, în sine, ca şi stipularea în contract - nu înlătură caracterul abuziv al contractului.

În temeiul celor reţinute, instanţa de judecată declară nulă clauza contractuală la punctul 6.3.8. din Contractul PANDA25954 din 18 aprilie 2024, încheiat între SRL „Panda Tur" şi *****.

În partea ce ţine de pretenţia reclamantei privind încasarea de la SRL „Panda Tur" a sumei de 23.200 lei cu titlu de contravaloare a serviciului necorespunzător prestat, instanţa de judecată constată că, reclamantele nu pot pretinde la încasarea contravalorii serviciului, având în vedere că produs turistic – sejur pentru două persoane în perioada 5 mai 2024 – 12 mai 2024 într-un hotel cu patru stele Perla Balneo din oraşul Slănic Moldova, România, cu prestarea serviciilor de transport pentru două persoane tur-retur (Chişinău – Slănic Moldova, România), nu a fost prestat de pârâta integral din motive neimputabile celei din urmă, pentru motiv că, reclamantele au luat unilateral decizia de a renunţa la sejurul în perioada 5 mai 2024 – 12 mai 2024, motivând că le-a fost compromisă vacanţa de Paşti prin pierderea bagajului. În acest sens, decizia reclamantelor de a renunţa la sejur nu poate fi imputată pârâtei, nefiind admisibilă nici pretenţia cu privire la încasarea de la SRL „Panda Tur" sumei de 5.104 lei cu titlu de penalitate, ca pretenţie subsecventă.

Totodată, *referitor la pretenţia privind încasarea prejudiciului moral în mărime de 25.000 lei,* instanţa de judecată reţine că, potrivit art.2036 alin (1) şi (2) Cod civil, *în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral (suferinţe psihice sau fizice) prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de legislaţie, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin echivalent bănesc. Prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial.*

Articolul 2037 din Codul civil stabileşte că, *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. Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanţa de judecată, luând în considerare circumstanţele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităţilor de viaţă familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate. La determinarea despăgubirii, instanţa de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obişnuit în împrejurări similare şi, pe de altă parte, ia în cont particularităţile cazului.*

Prin noţiunea de prejudiciu moral se înţeleg suferinţele psihice sau fizice cauzate prin acţiuni sau omisiuni, care atentează la valorile nepatrimoniale ce aparţin persoanei din momentul naşterii sau la bunurile dobândite prin lege (viaţa, sănătatea), prin fapte ce atentează la drepturile personale nepatrimoniale.

Conform art. 27 alin. (4) şi (5) din Legea privind protecţia consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003, *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.*

Raportând normele legale citate la lucrările dosarului, instanţa de judecată conchide asupra temeiniciei cerinţei reclamantelor cu privire la încasarea prejudiciului moral în mărime

de 25.000 lei, care urmează a fi admisă, or, este cert că, din cauza viciilor de organizare a serviciilor de turism, reclamantele nu s-au putut bucura de odihna pe care au planificat-o din timp şi la care au contat la momentul încheierii contractului de prestare a serviciilor turistice. Or, după cum a fost stabilit, la semnarea contractului de prestare servicii turistice, reclamantele aveau certitudinea că, semnează un pachet de servicii, în sensul art. 1592 Cod civil, care include inclusiv şi transportarea pasagerilor, dar şi serviciu de consultanţă/asistenţă în perioada aflării în călătorie, fapt convenit în Anexa nr. 2 la contractul de prestare servicii turistice PANDA25954 din 18 aprilie 2024, iar, prin includerea unor clauze care contravin intereselor clientului, celui din urmă i s-a creat stări de inconvenienţă, stres, disconfort psihic şi fizic şi, în consecinţă, fiind afectată semnificativ călătoria preconizată, mai cu seamă că, aceasta constituia un cadou pentru sărbătorile de Paşte.

Luând în considerare principiul compensării echitabile şi rezonabile a prejudiciului moral raportate la suferinţele morale cauzate reclamantei din cauza eşecului de a organiza o călătorie aşa cum au preconizat, instanţa de judecată conclude că, suma de 25 000 lei cu titlu de prejudiciul moral acordată cu titlu de daune morale atinge gradul unei satisfacţii echitabile pentru reclamantele ***** ***** şi ***** *****.

Prin urmare, instanţa conchide că, reieşind din circumstanţele cauzei şi suferinţele reale ale reclamantelor, suma de 25 000 lei încasată de la SRL „Panda Tur” cu titlu de prejudiciu moral ar constitui o satisfacţie echitabilă pentru reclamante şi se încadrează în limitele despăgubirilor morale ce ar putea fi acordate de către instanţele judecătoreşti naţionale pentru cazuri similare.

În conformitate cu art. 82 Cod procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru şi cheltuielile de judecare a cauzei.

Articolul 85 alin. (1) lit. a) al aceluiaşi cod indică că, *scutirile de taxa de stat şi/sau de taxa de timbru sunt prevăzute în pct. 1 al anexei nr. 2 la Legea taxei de stat nr. 213/2023.*

În aşa fel, potrivit pct. 1.1.8 din anexa nr. 2 la Legea taxei de stat nr. 213/2023, *se scutesc de taxa de stat în instanţele de judecată: Reclamanţii: în acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor*

În conformitate cu art. 94 din Codul de procedură civilă, *instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească părţii care a avut câştig de cauză toate cheltuielile de judecată. Dacă acţiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pârâtului – părţii respinse din pretenţiile reclamantului.*

În corespundere cu art. 98 alin. (1) din 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 proporţional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.*

Luând în considerare faptul că, instanţa de judecată a admis în parte pretenţiile reclamantelor, iar, pârâta SRL „Panda Tur” este partea care a pierdut procesul, din contul acesteia urmează a fi încasată cu titlu de taxă de stat calculată proportional părţii admise din pretenţii suma de 1.049, 96 lei.

Potrivit art. 96 alin. (1) şi (1^1), *instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părţii care a avut câştig 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 cîştig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.*

Potrivit cererii de chemare în judecată, reclamantele solicită compensarea cheltuielilor de asistenţă juridică în cuantum de 7900,00 lei.

Conform normelor legale relevate, pentru compensarea cheltuielilor de asistenţă juridică urmează ca partea să fi fost asistată de un avocat, iar cheltuielile invocate să fie reale, necesare şi rezonabile.

În speţă, reprezentantul reclamantelor – avocatul Eduard Melnic, în scopul probării faptului suportării de către reclamante a cheltuielilor de asistenţă juridică a prezentat bonul de plată nr. 409168 din 13 iunie 2024 (f.d. 4), prin care se confirmă achitarea de către reclamanta ***** a serviciilor de asistenţă juridică în mărime de 7900 lei.

Prin urmare, acordând deplină eficienţă cadrului legal citat mai sus, instanţa conchide că urmează a încasa de la pârâta SRL „Panda Tur” în beneficiul reclamantei ***** cheltuieli de asistenţă juridică în mărime de 7900 lei, sumă pe care instanţa o apreciază drept reală, necesară şi rezonabilă.

În conformitate cu art. 238-241 şi art. 362 alin. (1) Cod de procedură civilă,

h o t ă r ă ş t e:

Se admite parţial cererea de chemare în judecată depusă de ***** şi ********** împotriva Societăţii cu Răspundere Limitată „Panda Tur” privind protecţia drepturilor consumatorului.

Se declară nulă clauza conţinută la punctul 6.3.8. din contractul nr. PANDA25954 din 18 aprilie 2024, încheiat între Societatea cu Răspundere Limitată „Panda Tur” şi *****.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „Panda Tur” (cod fiscal 1010600013846) în beneficiul ********** (cod personal *****) suma de 25.000 (douăzeci şi cinci mii) lei, cu titlu de prejudiciu moral.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „Panda Tur” (cod fiscal 1010600013846) în beneficiul ********** (cod personal *****) cheltuielile de judecată constituite din cheltuieli de asistenţă juridică în mărime de 7900 (şapte mii nouă sute) lei şi taxa de timbru în mărime de 200 (două sute) lei, în total suma de 8100 (opt mii una sută) lei.

În rest pretenţiile se resping ca neîntemeiate.

Se încasează de la Societatea cu Răspundere Limitată „Panda Tur” (cod fiscal 1010600013846) în beneficiul statului Republica Moldova taxa de stat de care au fost scutite reclamantele la depunerea acţiunii, proporţional părţii admise, în mărime 1.049 (una mie patruzeci şi nouă) lei 96 bani.

Hotărârea cu drept de apel la Curtea de Apel Chişinău, în termen de 30 zile din momentul pronunţării dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chişinău, sediul Centru.

Preşedintele şedinţei,
judecătorul *Eugenia Culinca*