Dosar nr. 2-11032/2025
2-25074560-12-2-27052025

H O T Ă R Â R E

În numele Legii

07 aprilie 2026 mun. Chișinău

Judecătoria Chișinău, sediul Central

Instanţa de judecată compusă din:

Preşedintele şedinţei, judecătorul Mihaela Scripliuc

Grefier Anghelina Roibu

examinând în şedinţă publică, cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Dumitru Cimpoeș împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Panda Tur” cu privire la rezoluțiunea contractului de prestare a serviciilor turistice, încasarea sumei, recunoașterea nulității absolute a declarației, încasarea prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată,

a c o n s t a t a t:

La 21 mai 2026 Dumitru Cimpoeș fiind reprezentat de avocatul Dan Badii a depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Panda Tur” cu privire la rezoluțiunea contractului de prestare a serviciilor turistice, încasarea sumei, recunoașterea nulității absolute a declarației, încasarea prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată.

În motivarea cererii a indicat că, în perioada martie-aprilie 2024, reclamantul a fost supus unui tratament de reabilitare într-un centru medical pentru a-și îmbunătăți starea de sănătate. Din conversațiile cu pacienții de la centrul medical a aflat că o vizită la Locurile Sfinte din Israel în timpul coborârii Focului Haric în ajunul sărbătorii de Paște i-ar putea îmbunătăți semnificativ starea de sănătate.

Astfel, a menționat că, pentru a afla condițiile de vizitare a Locurilor Sfinte, a contactat Mitropolia Moldovei pentru informații. Reprezentantul Mitropoliei, în discuția cu reclamantul l-a asigurat că vizitarea locurilor sfinte din Israel în timpul coborârii Focului Haric poate avea într-adevăr un impact pozitiv asupra sănătății sale și astfel de cazuri s-au întâmplat deja. De asemenea, l-a informat că, în viitorul apropiat, compania de turism SRL „Panda Tur” v-a organiza un grup care să călătorească în Israel în acest scop.

A relatat că, reclamantul a acceptat oferta de a fi inclus în acest grup și a predat suma de bani necesară pentru executarea contractului de prestarea serviciilor turistice.

Reclamantul a comunicat că, ceva mai târziu, a fost contactat de reprezentanții companiei de turism Panda Tur și invitat să semneze contractul.

La 25 aprilie 2024, reclamantul a semnat contractul nr. PANDA 26107 cu pârâtul Panda Tur, cu anexele relevante și o declarație, prin care reclamantul era informat că pârâtul nu este responsabil pentru acțiunile Poliției de Frontieră din Israel și că, în cazul refuzului de intrare în Israel, nu va depune o plângere împotriva pârâtului și nu va solicita rambursarea sumei achitate pentru călătorie.

A remarcat faptul, că pentru a efectua călătoria reclamantul a achitat suma de 1400 euro. Durata perioadei de aflare în Israel urma să fie de 6 zile și 5 nopți.

La data de 29 aprilie 2024, seara, a sosit în aeroportul din Chișinău, a primit actele de călătorie de la reprezentantul pârâtului și a zburat spre Israel. La sosirea în Israel, la aeroportul Ben-Gurion, reclamantul, împreună cu alte 23 de persoane, a fost invitat pentru un control suplimentar.

Ca urmare, tuturor acestor persoane, inclusiv reclamantului, li s-a declarant informația, fără nici o explicație, privind interdicția de a intra în Israel, iar a doua zi întregul grup a fost deportat înapoi în Republica Moldova.

Reclamantul a specificat că, la revenirea în Republica Moldova și fiind nemulțumit de situația creată, la 11 iunie 2024, s-a adresat pârâtului SRL „Panda Tur" cu o cerere prealabilă (reclamație) pentru a primi explicații privind motivul refuzului de a intra în Israel și rambursarea mijloacelor bănești achitați pentru turul turistic, însă nu a primit niciun răspuns.

Astfel, considerând, că drepturile sale legale au fost încălcate și pentru a le proteja, reclamantul la 17 iulie 2024, s-a adresat Inspectoratului de Stat pentru Protecția Consumatorilor cu o cerere de a inspecta contractul încheiat cu pârâtul privind prestarea de servicii turistice, iar la sfârșitul lunii septembrie 2024, reclamantul a primit răspunsul nr. 27/08-3213 din 17 septembrie 2024 de la Inspectoratul de Stat pentru Protecția Consumatorilor, potrivit căruia a fost informat că Inspectoratul, în conformitate cu legislația în vigoare, nu poate interveni în soluționarea acestui conflict și, în cazul în care reclamantul Dumitru Cimpoeș consideră că drepturile sale au fost lezate, are dreptul să se adreseze în instanța de judecată.

Reclamantul consideră, că drepturile sale în calitate de consumator au fost încălcate de către pârât SRL „Panda Tur" datorită faptului, că acesta nu a prestat serviciile turistice reclamate pentru a vizita Focul Haric, deși termenii contractului prevedeau anume acest serviciu, presupunând din start o probabilitate ridicată de refuz de intrare în Israel, a insistat ca reclamantul să semneze o declarație datată cu 25 aprilie 2024, potrivit căreia reclamantul este privat de posibilitatea de a depune o plângere în caz de refuz al intrării în Israel și de a solicita rambursarea mijloacelor bănești achitați pentru călătorie.

Deci, conchide, că aceasta este o clauza abuzive și poate fi declarată nulă.

Totodată a relatat că, în conformitate cu articolul 27 alin. (3)-(5) din Legea privind protecția drepturilor consumatorilor, reclamantul este în drept să solicite despăgubiri pentru daune morale.

În acest context, dorește să informeze instanța că motivul călătoriei în Israel, și anume vizitarea locurilor sfinte și procedura de coborâre a Focului Sfânt, a fost îmbunătățirea sănătății reclamantului, până la recuperarea sa completă. Reclamantul a ajuns să creadă acest lucru după o conversație cu un preot din Mitropolie, care l-a convins că vizita locurilor sfinte ar putea avea într-adevăr un efect favorabil asupra stării de sănătate și ar fi benefică pentru întărirea puterii spiritului. Aceasta, la rândul său, ar avea un efect favorabil asupra procesului de vindecare. Scopul acestei călătorii nu a fost vizitarea obiectivelor turistice din Israel, ci recuperarea mentală și corporală. Privarea de posibilitatea de a vizita locurile sfinte a subminat în mod semnificativ încrederea

reclamantului în recuperarea finală a sănătății sale. Luând în considerare cele expuse mai sus, reclamantul pretinde la o compensare a pagubei morale în suma de 15000 lei.

Reieșind din cele menționate și conform art. 1; 5; 6, pct. a)-c); 10 pct. c), f) ; 1); 27 alin. (l)-(3) pct. c), (4); (5); 41 alin. (1), (2) al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003; art. 776; 901 alin. (1) pct. d), e); 905; 915; 916 alin. (1),(2) pct. a), b); 992; 1069 alin. (1), (3), (4); 1072 alin. (l)-(3); 1076 alin. (l)-(3); 1077 alin. (1), (2); 1079; 1592 alin. (l)-(3) Codul Civil; 38 alin. 2); 85 alin. 1) lit. a); 166; 167 Codul de procedură civilă, solicită rezoluțiunea contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA 26107 din 25 aprilie 2024 încheiat între pârâtul SRL „Panda Tur" și reclamantul Cimpoeș Dumitru; încasarea din contul pârâtului în beneficiul reclamantului suma achitată în prealabil în mărime de 1400 euro, echivalentul sumei de bani în valuta națională conform cursului Băncii Naționale pentru data executării hotărârii judecătorești; recunoașterea nulității absolute a declarației din 25 aprilie 2024, potrivit căreia reclamantul Cimpoeș Dumitru a fost privat de posibilitatea de a depune o plângere în caz de refuz al intrării în Israel și de a solicita rambursarea mijloacelor bănești achitați pentru călătorie din motivul că aceasta este o clauza abuzivă; încasarea prejudiciului moral în mărime de 15000 lei și a cheltuielilor de judecată.

În ședința de judecată Dumitru Cimpoeș a solicitat admiterea cererii de chemare în judecată integral. În acest sens a menționat că, a plecat în statul Israel pentru a vizita locurile sfinte, din motiv că este bolnav, iar medicii i-au recomandat să viziteze aceste locuri. A comunicat că, de către compania de turism i-a fost asigurat zborul până în Israel. Nu i-au permis să intru pe teritoriul Israelului organele competente, însă în aeroport urma să fie prezenți reprezentanți ai companiei de turism pentru a îi întâlni, încă până la a trece vama din cadrul aeroportului. A specificat că, la momentul aterizării avionului pe teritoriul Israelului el avea un pachet de acte la el, unde era inclus pașaportul său și un voucher de la SRL „Panda Tur" în care era indicat destinația și scopul vizitei. La fel, a indicat că, nu s-a adresat cu o cerere sau declarație separată către compania de turism prin care ar fi solicitat rezoluțiunea contractului, având în vedere că nu a considerat necesar, a hotărât să se adreseze în instanța de judecată. Pe cale extrajudiciară a fost depusă o reclamație la compania de turism, însă nu a venit nici cu un răspuns. A solicitat de la compania de turism să-i ofere un răspuns oficial de ce organele competente din Israel nu i-au permis să intru pe teritoriul țării. A mai evidențiat, că, în momentul când a semnat contractul cu agenția de turism, el nu a atras atenția la a doua parte din declarația din 25 aprilie 2024 unde se indică că în cazul în care i se refuză intrarea pe teritoriul Israelului nu va depune plângere împotriva organizatorului și nu va solicita rambursarea plăților pentru călătorie, având în vedere că el în momentul semnării contractului a atras atenția la prima pagină unde sunt indicate datele de identitate și cu caracter personal. Mai mult decât atât, doamna care i-a prezentat contractul i-a arătat unde să se semneze, fără a-i explica ceva elementar din contract. Respectiv, a specificat că, compania de turism nu și-a îndeplinit obligațiile sale, decât doar ce privește zborul tur-retur, având în vedere că el a fost oprit la postul vamal.

Reprezentantul reclamantului Dumitru Cimpoeș, avocatul Dan Badii a susținut motivele de fapt și de drept indicate în cererea de chemare în judecată și a solicitat

admiterea integrală a acesteia. La fel, a comunicat că, nu poate indica că prestările companiei au fost necalitative în cazul în care serviciul de turism practic de fel nu fost acordat, fiindcă persoana a fost stopată încă la postul vamal, respectiv, consideră că compania de turism nu și-a îndeplinit obligațiile sale față de turistul Dumitru Cimpoeș. Totodată consideră că declarația din 25 aprilie 2024 este una abuzivă din motiv că reieșind din textul declarației respective se atestă că încă de la bun început turistul se refuză de dreptul său de a se adresa în instanța de judecată, inclusiv și către organizatorul călătoriei cu privire la careva neajunsuri. Consideră că agenția de turism a prevăzut o clauză pentru sine, că în cazul în care ceva nu ar merge bine sau se întâmplă ceva, dânșii nu poată nici o răspundere. Astfel, consideră că prin această declarație se încalcă legea cu privire la drepturile consumatorilor.

În ședința de judecată reprezentantul pârâtei, avocatul Alexandru Iachimciuc a menționat că, nu recunosc cererea de chemare în judecată depusă de către reclamantul Dumitru Cimpoeș, și solicită respingerea acesteia. Astfel, a menționat că, la caz este un contract pentru pachet turistic în privința reclamantului în cuantum de 1400 euro, corespunzător care în schimb urma să primească următoarele servicii: zbor tur-retur, corespunzător să fie cazat în hotel, să fie asigurat conform programului anexat la contract, având în vedere programul pe perioada sejurului în Israil. Corespunzător amintește că partea reclamantă recunoaște că erau un grup de persoane pentru care s-a organizat acest sejur, nu era vorba doar de reclamant. La fel a menționat că, ținând cont de practica constantă a serviciilor turistice atunci când este vorba de deplasări în țări cu riscuri de a fi a admise anumite persoane pe teritoriul acestor țări, de fiecare dată legislația propune și impune soluția ca compania turistică să avertizeze aceste persoane despre eventuale riscuri și urmează a fi observat că conform punctului 4 din cererea de chemare în judecată se solicită a fi declarată nulitatea absolută a unei declarații, iar declarația dată nu este nimic altceva decât o notificare a reclamantului despre riscul că statul Israel nu permite anumitor persoane în privința cărora au dubii, iar pretențiile nu sunt legale de prestările serviciilor, însă aceasta arată practica cetățenilor Republicii Moldova care apelează la serviciile turistice pentru a ajunge ilegal să presteze muncă în statul Israelian, motiv pentru care agenția de turism, după caz SRL „Panda Tur” nu poate interveni. Mai mult decât atât, a specificat că, compania a comunicat turiștilor că o să le asigure zbor tur-retur, cazare, însă ei nu răspund și nu le pot asigura libera circulație pe teritoriul Israelului. Totodată, evidențiază că, compania vine doar în calitate de intermediar, adică pe banii reclamantului compania procură un pachet de serviciu de la o altă companie din Israil motiv pentru care reclamantul a beneficiat sau urma să beneficieze dacă nu ar fi fost chestiunea de interzicere de către statul Israel să intre pe teritoriul țării respective, iar compania de turism nu putea influența în nici un mod. Ce ține de rezoluțiunea contractului menționează că, în speță nu există o notificare a unei rezoluțiuni extrajudiciare, element obligatoriu. Totodată, a comunicat că atunci când cineva nu beneficiază de niște drepturi izvorâte dintr-un contract, cealaltă parte urmează a fi prevenită sau asumată că i se oferă un termen suplimentar și numai după care ar surveni circumstanța de rezoluțiune. Subsidiar, chiar dacă survine reclamația din 11 iunie 2024 ca o notificare de rezoluțiune, urmează de observat că nu este nici un termen și nici o

solicitare. Totodată, solicită să se ia act de textul reclamației unde reclamantul invocă faptul că în mod oficial nu i s-a adus la cunoștință motivul de ce statul Israel nu i-a permis să intre pe teritoriul acelei țări. La fel, menționez că reclamantul în cadrul examinării cauzei nu contestă clauzele contractului, deși le consideră abuzive, și nu contestă însăși mecanismele de prestare a serviciilor sau cum acestea au fost prestate, acesta fiind în dezacord total doar cu declarația, iar declarația nu este legată nemijlocit de textul contractului, ea fiind unul din efectele prin care compania anume pentru a nu admite aceste situații, tocmai de asta pentru a fi careva declarații că compania nu a informat turistul despre o astfel de situație, din acest motiv, compania fiind cu bună credință, ținând cont de prestigiu și numele său l-a preîntâmpinat pe reclamant, ceea ce și s-a făcut la caz, motiv pentru care aceasta este o practică pentru toți consumatorii care solicită serviciile companiei date. Și nu doar, fiindcă toate companiile cunosc specificul Israelului. Astfel, pledează pentru respingerea acțiunii având în vedere că lipsește temeiul juridic și nu s-a dovedit prin ce, corespunzător contractului, nu au fost îndeplinite obligațiile părții pârâte față de turistul Dumitru Cimpoeș.

Audiind participanții la proces, examinând probele administrate întru dovedirea celor invocate și raportându-le per ansamblu la prevederile legale ce guvernează litigiul, instanța de judecată consideră că cererea de chemare în judecată este neîntemeiată și urmează a fi respinsă din următoarele considerente.

Potrivit art. 117 alin. (1) și (2) din Codul de procedură civilă, probe în cauze civile sînt elementele de fapt, dobîndite 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. În calitate de probe în cauze civile se admit elementele de fapt constatate din explicaţiile părţilor şi ale altor persoane interesate în soluţionarea cauzei, din depoziţiile martorilor, din înscrisuri, probe materiale, înregistrări audio-video, din concluziile experţilor

În conformitate cu art. 118 alin. (3) Cod de procedură civilă, 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.

Conform art. 121 Cod de procedură civilă, instanţa judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluţionarea justă a cazului.

În conformitate cu art.130 alin. (1)-(3) 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 ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanţa judecătorească o forţă probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanţă privitor la pertinenţa, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficienţa pentru soluţionarea cauzei.

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

În temeiul art. 240 alin. (1) 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 raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii.

Astfel, în ședința de judecată s-a constatat și din actele cauzei rezultă că, de către agenția de turism SRL „Panda Tur” în perioada 29 aprilie 2024-04 mai 2024 a fost organizată excursia cu scop de pelerinaj Focul Hartic în Israel (f.d.14).

În acest sens, la 25 aprilie 2024 între agenția turistică SRL „Panda Tur” în calitate de organizator și Dumitru Cimpoeș în calitate de client a fost încheiat contractul de prestare a serviciilor turistice nr.PANDA26107.

Conform pct. 2.1. al contractului, obiectul contractului constituie comercializarea produsului turistic realizat de Organizator pe care îl oferă Clientului, în condițiile contractului încheiat și anexelor la acesta.

Potrivit pct. 1 al anexei nr.1 la contractul de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA26107, este descris serviciul turistic realizat de Organizator pe care îl oferă Clientului: categoria unității de cazare/descrierea excursiei-Focul Haric Israel, perioada sejurului 29 aprilie 2024-04 mai 2024, servicii masa – HB; servicii suplimentare: excursii-da, Ghid-da, asigurare medicală-da, transport avia-da, transferuri-da, iar conform p. 3.1. din anexa nr. la contract, prețul serviciilor constituie suma de 1400, 00 euro (f.d. 10).

La fel, s-a stabilit că, tot la 25 aprilie 2024 Dumitru Cimpoeș a semnat o declarație prin care a confirmat că a fost informat că cei care vin în Israel cu scop turistic sau de pelerinaj nu au voie să lucreze ilegal în Israel. De asemenea, este conștient de faptul că organizatorul pelerinajului SRL „Panda Tur” nu este responsabil pentru acțiunile serviciului de frontieră al statului Israel. În cazul în care i se refuză intrarea în Israel, nu va depune plângere împotriva organizatorului și nu va solicita rambursarea plăților pentru călătorie (f.d.15).

Respectiv, dat fiind faptul că lui Dumitru Cimpoeș i s-a refuzat intrarea pe teritoriul statului Israel, acesta la 11 iunie 2024 a adresat către SRL „Panda Tur” o reclamație prin care a solicitat oferirea unui răspuns oficial cu privire la motivul pentru care nu i s-a permis intrarea în statul Israel și de ce nu i se întorc banii (f.d.17).

Nerecepționând nici un răspuns de la SRL „Panda Tur”, Dumitru Cimpoeș s-a adresat cu reclamație către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor prin care a solicitat verificarea contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA26107, din motiv că i-a fost încălcat dreptul de consumator (f.dd.18).

Prin răspunsul din 17 septembrie 2024 Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a comunicat lui Dumitru Cimpoeș că referitor la solicitarea sa de a determina refuzul de intrare pe teritoriul Israelului,

Inspectoratul a stabilit că SRL „Panda Tur” a efectuat o interpelare la Ambasada Republicii Moldova în statul Israel, potrivit căruia s-a constatat că, condițiile de intrare în Israel sunt stipulate prin Legea privind intrarea în Statul Israel 5172-1952”. Astfel, luând în considerare prevederile legale a statului Israel motivează acțiunile sale prin prisma legii menționate, având „suspiciuni rezonabile” că cetățenii moldoveni deportați (o parte deportați dețineau și cetățenie română) aveau intenții de migrațiune ilegală. În acest sens, Inspectoratul nu se poate expune asupra acțiunilor întreprinse de alt stat. Totodată s-a menționat că, potrivit înscrisurilor anexate se atestă că SRL„ Panda Tur” l-a informat despre riscurile care pot surveni la trecerea frontiere cu statul Israel, astfel că Inspectoratul nu poate obliga agentul economic de a îi restitui suma încasată pe motiv că serviciul ar fi necorespunzător unor cerințe declarate. Suplimentar a comunicat lui Dumitru Cimpoeș că în caz dacă consideră că îi sunt lezate drepturile este în drept de a se adresa în instanța de judecată.(f.d.19).

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

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

Art. 41 alin. (1) din legea menționată stabilește că, acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanţa judecătorească de către consumatorii înşişi sau reprezentanţii acestora, de către autorităţile administraţiei publice abilitate sau de către asociaţiile obşteşti de consumatori.

În acest sens, Dumitru Cimpoeș a înaintat prezenta cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Panda Tur” prin care solicită rezoluțiunea contractului de prestări a serviciilor turistice nr. PANDA 26107 din 25 aprilie 2024, încasarea sumei achitate în prealabil în mărime de 1400 euro, declararea nulității absolute a declarației din 25 aprilie 2024 ca fiind o clauza abuzivă, încasarea prejudiciului moral în mărime de 15000 lei și a cheltuielilor de judecată.

Cu privire la rezoluțiunea contractului de prestări serviciilor turistice nr. PANDA 26107 din 25 aprilie 2024, și încasarea sumei achitate de 1400 euro, instanța reține următoarele.

Conform art. 1592 alin. (1) și (2) 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. 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.

Potrivit alin. (3) al aceluiași articol, 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).

Conform art. 901 alin. (1) lit. d) și e) din Codul civil, atunci când, fără justificare, debitorul nu își execută obligația, creditorul poate, în condițiile legii și, după caz, ale contractului, la alegerea sa, *să recurgă la rezoluțiunea contractului*, să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare.

Art. 901 alin. (5) din Codul civil, stabilește că, neexecutarea obligației înseamnă orice abatere, cu sau fără justificare, de la executarea corespunzătoare a obligației și include neexecutarea totală sau parțială a obligației, executarea necorespunzătoare sau cu întîrziere a obligației.

Potrivit art. 915 alin. (1) din Codul civil, rezoluţiunea pentru neexecutare are loc cînd se întemeiază pe dispoziţiile art.916, 917, 918 sau 919, precum şi cînd se întemeiază pe un alt caz de neexecutare a obligaţiei contractuale pentru care legea sau contractul acordă creditorului dreptul la rezoluţiune.

Potrivit art. 916 din Codul de executare, creditorul are dreptul la rezoluţiune dacă neexecutarea de către debitor a obligaţiei contractuale este esenţială. Neexecutarea obligaţiei contractuale este esenţială în unul dintre următoarele cazuri: a) ea privează în mod substanţial creditorul de ceea ce se putea aştepta în baza contractului, în raport cu întregul raport contractual sau tranşa supusă rezoluţiunii, cu excepţia cazului în care la momentul încheierii contractului debitorul nu a prevăzut şi nici nu putea să prevadă în mod rezonabil acel rezultat; b) executarea întocmai a obligaţiei ţine de esenţa contractului; c) ea este intenţionată sau din culpă gravă; d) dă creditorului motiv să creadă că nu poate conta pe executarea din partea debitorului în viitor.

Conform art. 921 alin. (1) și (2) din Codul civil, dreptul la rezoluţiune se exercită de către partea îndreptăţită prin declaraţie scrisă notificată celeilalte părţi contractante. Partea îndreptăţită, dacă invocă un interes justificat, poate, în locul rezoluţiunii conform alin.(1), să ceară instanţei de judecată să declare rezoluţiunea prin hotărîre judecătorească.

La caz, instanța de judecată reiterează că, între părți la 25 aprilie 2024 a fost încheiat contractul de prestare a serviciilor turistice nr.PANDA26107, prin care organizatorul SRL „Panda Tur” s-a obligat de a presta un pachet de servicii turistice constând în transport, cazare, transfer, asigurare medicală și alte servicii turistice aferente călătoriei în scop de pelerinaj Focul Haric în Israel, iar Dumitru Cimpoeș s-a obligat să achite prețul pentru călătorie.

Totodată, în cadrul ședinței de judecată reclamantul Dumitru Cimpoeș a comunicat că, de către SRL „Panda Tur” la începerea călătoriei i-a fost prezentat pachetul de acte, unde era inclus voucherul în care era indicat destinația și scopul călătoriei.

Din materialele cauzei și din explicațiile participanților la proces rezultă că, reclamantul a fost transportat în Israel, a deținut toate documentele necesare călătoriei și a fost supus controlului de frontieră efectuat de autoritățile competente ale statului Israel, care au refuzat permiterea intrării lui Dumitru Cimpoeș pe teritoriul statului Israel.

Respectiv, instanța de judecată reține că de către organizatorul SRL „Panda Tur” au fost îndeplinite toate condițiile stabilite în contractul de prestare a serviciilor turistice nr.PANDA26107 din 25 aprilie 2024, or, aceasta a prestat lui Dumitru Cimpoeș toate serviciile turistice ce constau din transport, cazare, transfer, asigurare medicală.

Iar, faptul imposibilității continuării călătoriei nu a fost determinat de neexecutarea obligațiilor asumate de organizator, ci de refuzul autorităților israeliene de a permite intrarea reclamantului pe teritoriul statului.

Aici instanța de judecată menționează că, admiterea sau refuzul intrării unui cetățean străin pe teritoriul unui al stat constituie un act administrativ exclusiv al autorităților competente ale acelui stat și nu poate fi influențat de organizatorul unei călătorii turistice.

Prin urmare, reclamantul nu a prezentat probe din care să rezulte că refuzul intrării pe teritoriul statului Israel a fost cauzat de culpa pârâtului, de întocmirea defectuoasă a documentelor de călătorie sau de încălcarea obligațiilor contractuale asumate.

În acest sens, instanța constată că, imposibilitatea executării integrale a contractului a fost determinată de intervenția unei autorități publice străine, fapt exterior voinței pârâtului și care nu poate fi calificat drept neexecutare a obligațiilor contractuale de către SRL „Panda Tur”, or, instanța reține că, organizatorul a asigurat lui Dumitru Cimpoeș transport, cazare, asigurare medical și transfer, însă faptul că călătoria nu a fost continuată conform programului stabilit nu este din vina organizatorului.

La fel, faptul că scopul personal al reclamantului era unul religios și urmărea ameliorarea stării sale de sănătate nu modifică obiectul obligației asumate de organizator prin contract și nici nu transformă refuzul autorităților israeliene într-o faptă imputabilă acestuia.

Respectiv, reclamantul nu a făcut dovada existenței unei neexecutări imputabile organizatorului SRL „Panda Tur”, ce ar constitui temei de rezoluține a contractul de prestare a serviciilor turistice menționat conform art. 916 din Codul civil.

Or, instanța apreciază că reclamantul confundă refuzul de acces în statul Israel cu o pretinsă neexecutare contractuală din partea organizatorului, deși cele două situații au natură juridică diferită.

Prin urmare, instanța de judecată reține că, în speță nu se atestă temeiuri de rezoluțiune a contractului de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA 26107 din 25 aprilie 2024, fapt pentru care cerința reclamantului se respinge ca fiind neîntemeiată.

Respectiv, întrucât instanța nu a constatat că pârâtul poartă răspundere pentru refuzul autorităților israeliene de a permite lui Dumitru Cimpoeș intrarea pe teritoriul statului și că nu sunt întrunite condițiile rezoluțiunii contractului, nu există nici temei

juridic pentru restituirea prețului achitat pentru pachetul de servicii turistice în mărime de 1400 euro.

Or, instanța de judecată reiterează că, de către organizator au fost prestate serviciile de rezervare, emitere a documentelor de călătorie, transport aerian tur-retur, asigurare medicală, transfer și organizarea deplasării grupului.

Faptul că reclamantul nu a beneficiat de întreaga călătorie nu echivalează, prin el însuși, cu neexecutarea obligațiilor contractuale de către organizator.

În acest sens, în lipsa unei fapte imputabile pârâtului și în lipsa temeiului juridic al rezoluțiunii, cererea privind încasarea sumei de 1400 euro urmează a fi respinsă.

Cu privire la recunoașterea nulității absolute a declarației din 25 aprilie 2024 ca fiind o clauza abuzivă.

Astfel, instanța reține că, reclamantul solicită constatarea drept clauză abuzivă și declararea nulității absolute a declarației din 25 aprilie 2024 din motiv că, reclamantul este privat de posibilitatea de a depune o plângere în caz de refuz al intrării în Israel și de a solicita rambursarea mijloacelor bănești achitate pentru călătorie.

În acest sens, se atestă că reclamantul solicită constatarea ca clauză abuzivă și declararea nulității absolute doar a declarației din 25 aprilie 2024, fără a face referire la careva clauze înserate în contractul de prestare a serviciilor turistice nr. PANDA 26107 din 25 aprilie 2024, fapt pentru care instanța se va expune prin prisma art. 240 alin. (3) din Codul de procedură civilă în limita pretenției înaintate de reclamant.

Conform art. 1069 alin. (1), (3) din Codul civil, 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.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. Dacă o clauză a fost propusă ca parte a unor clauze standard, se prezumă că ea nu a fost negociată individual.

Potrivit art. 1072 alin. (1) și (2) din Codul civil, 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. Articolele 1077-1079 cuprind lista clauzelor considerate abuzive în contractul dintre un profesionist şi un consumator fără necesitatea evaluării lor conform alin.(1) din prezentul articol şi art.1075.

Conform art. 1077 alin. (1) pct. 2 lit.a), b) și c) din Codul civil, sînt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual şi au ca obiect sau efect: excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului faţă de profesionist sau faţă de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parţiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligaţiile contractuale ale profesionistului, inclusiv prin: a) obligarea consumatorului să îşi îndeplinească toate obligaţiile, chiar în cazul în care profesionistul nu îşi respectă obligaţiile corelative; b) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a intenta acţiune în instanţă de judecată; c) obligarea consumatorului să demonstreze un anumit fapt dacă, conform legii, această sarcină îi revine profesionistului.

Art.1079 din Codul civil, stabilește că, într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauzele indicate la art.1077 alin.(1) pct.1)-3) sînt considerate abuzive chiar dacă ele au fost negociate individual cu consumatorul.

În speță, instanța de judecată evidențiază că declarația semnată de Dumitru Cimpoeș nu reprezintă o clauză contractuală, fiind o notificare prin care reclamantul a fost informat despre faptul că persoanele care pleacă în Israel cu scop turistic sau de pelerinaj nu au voie să lucreze ilegal în Israel, precum și faptul că, organizatorul pelerinajului SRL „Panda Tur" nu este responsabil pentru acțiunile serviciului de frontieră al statului Israel, iar în cazul în care i se refuză intrarea în Israel, nu va depune plângere împotriva organizatorului și nu va solicita rambursarea plăților pentru călătorie.

Totodată este de indicat că, deși reclamantul a semnat declarația menționată, acesta s-a adresat pârâtului cu o reclamație prealabilă, ulterior a sesizat Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, iar în final a exercitat nestingherit dreptul de acces la justiție prin promovarea prezentei acțiuni.

Prin urmare, declarația semnată la 25 aprilie 2024 nu l-a împiedicat pe reclamant să formuleze pretenții și nici nu a avut efectul juridic al renunțării anticipate la dreptul de a sesiza instanța.

Ce ține de informarea reclamantului prin declarație referitor la faptul că, organizatorul nu este responsabil pentru acțiunile serviciului de frontieră al statului Israel reprezintă, în esență, o situație juridică existentă potrivit legii.

Or, instanța de judecată menționează că, controlul trecerii frontierei și admiterea sau refuzul intrării pe teritoriul unui stat constituie atribuții exclusive ale autorităților acelui stat, exercitate în virtutea legii, iar organizatorul unui pachet de servicii turistice nu dispune de competențe legale pentru a influența ori modifica deciziile adoptate de autoritățile de frontieră ale unui stat străin.

Respectiv, simpla informare a reclamantului cu privire la inexistența răspunderii organizatorului pentru actele autorităților israeliene nu poate fi calificată drept clauză abuzivă, deoarece nu exonerează profesionistul de răspunderea pentru propriile fapte culpabile, ci precizează limitele răspunderii sale față de evenimente aflate în afara controlului său.

În aceste circumstanțe instanța de judecată constată că nu se atestă că declarației este o clauză abuzivă și prin urmare nu sunt temeiuri de declarare a nulității acesteia.

Referitor la pretenția privind repararea prejudiciului moral.

Conform art. 27 alin. (1), (2) , (4), (5) și (6) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Prejudiciul se repară de către vânzător, 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. 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. Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Potrivit art. 2036 alin. (1)-(3) din Cod 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. Prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial. 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.

Conform art. 2037 Cod 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. 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. 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 prisma constatărilor enumerate supra, nefiind stabilit faptul că organizatorul SRL„ Panda Tur” ar fi încălcat obligațiile contractuale și ar fi prestat un serviciu necorespunzător, instanța atestă netemeinicia pretenției reclamantului cu privire la compensarea prejudiciului moral.

Or, este de menționat că, refuzul statului Israel de a permite intrarea lui Dumitru Cimpoeș pe teritoriul său reprezintă un fapt exterior voinței pârâtului și nu poate constitui temei pentru angajarea răspunderii acestuia.

În aceste circumstanțe cerința reclamantului cu privire la repatrarea prejudiciului moral urmează a fi respinsă ca neîntemeiată.

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

În acord cu art. 94 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea 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.

Conform art. 96 alin. (1) și (1^1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale,

necesare și rezonabile. Cheltuielile menționate la alin. (1) se compensează părții care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Astfel având în vedere că acțiunea a fost respinsă, instanța ajunge la concluzia de a respinge solicitarea reclamantului Dumitru Cimpoeș cu privire la încasarea cheltuielilor de asistență juridică și de a admite solicitarea pârâtei cu privire la încasarea cheltuielilor de asistență juridică, or pârâta SRL „Panda Tur" a fost asistată în ședința de judecată de avocatul Alexandru Iachimciuc, fapt confirmat prin mandatul avocațial seria MA nr.2072885 din 08 octombrie 2025, iar pentru serviciile de asistență juridică a achitat suma de 10000, 00 (zece mii, 00) lei, conform ordinului de plată din 26 martie 2026.

La caz, instanța de judecată consideră că pornind de la practica CEDO, potrivit căreia cheltuielile pentru asistență juridică trebuie să fie necesare, realmente angajate și rezonabile ca mărime, instanța conchide că suma de 10000 de lei, este una echitabilă și rezonabilă ca mărime, fapt pentru care va dispune încasarea de la Dumitru Cimpoeș în beneficiul SRL „Panda Tur" a sumei menționate cu titlu de cheltuieli de asistență juridică.

În conformitate cu art. 236, 238-241 din Codul de procedură civilă, instanţa de judecată,

h o t ă r ă ș t e :

Se respinge cererea de chemare în judecată depusă de Dumitru Cimpoeș împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Panda Tur" cu privire la rezoluțiunea contractului de prestare a serviciilor turistice, încasarea sumei, recunoașterea nulității absolute a declarației, încasarea prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată, ca fiind neîntemeiată.

Se încasează de la Dumitru Cimpoeș în beneficiul Societății cu Răspundere Limitată „Panda Tur" cheltuieli de judecată pentru asistență juridică în mărime de 10000, 00 (zece mii, 00) lei.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile, de la data pronunţării dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

Preşedintele şedinţei,
judecătorul Mihaela Scripliuc