Dosarul nr.2-15145/23
2-23106409-12-2-25072023

Republica Moldova
H O T Ă R Î R E
În numele Legii

21 noiembrie 2023 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău (sediul Centru)
Instanţa de judecată compusă din
Preşedinte de şedinţă, judecător Alexei Maria
Grefier Morozov Sabrina

cu participarea reclamantului Guțu Vlad, reprezentantului pârâtului – avocatul Cristian Iustin, în lipsa intervenientului accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova – fiind citat în mod legal,-

examinând în şedinţă publică, în sediul instanței de judecată, în procedură contencioasă, cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Guțu Vlad împotriva Fly One SRL, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova cu privire la încasarea compensației în rezultatul întârzierii zborului, prejudiciului material și moral, precum și compensarea cheltuielilor de judecată,-

A C O N S T A T A T :

Argumentele participanților la proces:

La 24 iulie 2023, Guțu Vlad s-a adresat împotriva Fly One SRL, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova cu acțiunea nominalizată. În motivarea acesteia a indicat că, la data de 09 martie 2023, Vlad Guţu, a procurat pentru uz propriu, 1 bilet într-o singură direcţie, de la compania aeriană SRL Fly One, reprezentând cursa 5F 638 Frankfurt Hahn Airport - Chişinău la 27 martie 2023 data zborului, el se afla în satul Trierweiler, Germania, unde a fost cazat de persoanele apropiate lui. Deoarece orarul zborului prevedea ca decolarea să aibă loc la ora 15:40, luni la data de 27 martie 2023, a rugat, cu câteva zile înainte, ca gazda să-şi elibereze prima parte a zilei lucrătoare din data de 27 martie 2023, ca să îl transporte către aeroportul Frankfurt Hahn. În aşa fel, persoana gazdă a obţinut din timp aprobarea de la serviciu pentru a îl transporta dimineaţa cu automobilul personal, către aeroportul Frankfurt Hahn. Pornirea din Trierweiler era planificată pentru ora 10:30, 27 martie 2023, cu scopul de ajunge la aeroport cu cel puţin 3 ore mai devreme, după recomandarea generală a operatorilor aerieni, dar şi pentru a asigura că persoana gazdă are suficient timp să

se deplaseze către serviciul său. Cu toate acestea, la data de 27 martie 2023, la ora 10:46 a primit un mesaj-notificare mail de la SRL Fly One precum zborul iniţial stabilit pentru ora 15:40, a fost amânat pentru ora 22:40 (cu 7 ore mai târziu), cu aterizarea la Chişinău pe 28 martie 2023, ora 01:50. Aceasta a generat un şir de incomodităţi şi incertitudini, deoarece la momentul recepţionării acestei notificări, el se afla deja în deplasare către aeroportul Frankfurt-Hahn, fără posibilitatea de a exercita această navetă mai târziu, fapt care l-a pus în situaţia în care a ajuns la aeroport cu aproximativ 11 ore mai devreme, la aproximativ ora 12:00. Astfel, aceasta i-a provoat o irosire semnificativă de timp. El era pus în faţa faptului să petreacă încă 11 ore la aeroport, iar pentru toată perioada de aşteptare în aeroport, operatorul aerian Fly One nu a oferit nici o asistenţă obligatorie, în conformitate cu Hotărârea Guvernului Nr. 836 din 08 noiembrie 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului Ia îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor. Acest lucru i-a perturbat planurile stabilite, descrise infra, dar şi a provocat o serie de neplăceri. Deoarcere la data de 27 martie 2023 el se afla în ultima zi de concediu, amânarea zborului l-a pus în situaţia să aterizeze la Chişinău, dimineaţa, la ora 1:50, într-o zi de lucru. Astfel, trecând procedura de aterizare şi trecerea frontierei, iar ulterior căutarea unui taxi şi efectuarea navetei către domiciliul său, a ajuns acasă dimineaţa târziu, aproximativ la ora 3. Având în vedere faptul că programul de lucru se începe la ora 8, aterizarea lui târzie l-a determinat la foarte puţine ore de somn. În aşa fel, amânarea zborului a generat perturbarea somnului, oboseală şi productivitate redusă la locul de muncă, timp limitat pentru odihnă şi pregătire pentru ziua de lucru, creşterea stresului şi a anxietăţii în contextul amânării îndelungate, lipsa timpului pentru activităţi personale şi impact emoţional şi psihologic produs din experienţa îndelungată de aşteptare într-un aeroport străin, necunoscând limba germană. Mai mult ca atât, deoarece el suferă de mai demult disfuncţii locomotorii, anularea zborului i-a creat un şir de suferinţe fizice. Ulterior, la data de 29 martie 2023, Vlad Guţu a adresat o cerere prealabilă, către compania Fly One, prin intermediul adresei electronice helpdesk@flyone.eu. Conţinutul cererii prealabile a inclus descrierea cazului zborului amânat şi o solicitare privind acordarea compensaţiilor pecuniare în legătură cu întârzierea cursei. Răspunsul companiei Fly One i-a fost expediat în data de 25 mai 2023 aproximativ 2 luni de la expedierea cererii prealabile și cu răspuns negativ la cerinţele cererii prealabile, oferindu-se să creeze un cont flyone aparte care va conţine 75 EUR şi care va putea fi utilizat numai pentru procurarea zborurilor Fly One, cu termen de expirare de 12 luni, aspecte total contrare HG Nr. 836 din 08 noiembrie 2012. Mai mult ca atât, prin conţinut răspunsului operatorul Fly One a încercat inducerea în eroare referitor la obligaţiile transporatorului aerian în cazul anulării sau întârzierii unui zbor. Astfel, prin răspunsul operatorului aerian acesta a

constatat pretinsa justificare a amânării zborului, fără a oferii detalii specifice şi nici informaţii generale care au impus întârzierea zborului, iar pe lângă aceasta, s-a încercat voalarea obligativităţii operatorului aerian de a oferi pasagerului compensaţia privind întârzierea zborului, în cuantumul expres prevăzut şi dreptul pasagerului la deservire, în conformitate cu HG Nr. 836 din 08 noiembrie 2012. Acelaşi lucru a fost constatat ulterior de Autoritatea Aeronautică Civilă, care menţionează în scrisoarea nr. 2083 din 20 iulie 2023 că afirmaţiile transportatorului expuse în scrisoarea cu nr. de ieşire nr. 739 din 19 mai 2023 poartă un caracter vădit denaturat şi sunt apreciate critic de către AAC, fiind considerate drept o expunere falsă a dreptului minim al pasagerului redat în pct. 16 lit. b) şi pct. 18 lit. b) (dreptul minim la compensaţie) din 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 08 noiembrie 2012. CA Fly One a dus în eroare intenţionat consumatorul Vlad Guţu urmărind scopul de a obstrucţiona dreptul minim la compensaţie al pasagerului. Neavând încredere în integritatea operatorului aerian de a-şi onora obligaţiile prevăzute de această Hotărâre de Guvern, în data de 29 martie 2021, Vlad Guţu, a expediat un email către Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova, prin care a ataşat reclamaţia şi petiţia. Petiţia a fost recepţionată la data de 30 martie 2023, iar la data de 21 aprilie 2023 a primit un răspuns în persoana domnului Vitalie Savciuc, adresa electronică vitalie.savciuc@caa.gov.md, prin care i s-a solicitat anexarea probelor de adresare către companie privind soluţionarea cererii mele. După expedierea acestor probe, dar şi a răspunsului operatorului aerian la cererea reclamantului, la data de 21 iulie 2023 a recepţionat prin poşta electronică scrisoarea nr. 2083 din 20 iulie 2023, semnată electronic de Directorul adjunct al Autorităţii Aeronautice Civile, Victor Neaga, privind rezultatul examinării reclamaţiei şi recomandarea înaintării unei acţiuni în instanţa de judecată împotriva operatorului aerian Fly One SRL, atrăgând în calitate de intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă. De asemenea, în rezultatul incidentului dat, reclamantul a suferit şi o pagubă morală, a fost provocată o serie de evenimente neplăcute cumulativ, după cum umrează: la momentul recepţionării notificări privind amânarea zborului, el se afla deja în deplasare către aeroportul Frankfurt-Hahn, fără posibilitatea de a exercita această navetă mai târziu, fapt care l-a pus în situaţia în care a ajuns la aeroport cu aproximativ 11 ore mai devreme. Astfel, aceasta i-a provoat o irosire semnificativă de timp, iar pentru toată perioada de aşteptare în aeroport, operatorul aerian Fly One nu a oferit nici o asistenţă obligatorie; această situaţie a contribuit în mod semnificativ la disconfortul reclamantului întrucât aceasta a compromis bunăstarea sa şi a creat dificultăţi suplimentare dincolo de aşteptările rezonabile ale călătoriei cu avionul, din punct de vedere fizic, a suportat disconfort prelungit, oboseală şi

suferinţă fizică, deoarece este o persoană cu mai multe disfuncţii locomotorii - scolioză toracală şi lombară sinistroconvexă de gradul II la spate, influenţat de un proces degenerativ-distrofic în elementele discovertebrale C2-S5 cu instalare de hernie discală şi protruzii anulare; Coxartroză al osului bazinului de gradul I. Pe lângă aceasta, aşteptarea unei perioade îndelungate la aeroport, în special fără niciun suport din partea operatorului aerian, i-a provocat stres semnificativ, frustrare şi anxietate. Incertitudinea din jurul întârzierii zborului, combinată cu disconfortul şi lipsa de facilităţi esenţiale, a provocat niveluri crescute de suferinţă psihologică. Anticiparea constantă a actualizărilor, împreună cu facilităţi limitate de a îndeplini nevoile de bază, au dus la un sentiment de neputinţă, iritabilitate şi o scădere generală a bunăstării mentale. Mai mult ca atît zborul întârziat a afectat direct capacitatea de a-și îndeplini obligaţiile profesionale, întrucât ora de sosire a zborului era târziu noaptea sau la primele ore ale dimineţii, reclamantul a fost lipsit de odihnă esenţială şi timp suficient de pregătire pentru ziua de lucru - un timp de somn de doar 4 ore. Oboseala rezultată şi întreruperea somnului i-au afectat negativ performanţa şi productivitatea. Prejudiciul moral suferit include şi încălcarea echilibrului dintre viaţa profesională şi cea privată. Având în vedere efectul cumulativ al acestor factori, a suferit un prejudiciu moral din cauza întârzierii companiei aeriene şi a impactului ulterior asupra zilei de lucru şi asupra vieţii personale. Din aceste considerente, solicită încasarea prejudiciului moral în sumă de 30 000 MDL considerând anume această sumă fiind una proporţională cu suferinţele provocate reclamantului; încasarea cu titlu de compensaţie materială din contul SRL Fly One în beneficiul lui Vlad Guţu a sumei de 400 EUR; încasarea cu titlu de compensaţie materială din contul SRL Fly One în beneficiul lui Vlad Guţu a sumei de 121,79 GBP, ce reprezintă contravalorea serviciului conform anexei 1.1; încasarea cu titlu de prejudiciu moral din contul SRL Fly One în beneficiul lui Vlad Guţu a sumei de 30 000 MDL.

La data de 04 august 2023, reprezentantul pârâtului SRL Fly One a expediat prin intermediul poștei electronice referința asupra cauzei. În motivarea acesteia a invocat că, cu referire la capătul de cerere privind acordarea compensației pentru întârzierea zborului, comunică instanţei că, întârzierea s-a datorat anumitor acţiuni, circumstanţe, impedimente în afara controlului companiei pârâte şi fără ca acesta să poată cumva interveni în ameliorarea situaţiei sau întreprinderea anumitor măsuri ca întârzierea să nu fi avut loc. Astfel, vinovăţia Fly One SRL în partea ce ţine întârzierea curselor din 27 martie 2023 lipseşte. Or, această întârziere s-a datorat exclusiv unor circumstanţe obiective şi de ordin operaţional. Astfel, identificăm că operatorul aerian cu bună - credinţă a acţionat şi a întreprins toate măsurile necesare în vedere, respectării intereselor pasagerilor şi înlăturării riscului de întârziere a zborului. De notat că, atribuirea riscului întârzierii nesemnificative a executării obligaţiei, reieşind din circumstanţele descrise, nu poate fi plasat

exclusiv pe seama transportatorului, or, acesta nu este vinovat de cele întâmplate. Respectiv, motivul întârzierii zborurilor s-a datorat unui impediment imprevizibil care nu putea fi prevăzut de către pârât la momentul semnării contractului, mai mult, acesta nici nu era obligat să prevadă asemenea impedimente. Potrivit art. 19 din Convenţie, transportatorul este răspunzător pentru dauna survenită datorită întârzierii în transportul aerian de pasageri, bagaje sau mărfuri. Cu toate acestea transportatorul nu este răspunzător pentru daunele survenite datorită întârzierii dacă dovedeşte că el, prepuşii şi mandatarii săi au luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru a evita dauna sau că le-a fost imposibil să ia respectivele măsuri. Prin urmare, motivul întârzierii zborului la care fac trimitere reclamanţii a fost impus reieşind din anumite circumstanţe imprevizibile la care transportatorul nu se putea aştepta la momentul încheierii contractului, astfel, reieşind din legislaţia naţională şi internaţională redată supra, constată că transportatorul nu este vinovat de întârzierea zborului, totodată, transportatorul nu este obligat în aceste circumstanţe să achite compensaţiile pentru întârzierea zborului în cuantum de 2 400 EURO solicitate de către reclamanţi. Cu titlu informativ menționează că, în conformitate cu Regulile Generale de Transport a Companiei Fly One SRL art. 10, pct. 2, lit. a) şi b), atunci când circumstanţele impun acest lucru (condiţii meteorologice nefavorabile, cazuri de forţă majoră, dispoziţii guvernamentale şi altele), transportatorul poate întârzia sau anula fără preaviz un zbor sau un loc confirmat în prealabil. Dacă urmare unor astfel de circumstanţe, transportatorul anulează sau întârzie un zbor, [...], transportatorul trebuie: i) să transporte pasagerul, cât mai urgent posibil, cu o alta cursă regulată proprie pe care sunt locuri disponibile, fără plata suplimentară şi, dacă este necesar, cu extinderea valabilităţii biletului, [...]; b) în oricare din situaţiile enumerate în paragraful 2 a) din acest Articol [...], opţiunile prezentate la literele de mai sus, constituie singurele remedii disponibile pe care transportatorul este obligat să le ofere Pasagerului. Aşadar, reclamanţii şi-au manifestat consimţământul de a călători cu Fly One SRL, prin urmare, au fost de a cord cu condiţiile acestei companii, astfel, nu pot înainta obiecţii, de ordin pecuniar dat fiind că ei conştient şi-a manifestat consimţământul în partea ce ţine de condiţiile FLY ONE până a procura biletele respective, adică până a fi încheiat contractul între părţi, iar, Fly One SRL, a acţionat conform Regulilor Generale de Transport. Mai mult necesită a fi marcat faptul că. reclamantul a primit serviciul, iar la momentul primirii serviciului nu a înaintat careva obiecţii cu privire la calitatea acestui serviciu. Astfel, obligaţia rezultată din raportul juridic de transport a fost stinsă. Prin urmare, efectele stingerii obligaţiilor duc la imposibilitatea revendicării anumitor pretenţii. Complementar, prezintă deosebit interes de a specifica că părţile prin acordul comun au modificat orarul, or Fly One SRL a propus o modificare de orar care a fost acceptată de către pasager. Or, pasagerul nu a declarat rezoluţiunea

contractului atunci cât i-a fost propusă modificarea de orar, indiferent de faptul că potrivit art. 21 din Legea nr. 105 avea acest drept. În speţă reclamantul a ales prima opţiune, deci a fixat un nou termen prestatorului. Intenţia reclamantului la fixarea unui nou termen, acceptarea modificării orarului se determină prin comportamentul acestuia de a călători în continuare cu Fly One SRL, conform orarului nou. La caz, comportamentul părţilor de acceptare a noului orar, a dus la modificarea acestuia, respectiv, orarul nou de zbor a fost respectat, conform orarului nou agreat de părţi transportatorul nu a întârziat. Respectiv, reieşind din cele menționate atestă imposibilitatea reclamantului de a revendica anumite prejudicii de la Fly One SRL, or, obligaţia a fost stinsă la 29 martie 2023, iar la momentul primirii obligaţiei reclamantul nu a revendicat careva prejudicii. În speţă, suntem în prezenţa unui raport juridic stins, art. 965 remarcă că debitorul nu este obligat în asemenea circumstanţe să achite penalităţi şi/sau dobânzi ori să repare prejudicii. Mai mult ar fi o îmbogăţire nejustificată dacă instanţa va dispune rambursarea contravalorii biletului pentru serviciul de care a beneficiat reclamantul. În acest context Fly One SRL solicită respingerea ca neîntemeiată a capătului de cerere privind acordarea compensaţiei pentru întârzierea zborului şi nemijlocit încasarea contravalorii biletului de călătorie or sun neîntemeiate. Cu referire la capătul de cerere privind compensarea prejudidului moral, la acest capitol, societatea pârâtă manifestă intenţia de a specifica că, trimiterea făcută de către reclamant la sediul instituţiei prejudiciului moral, o consideră neîntemeiată. Or, reieşind din specificul obiectului dedus judecăţii, în materia transportului aerian internaţional, suntem în prezenţa unor reglementări speciale, aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborului. Respectiv urmează a fi reţinut faptul, că menirea şi scopul compensaţiei legale stabilite prin Regulament este anume cu precădere de a atenua suferinţele psihice ale pasagerului în cazul întârzierii prelungite a zborului (refuzului la îmbarcare, anulării zborului, întârzierii zborului), deci compensaţia reprezintă prin sine însuşi o reparare a prejudiciului moral. Compensaţiile suplimentare, în sensul pct. 32 din HG nr. 836, trebuie dovedite prin probe veridice şi pertinente. La caz, reclamantul nu a demonstrat prin probe că compensaţia de 400 EURO acordată este insuficientă pentru a atenua acele incomodităţi ce au avut în contextul întârzierii zborului. Reclamantul nu a argumentat de ce suma de 400 nu este o satisfacţie echitabilă şi necesită suplimentar încă 30 000, 00 lei. Mai mult, instituţia prejudiciului moral, este parte componentă a răspunderii delictuale, pentru existenţa căreia necesită a fi întrunite cerinţe privind, fapta prejudiciabilă, vinovăţia, prejudiciu, legătura cauzală dintre fapta ilicită şi prejudiciu. La caz, reieşind din faptul că nu este vinovată compania aeriană de întârzierea zborului reclamantului constată că nici prejudiciul moral nu poate fi pus pe seama societăţii pârâte. Totodată, mărimea şi nemijlocit existenţa prejudiciului moral se determină

în funcţie de caracterul şi gravitatea faptei. Mai mult, caracterul şi gravitatea faptei le apreciază instanţa, însă această apreciere are loc exclusiv în baza circumstanţelor ce au avut loc în speţa concret examinat şi nemijlocit probate de către reclamanţi. Concomitent, unul din criteriile orientative generale de apreciere a prejudiciului moral este criteriul echităţii, care exprimă că indemnizaţia trebuie să prezinte o justă şi integrală despăgubire. De asemenea, prejudiciul moral se referă la o lezare adusă drepturilor extrapatrimoniale, neeconomice ale persoanei, provenind din atingerea adusă acelor valori sau atribuite individului care îi definesc personalitatea. Astfel, argumentele reclamantului în partea ce ţine de existenţa şi întinderea prejudiciului moral nu pot fi reţinute, aşa cum nu au nici un suport probatoriu. Or, reclamantul nu au putut demonstra prin probe pertinente şi concludente legătura cauzală dintre prejudiciu în valoare de 30 000 lei sub forma declarativă invocată de către acesta, cu pretinsa faptă ilicită şi vinovăţia Fly One SRL. Aşadar, concluzionînd că reclamantul nu şi-a exercitat dreptul de a proba cele declarate, iar în lipsa de probe alegaţiile acestuia referitor la prejudiciul moral are caracter declarativ şi nu pot fi luat în considerare de către instanţa de fond. Solicită respingerea acţiunii reclamantului Vlad Guțu privind achitarea compensaţiei pentru întârzierea zborului, încasarea contravalorii biletului şi repararea prejudiciului moral, ca fiind una neîntemeiată.

În ședința de judecată reclamantul s-a prezentat și a solicitat admiterea cererii de chemare în judecată integral. Suplimentar în susținerile verbale a invocat că reclamantul urma să intre în şedinţe, să participe în dezbateri publice despre un proiect de lege, să asiste la colectarea informaţiilor şi în general tot spectrul de atribuţii profesionale care îi reveneau, toate în condiţii de oboseală extensivă.

De altfel, după cum Autoritatea Aeronautică Civilă menţionează în scrisoarea sa anexată la dosar, întârzierea zborului era cauzată de motive ordinare. Respectiv, dacă ar fi anunţat din timp în legătură cu întârzierea zborului, putea să încerce să-și coordoneze acţiunile aşa încât să vină la aeroport mai târziu şi să nu sufere de prejudiciul cauzat aferent aşteptării improprii şi extensive. De aceasta se face vinovat cu certitudine operatorul aerian. Pe lângă aceasta, au fost prezentate următoarele probe instanţei de judecată, ce demonstrează că reclamantul suferă de un şir de disfuncţii locomotorii şi anume, scolioză lombară şi toracală, coxartroză de gr. I, calficicări în regiunea genunchilui cauzată de ruptura ligamentelor în regiunea genunchiului stâng. Răspunsul companiei Flyone i-a fost expediat în data de 25 mai 2023, unde operatorul Fly One i-a răspuns negativ la cerinţele cererii prealabile, oferindu-se să creeze un cont flyone aparte care va conţine 75 EUR şi care va putea fi utilizat numai pentru procurarea zborurilor Fly One, cu termen de expirare de 12 luni, aspecte total contrare HG Nr. 836 din 08 noiembrie 2012. Circumstanţele din jurul zborului întârziat, împreună cu neplăcerile şi suferinţa emoţională rezultate, au contribuit la determinarea unei temeri continue, mai ales

reieşind din faptul că flyone domină o bună parte din piaţa operatorilor aerieni naţionali. Astfel, prejudiciul moral cauzat se rezumă la următorii factorii: anticiparea oboselei şi pierderii de timp asociată cu întârzierea zborului, declanşată în momentul notificării şi oboseala propriu zisă produsă la aşteptarea de peste 10 ore în aeroport; aşteptarea de peste 10 ore în lipsa condiţiilor adecvate şi neacordarea suportului necesar ce a agravat starea de sănătate fizică legată de afecţiunile locomotorii de care suferă; neoferirea meselor regulate şi a băuturilor răcoritoare conform HG 836 din 2012; cauzarea unei nopţi nedormite şi perturbarea performanţei de lucru la serviciu; tăinuirea informaţiei şi neinformarea obligatorie a drepturilor de consumator conform pct. 38 HG 836 din 2012; inducerea intenţionată în eroare referitor la dreptul la compensaţie în legătură cu întârzierea zborului; provocarea unui litigiu adus în instanţa de judecată care de altfel în mod normal este rezolvat de către operator aerian într-o piaţă aeriană responsabilă şi auto-reglementată; cauzarea fricei de a planifica zboruri viitoare din cauza prestării inadecvate a serviciilor oferite şi potenţiala aplicare a practicilor neloiale din rea credinţă a pârâtului; insistarea pârâtului în referinţa sa aferentă lipsei mele de temei de a solicita în general repararea prejudiciului; umilirea prin declaraţia pârâtului din referinţă privind neprezentarea probelor ce ţine de sănătate şi a cauzării prejudiciului moral în general. Reieşind din toate spuse, solicită de la pârât repararea prejudiciului moral în valoare de 30 000 MDL, achitarea compensaţiei de 400 de EUR privind întârzierea zborului şi rambursarea contravalorii biletului pentru prestarea necorespunzătoarea a serviciului în cuantum de 121,79 GBP.

Reprezentantul pîrîtei Fly One SRL-avocatul Iustin Cristian, în ședința de judecată a solicitat respingerea cererii de chemare în judecată din motivele de fapt și de drept invocate în referință.

Reprezentantul intervenientului accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă a RM, în ședința de judecată nu s-a prezentat, fiind legal citat conform avizului de recepție. (f.d.60)

Aprecierea instanței de judecată:

Audiind participanții la proces, studiind materialele cauzei civile, instanţa de judecată ajunge la concluzia că pretenţiile din cererea de chemare în judecată sunt parțial întemeiate şi acțiunea urmează să fie admisă parţial, din următoarele considerente.

Inițial, având în vedere data apariției raporturilor juridice materiale, care au fost deduse judecății, în continuare instanța de judecată, va face trimitere la normele materiale din Codul Civil, cu modificările operate la 01 martie 2019.

În cadrul ședinței de judecată s-a constatat cu certitudine că, la data de 09 martie 2023, Vlad Guţu, a procurat 1 bilet de la compania aeriană SRL Fly One, reprezentând cursa 5F 638 Frankfurt Hahn Airport - Chişinău la 27 martie 2023 data zborului. (f.d.20-23)

Din declarațiile reclamantului decolarea urma să aibă loc la ora 15:40, luni la data de 27 martie 2023, a rugat, cu câteva zile înainte, ca gazda să-şi elibereze prima parte a zilei lucrătoare din data de 27 martie 2023, ca să îl transporte către aeroportul Frankfurt Hahn.

Pornirea din Trierweiler era planificată pentru ora 10:30, 27 martie 2023, cu scopul de ajunge la aeroport cu cel puţin 3 ore mai devreme, după recomandarea generală a operatorilor aerieni.

La data de 27 martie 2023, la ora 10:46 a primit un mesaj-notificare mail de la SRL Fly One precum zborul iniţial stabilit pentru ora 15:40, a fost amânat pentru ora 22:40, cu aterizarea la Chişinău pe 28 martie 2023, ora 01:50. (f.d.24-25)

La data de 29 martie 2023, Vlad Guţu a adresat o cerere prealabilă, către compania Fly One, prin intermediul adresei electronice helpdesk@flyone.eu. (f.d.27, 28)

La data de 25 mai 2023 compania Fly One i-a fost expediat răspuns negativ la cerinţele cererii prealabile, oferindu-i compensație 75 euro, suma va fi transferată pe contul MyFlyone şi care va putea fi utilizat numai pentru procurarea zborurilor Fly One, cu termen de expirare de 12 luni. (f.d.31)

În conformitate cu art.118 alin.(1) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să își dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

În conformitate cu art. 121 al aceluiași Cod, instanța judecătorească reține spre examinare și cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existența sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

În conformitate cu art. 130 alin. (1)-(4) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanța judecătorească o forță probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la pertinența, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă și suficiența pentru soluționarea cauzei. Ca rezultat al aprecierii probelor, instanța judecătorească este obligată să reflecte în hotărâre motivele

concluziilor sale privind admiterea unor probe și respingerea altor probe, precum și argumentarea preferinței unor probe față de altele.

Întrucât procesul civil este pornit de reclamant prin introducerea cererii de chemare în judecată, el are prima obligaţia să-şi dovedească pretenţiile.

Astfel, analizînd raporturile juridice create, rezultă că între reclamant şi pîrîtă s-au stabilit raporturi juridice de transport, potrivit cărora între părţi s-au consolidat obligaţii reciproce şi corelative, astfel încât reclamantul, achitând costul biletului şi-a executat obligaţia de plată a remuneraţiei convenite pentru transportare, iar Fly One SRL, deşi şi-a executat obligaţia de transportare a reclamantului la punctul de destinaţie din Frankfurt Hahn Airport - Chișinău, această transportare a fost efectuată cu o întârziere de 7 ore mai târziu.

De asemenea, instanța apreciază raportul stabilit între reclamantul Vlad Guțu și compania aeriană Fly One, ca fiind unul ce se supune reglementărilor Legii privind protecția consumatorilor.

Astfel, conform art. 1 din Legea privind protecţia consumatorilor, se definește noțiunea de „consumator” ca fiind 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 sau profesională, iar „prestatorul” – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate deîntreprinzător, care prestează servicii.

La același articol este definită și noțiunea de „serviciu necorespunzător (defectuos)” care presupune un serviciu care nu corespunde cerinţelor prescrise sau declarate.

Instanța de judecată reţine prevederile art.16 lit. e) din Legea privind protecţia consumatorului, care stipulează că consumatorul, la încheierea contractelor, are dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate ori clauzelor contractuale.

Art. 21 alin. (1) din aceiași lege, stabileşte că prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condiţiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Conform art. 24 al Legii nominalizate, consumatorii au dreptul de a fi informaţi, în mod complet, corect şi precis, asupra caracteristicilor produselor şi serviciilor oferite de către agenţii economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere raţională, în conformitate cu interesele lor, între produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinaţiei acestora, în deplină securitate.

Conform art. 774 alin. (1) Cod civil, în virtutea raportului obligaţional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestaţii, iar debitorul este ţinut să o execute. Prestaţia poate consta în a da, a face sau a nu face.

Conform art. 858 alin. (2) Cod civil, obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credinţă, la locul şi în momentul stabilit.

Conform 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.1417 alin. (1) Cod civil, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie) sau alt document care dă dreptul la transport. Biletul poate fi emis în format electronic.

Conform art.1419 alin. (1) Cod civil, ransportul de persoane include operaţiunile de îmbarcare, transbordare, transport şi debarcare.

Conform art.1420 alin. (1) Cod civil, transportatorul este ținut să repare prejudiciul cauzat în urma decesului pasagerului, vătămării corporale a pasagerului, distrugerii sau deteriorării bunurilor acestuia, sub rezerva dispozițiilor art. 1421, sau în urma încălcării termenului de transportare, cu excepția cazului în care acest prejudiciu este rezultatul unui impediment în afara controlului transportatorului și dacă transportatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul sau consecințele acestuia ori dacă este rezultatul stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia. Transportatorul este ținut să repare prejudiciul și în cazul în care acesta se datorează stării sale de sănătate, a prepușilor săi sau a stării ori funcționării mijlocului de transport.

Instanța de judecată enunță că, biletul avia anexat la dosar de către reclamant întrunesc condițiile de validitate pentru un contract de transport, or, în acesta sunt indicate părțile contractului, obiectul contractului, data executării contractului, precum și prețul contractului.

Art. 19 din Convenţia pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internaţional, ratificată de Republica Moldova prin Legea nr. 254-XVI din 05 decembrie 2008, transportatorul este răspunzător pentru prejudiciul rezultat dintr-o întârziere în transportul aerian de pasageri, de bagaje sau de mărfuri. Cu toate acestea transportatorul nu este răspunzător pentru daunele survenite datorită întârzierii dacă dovedeşte că el prepuşii şi mandatarii săi au luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru a evita dauna sau că le-a fost imposibil să i-a respectivele măsuri.

Conform pct.16 lit. b), 17 din Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii

prelungite a zborurilor aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întîrziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează: b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 şi 3500 de kilometri. În orice caz, asistenţa se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanţe de zbor. Pasagerii trebuie să primească o compensaţie în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

Conform pct.18 al aceluiași Regulament, cînd se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensaţie de 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 şi 3500 kilometri.

Din actele cercetate în instanța de judecată s-a stabilit că între părți a fost încheiat un contract de transport, or potrivit biletului electronic din 27 martie 2023, Vlad Guțu urma să decoleze la 27 martie 2023 ora 15:40 din aeroportul Hahn Airport (HHN) spre Chișinău (KIV) Moldova. În Chișinău urma să aterizeze la ora 18:50. (f.d.23)

Astfel, reclamantul menționează că, deși urmau să decoleze la 15:40 a decolat de fapt la ora 22:40, fapt confirmat și prin răspunsul nr. 739 al Fly one SRL din 19 mai 2023 care comunică că, reținerea zborului a fost cauzată de motive obiective și de ordin operațional, care nu au putut fi evitate în pofida tuturor măsurilor adoptate. (f.d.30)

În speță, materialele dosarului așa cum au fost descrise anterior, denotă că, transportatorul, Compania Aeriană Fly One SRL nu și-a onorat cu diligență obligațiile asumate prin contractul de transport, admițând o întârziere a cursei aeriene de 7 ore.

Deși transportatorul susține că nu este răspunzător pentru daunele survenite datorită întârzierii precum că au luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru a evita dauna sau că le-a fost imposibil să ia respectivele măsuri, însă în ședința de judecată nu au fost prezentate care înscrisuri în acest sens, fapt pentru care art.19 al Convenției pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional nu se aplică.

Instanța de judecată menționează că Compania Aeriană Fly One SRL nu a intervenit cu o scuză plauzibilă, sau probe privind faptul că întârzierea a fost cauzat de împrejurări excepționale, la dosar nu sunt anexate careva înscrisuri care să confirme careva împrejurările și/sau defecțiunile tehnice ale aeronavei.

În acest sens, se atestă că operatorul aerian este responsabil de întârzierea zborului de pe cursa 5F 638 Hahn Airport-Chișinău fixată pentru data de 27 martie 2023 și urmează să repare reclamantului prejudiciul cauzat prin această întârziere.

Raportând normele citate la materialele cauzei, instanţa conchide că cerința de încasare a compensației de la Compania Aeriană Fly One SRL pentru întârzierea zborului în sumă de 400 Euro pentru reclamantul Vlad Guțu ca fiind justificată, urmând a fi admisă.

Cu referire la pretenția privind încasarea cu titlu de compensație materială ce reprezintă contravaloarea serviciului.

Conform art.965 Cod civil, prin stingerea obligaţiilor, încetează raporturile juridice dintre părţi în partea ce se referă la obligaţia stinsă. Dacă obligaţia este stinsă, debitorul nu este obligat să plătească dobînda şi penalităţile ori să repare prejudiciul.

Astfel, în baza normei menționate, reclamantul a primit serviciul și a fost transportat la locul destinat, iar obligația rezultată din raportul juridic de transport a fost stinsă, corespunzător pretenția cu privire la compensația materială urmează a fi respinsă ca fiind neîntemeiată.

Cu referire la pretenția privind încasarea cu titlu de prejudiciu moral.

Conform art. 2036 alin. (1) din Codul civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri.

Conform art. 2037 alin.(1) Cod civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate.

Ca urmare, la acest capitol, instanța consideră relevante şi dispoziţiile art. 20 alin. (4) și (5) din Legea privind protecţia consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, care 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.

Respectiv, fiecare persoană care pretinde că a suferit, este în drept să-şi estimeze prejudiciul adus, dar numai instanţa de judecată este împuternicită de lege să aprecieze cuantumul prejudiciului moral, conducându-se de noţiunea reparării rezonabile, de circumstanţele cazului concret, de personalitatea părţilor.

Cuantumul compensaţiei depinde şi de durata menţinerii consecinţelor vătămării. Instanţa de judecată, la stabilirea cuantumului prejudiciului moral, ia în consideraţie circumstanţele în care a fost cauzat prejudiciul.

Distinct de aceste constatări, la caz, în temeiul prevederilor enunţate, se impune admiterea parțială a cerinței reclamantului cu privire la repararea prejudiciului moral, având în vedere caracterul și gradul de gravitate al încălcărilor admise de către SRL Fly One, de natura drepturilor personale lezate și locul acestora în sistemul de valori ale persoanelor, de caracterul și gradul suferințelor psihice. Or, reclamantului, i-au fost cauzate consecințe nefaste determinate de retrăiri, încordare psihică, stare de discomfort avînd în vedere disfuncțiile locomotorii de care dispune, stres, frustrare și anxietate ca urmare a întârzierii zborului și neexecutării de către pârât a contractului de transport, raportate la starea extrem de stresată a reclamantului.

În acest context, instanța de judecată consideră că despăgubirea pretinsă de reclamant în sumă de 30 000 lei pentru repararea daunei morale este disproporțională și excesivă, iar suma de 3 000 lei, reprezintă o justă despăgubire pentru compensarea prejudiciului suferit, motiv pentru care acest capăt de cerere urmează a fi admis parţial, încasându-se din contul SRL Fly One în beneficiul lui Vlad Guțu suma de 3 000 lei.

În rest pretenția privind repararea prejudiciului moral urmează a fi respinsă ca neîntemeiată.

În conformitate cu art.87 alin.(1) lit. a) Cod de procedură civilă, valoarea acţiunii se determină: din suma cerută – în acţiunile pentru plata unei sume.

În conformitate cu art.87 alin.(2) al aceluiași Cod, valoarea acţiunii se indică de reclamant. În cazul necorespunderii vădite a valorii indicate a acţiunii valorii ei reale, judecătorul poate dispune, pentru stabilirea ei, prezentarea de probe, cercetarea la faţa locului, efectuarea expertizei din contul reclamantului.

În conformitate cu art. 83 alin. (1) Cod de procedură civilă, taxa de stat este o sumă de bani care se percepe, în temeiul legii, de către instanţa judecătorească în beneficiul statului de la persoanele în ale căror interese se exercită actele procedurale de judecare a cauzei civile sau cărora li se eliberează copii de pe documente din dosar.

Conform art. 3 alin. (1) lit. a) din Legea taxei de stat nr. 1216 din 03 decembrie 1992, pentru cererile de chemare în judecată cu caracter patrimonial urmează a fi achitată taxa de stat în mărime de 3% din valoarea acţiunii.

Conform art. 3 alin. (1) lit. e) din Legea taxei de stat, cuantumul taxei de stat pentru cererile de chemare în judecată cu caracter nepatrimonial (sau care nu urmează a fi evaluate) 500 % ceea ce constituie 100 lei.

În conformitate cu 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 pîrît proporţional părţii admise din acţiune dacă pîrîtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Prin urmare, reieșind din faptul că reclamantul a fost scutit în temeiul art.85 privind acțiunile de protecţie a drepturilor consumatorilor și ținând cont de fondul cauzei, instanța va încasa de la Fly One SRL, în beneficiul statului, a taxei de stat în sumă de 250 lei.

În conformitate cu art.art.238-240 Cod de procedură civilă, instanţa de judecată,-

H O T Ă R Ă Ş T E:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de Guțu Vlad împotriva Fly One SRL, intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova cu privire la încasarea compensației în rezultatul întârzierii zborului, prejudiciului material și moral, precum și compensarea cheltuielilor de judecată.

Se încasează de la Fly One SRL – c/f 1015600032640, sediu mun. Chișinău, bd. Grenoble, 259/2 în beneficiul lui Guțu Vlad – născut la *****, c/p *****, dom. ***** compensația în rezultatul întârzierii zborului pentru cursa aeriană 5F638 Hann Airport – Chișinău preconizat pentru data de 27 martie 2023, ora 15:40, operat de facto la 27 martie 2023, ora 22:40 în mărime de 400 (patru sute) Euro, echivalenți în lei moldovenești, conform cursului oficial BNM, la momentul executării hotărârii, încasarea prejudiciului moral în mărime de 3 000 (trei mii) lei.

În rest, pretențiile cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, se resping ca neîntemeiate.

Se încasează de la Fly One SRL – c/f 1015600032640, sediu mun. Chișinău, bd. Grenoble, 259/2 în beneficiul Statului cheltuielile de judecată cu titlu de taxă de stat în mărime de 250 (două sute cincizeci) lei.

Hotărârea cu drept de apel în Curtea de Apel Chişinău în termen de 30 zile de la pronunţarea dispozitivului prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul Centru).

Preşedinte de şedinţă,
judecător Alexei Maria