Republica Moldova
mun. Chișinău, str. Kiev nr. 3

Dosarul nr. 3-576/2024

H O T Ă R Â R E

în numele Legii

Dispozitivul hotărârii judecătorești a fost pronunțat în ședință de judecată publică în data de **29 iulie 2024, în Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Kiev nr. 3**

În conformitate cu art. 226 alin. (2) Cod administrativ, deoarece participanţii la proces au depus cerere de apel, hotărârea este **întocmită integral în termen de 45 de zile lucrătoare** calculate începând cu data recepționării materialelor cauzei **la 09 septembrie 2024**, având în vedere inclusiv perioada în care judecătorul s-a aflat în concediu anual de odihnă în perioada 05 august 2024 – 06 septembrie 2024.

29 iulie 2024 mun. Chișinău

Judecătoria Chișinău
sediul Rîșcani

În conformitate cu art. 46 alin. (1) CPC, instanța de judecată
specializată pentru examinarea acțiunilor în contencios administrativ:
Președintele ședinței, judecător, Bolocan Elena,
Grefier, Negru Elena,
Cu participarea: Reprezentantului reclamantului, Leahu Roman,
Reprezentanților autorităților publice pârâte, Babin Ana-Victoria și Botezatu Denis,
Terțului Popescu Valentina; În lipsa: Terțului Corman Lucia,
Fiind respectată procedura legală de citare a participanților la proces, înaintea pronunțării pe fond, participanții la proces având posibilitatea de a-și expune punctul de vedere verbal și/sau scris în conformitate cu art. 38, 218 Cod administrativ al RM,

Examinând în **ședință publică în limba de stat în procedura contenciosului administrativ în limitele controlului judecătoresc – acțiunea în contencios administrativ** înaintată de SRL „Explor Tur” către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina, –

C o n s t a t ă:

Acțiunea în contencios administrativ: În data de 09 februarie 2024, SRL „Explor Tur” s-a adresat în instanța de judecată cu cerere de chemare în judecată către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina.

În motivarea acțiunii, reclamantul indică, că în fapt, „Explor Tur” SRL este o agenție de turism care are în obiectul de activitate, rezervarea – vânzarea biletelor de avion, direct sau prin subagenţii revânzătoare. Regulile şi condiţiile de prestare a serviciilor de rezervare - vânzare a biletelor de avion (în continuare „Termini și condiții ZBOR.MD”) sunt afişate în oficiul

„Explor Tur” SRL şi publicate pe pagina web a companiei https://www.zbor.md/ro/termeni-si-conditii, fiind informaţie publică şi accesibilă oricărui consumator. În „Termini și condiţii ZBOR.MD” este prevăzut că: „Prin accesarea, căutarea şi utilizarea website-ului/softului nostru şi/sau prin efectuarea unei rezervări, confirmaţi şi sunteţi de acord că aţi citit, înţeles şi aţi fost de acord cu toţi termenii şi condiţiile precizate mai jos, fără restricţii, în caz de dezacord cu punctele descrise, puteţi să nu utilizaţi serviciile oferite”.

Menționează că, Popescu Valentina benevol a decis să apeleze la serviciile „Explor Tur” SRL, a efectuat online rezervarea cu nr. *****și a achiziţionat un bilet de avion pentru Corman Lucia la cursa: Chişinău (KIV) - *****(*****), *****, pentru data de 27.04.2023. La momentul achitării, Popescu Valentina a fost informată şi a bifat că este de acord cu „Regulamentul IATA”, „Reguli tarifare ale companiei Aeriene”, „Termeni și condiţii ZBOR.MD”, inclusiv indicate pe biletele electronice care i-au fost expediate. Respectiv, Popescu Valentina cunoștea despre faptul că „Explor Tur” SRL nu este răspunzătoare pentru anulări de zbor, iar rambursarea poate fi solicitată doar de la CA „AIR MOLDOVA” SRL, care a primit banii şi trebuia să-i presteze serviciul de transportare pasageri şi bagaje cu o aeronavă la aeroportul de destinaţie.

Notează că, „Explor Tur” SRL a fost contractată de către Popescu Valentina pentru serviciile de rezervare-vânzare a biletului de avion, iar compania și-a îndeplinit obligațiile conform art.10 alin.(1) Cod civil, iar banii achitați pentru bilet au fost transferați către CA „Air Moldova” SRL.

Invocând prevederile art.1086, 1411, 1417 Cod civil, reclamantul susține că între pasagerul Corman Lucia și operatorul aerian Air Moldova au fost stabilite relații contractuale de transport de pasageri și bagaje care cad sub incidența convențiilor internaționale, reglementărilor normative și regulilor interne ale operatorului aerian Air Moldova. Numai părțile care au consimțit liber la încheierea contractului de transport suportă efectele contractului, adică pot exercita drepturile , respectiv pot fi obligate la executarea obligațiilor izvorâte din acel contract.

Subliniază că, Corman Lucia nu a solicitat nici un serviciu, nu a efectuat nici o plată și nu are nici o relație contractuală cu „Explor Tur” SRL, dovezi în acest sens nu au fost prezentate, iar ISSPNPC nu a efectuat constatări din care să reiasă calitatea de consumator al acesteia.

Specifică, că relaţia de vânzare a biletelor de avion prin intermediere, de către „Explor Tur” SRL, este efectuată în numele şi pe seama transportatorului Compania Aeriană „Air Moldova” SRL, în conformitate cu termenii și condiţiile de transportare CA „Air Moldova” SRL, publicate pe pagina web https://www.airmoldova.md/terms-of-carriage-ro/#item10. „Explor Tur” SRL nu este prepus sau mandatar al transportatorului deoarece nu a avut și nici nu are vreun contract semnat cu Air Moldova. Respectiv, tot ce ţine de anulări de zbor şi rambursări, este în afara controlului „Explor Tur” SRL, care este în totalitate dependentă de deciziile transportatorului Air Moldova. Or, „Explor Tur” SRL nu poate influenţa situaţia în niciun fel.

În continuare, reclamantul consemnează că, în data de 14.08.2023, Corman Lucia și Popescu Valentina au depus o cerere de rambursare a costului biletului de avion pentru zborul anulat în adresa CA „Air Moldova” SRL, Autoritatea Aeronautică Civilă și „Explor Tur” SRL, la care compania a prezentat răspunsul I 34-23 din 18.08.2023.

Relevă că, conform prevederilor din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, responsabil pentru transportarea persoanelor, bagajelor și mărfurilor și a oferi asistență și compensații pasagerilor

este operatorul aerian. „Explor Tur” SRL nu a primit de la Corman Lucia și Popescu Valentina nicio reclamaţie/pretenţie referitor la serviciile de rezervare - vânzare a biletelor de avion pe care le-a prestat în conformitate cu prevederile art.18[5] din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor sau art. 12 alin. (4) din legea menționate, care statuează că, consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu.

Menționează că, ulterior, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor (în continuarea ISSPNPC), instituţie subordonată Ministerului Dezvoltării Economice şi Digitalizării al Republicii Moldova, ca urmare a examinării petiţiei înaintate de Corman Lucia și Popescu Valentina privind refuzul „Explor Tur” SRL de a restitui contravaloarea biletului de avion procurat, în sumă de *****lei, a încheiat procesul-verbal cu privire la contravenţie Seria IPN 01 nr. *****din 13.11.2023, iar la 19.12.2023 a fost emisă Decizia asupra cauzei contravenţionale seria DPN 01 nr.*****, prin care „Explor Tur” SRL i s-a incriminat comiterea contravenției prevăzute la art. 278 alin.(2) Cod contravenţional şi i-a fost aplicată sancţiunea sub formă de amendă în mărime de 360 u.c. Actele menționate au fost contestate de către „Explor Tur” SRL la Judecătoria Chișinău, sediul Buiucani.

Reclamantul precizează că, prin prezenta acțiune în contencios administrativ, „Explor Tur” SRL revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a ISSPNPC, care a emis actul administrativ individual defavorabil Decizia seria DR 0055 din 21.11.2023 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, prin care a obligat „Explor Tur” SRL să restituie contravaloarea biletului de avion în sumă de *****lei, acordându-i un termen de 14 zile calendaristice privind informarea despre măsurile întreprinse și eliberarea unui răspuns pe marginea executării deciziei în cauză. Totodată, prin decizia adoptată, autoritatea a atenționat că, în cazul neexecutării Deciziei de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, ISSPNPC îşi rezervă dreptul de a aplica măsura de constrângere în conformitate cu prevederile art. 181 Cod administrativ.

Notează că, la 14.12.2023 a contestat cu cerere prealabilă decizia ISSPNPC seria DR 0055 din 21.11.2023, însă, prin răspunsul ISSPNPC nr. 27/12-616/4913 din 26.12.2023, cererea prealabilă a fost respinsă ca neîntemeiată, iar dosarul administrativ a fost expediat către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării pentru luarea deciziei definitive. Ulterior, prin răspunsul nr. 15-73 din 10.01.2024, Ministerul Dezvoltării Economice şi Digitalizării a menținut Decizia ISSPNPC nr. 27/12-616/4913 din 26.12.2023 privind respingerea cererii prealabile.

Subliniază că, legiuitorul a stabilit expres la pct. 42 şi 43 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, că Autoritatea Aeronautică Civilă efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor în transport aerian. Ministerul Economiei și Infrastructurii adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor.

În acest context, reclamantul remarcă, că nu este clară intervenţia autorităţii publice - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor în cazul respectiv, având în vedere că Corman Lucia și Popescu Valentina au solicitat rambursarea banilor pentru zborul anulat de către Air Moldova şi nu au înaintat pretenţii la serviciile de rezervare - vânzare a biletelor de avion, prestate de către „Explor Tur” SRL. Mai

mult ca atât, ISSPNPC nu a stabilit şi nici nu a indicat în Decizia seria DR 0055 din 21.11.2023 care este serviciul necorespunzător al „Explor Tur” SRL pentru care se cere remedierea gratuită, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

Atrage atenţia că, faptul juridic declanşator al calităţii de consumator este intrarea într-un raport juridic civil. Astfel, conform art. 3 alin. (1) Cod civil, are calitatea de consumator orice persoană fizică care, în cadrul unui raport juridic civil, acţionează predominant în scopuri ce nu ţin de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Explică, că uneori, Codul civil reglementează contractele de consumator şi acordă protecţie sporită fără a numi partea contractantă „consumator”. Este cazul art. 1592-1617 privitoare la contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în care consumatorul este numit „călător”, după modelul Directivei sursă - Directiva (UE) 2015/2302 din 25.11.2015 privind pachetele de servicii de călătorie şi serviciile de călătorie asociate, sau, în cazul art. 1411-1430 privitoare la contractul de transport, în care consumatorul este numit „pasager”, termen care se aplică în cazul lui Lefter Dumitru.

Consemnează că, de regulă, consumatorul va fi partea care primeşte o prestaţie caracteristică şi anume, în speţă: de la „Explor Tur” SRL - servicii de rezervare-vânzare a biletelor de avion, iar de la AIR MOLDOVA - servicii de transportare a pasagerului şi bagajelor cu o aeronavă la aeroportul de destinaţie. Aşadar, consumatorul beneficiază de regimul favorabil prevăzut de art. 863 alin.(2) Cod civil conform căruia profesionistul (AIR MOLDOVA) trebuie să restituie consumatorului preţul în termen de 30 de zile de la apariţia evenimentului care declanşează obligaţia de restituire - anularea zborului de către AIR MOLDOVA.

Relevă că, Codul civil prevede drepturile şi obligaţiile participanţilor la contractul de transport, iar prin lege specială, Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, ce vine în scopul executării prevederilor Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor, sunt stabilite compensaţiile şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

Menționează că, un fapt important pentru justa examinare a circumstanţelor cazului este că anume operatorul aerian CA „AIR MOLDOVA” SRL a anulat cursa. Respectiv, autoritatea pârâtă urma să examineze cazul Corman în raport cu agentul economic AIR MOLDOVA, care nu a prestat serviciul de transportare de pasageri şi bagaje în baza contractului confirmat prin biletul de avion. Or, conform prevederilor Regulamentului menționat supra, responsabil pentru transportarea persoanelor, bagajelor și mărfurilor si a oferi asistenţă și compensaţii pasagerilor este operatorul aerian.

Remarcă, că Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/2012 transpune prevederile Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistenţă a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, publicat în Jurnalul Oficial al UE seria L nr. 46/1 din 17.02.2004. Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevede măsuri în domeniul transportului aerian care urmăresc asigurarea unui înalt nivel de protecţie a pasagerilor şi ia în considerare cerinţele legate de protecţia consumatorilor în general.

Reiterează că, pârâtul ISSPNPC nu a stabilit și nici nu a indicat în Decizia seria DR 0055 din 21.11.2023 care este serviciul necorespunzător al „Explor Tur” SRL pentru care se cere remedierea gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

Invocă, că potrivit definiţiei din Legea nr.105/2003, produs/serviciu necorespunzător (defectuos) reprezintă un produs, serviciu care nu corespunde cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate.

Sub acest aspect, menționează că biletul de avion se află la Corman Lucia, aceasta nu a solicitat înlocuirea acestuia, iar remedierea unui bilet de avion nu este posibilă. Cât privește rambursarea banilor, conform pct.9.1, 9.2.1 și 9.6 a termenilor și condiţiilor de transportare CA „AIR MOLDOVA" SRL, contravaloarea biletului sau a părţii neutilizate din bilet se rambursează în baza prevederilor prezentului articol și a reglementărilor tarifare ale transportatorului. Atunci când transportatorul anulează un zbor, nu efectuează un zbor într-un termen rezonabil în raport cu orarul, anulează un punct de escală sau destinaţie indicat în bilet sau cauzează pierderea unui zbor de conexiune pe care pasagerul deţine o rezervare, cuantumul rambursării va fi cuantumul tarifului plătit si taxelor aeroportuare, în cazul în care nu a fost utilizată nici o parte din bilet. Rambursările vor fi efectuate doar în punctul de vânzare a biletelor, rambursarea cărora se solicită.

Cu referite la prevederile pct. 9.6. din „Termeni și condiţii de transportare" a CA „AIR MOLDOVA" SRL, susține că este vorba de o procedură care constă în procesarea automatizată a rambursării prin Sistemul Radixx al AIR MOLDOVA, dar însăşi banii pot fi transmişi pasagerului doar după transferul acestora de către AIR MOLDOVA pe contul „Explor Tur" SRL. Având în vedere că, din luna mai 2023 Sistemul Radixx al AIR MOLDOVA nu este funcţional din cauza suspendării temporare a activităţii companiei aeriene, „Explor Tur" SRL nu are posibilitatea să proceseze rambursările.

Atrage atenția asupra faptului că, prin ultimul comunicat din 19.08.2023, AIR MOLDOVA S.R.L. (https://www.airmoldova.md/news-records-ro/in-atentia-pasagerilor-19-08-2023/) a informat că, rambursările pentru zborurile anulate se procesează în continuare. Pasagerii care au procurat biletele online, pe site-ul companiei, vor primi rambursarea la solicitare, pe cardul cu care a fost achitat biletul. Pasagerii care au procurat biletele achitând prin intermediul agenţiilor vor putea primi rambursarea în numerar/pe card, odată cu reluarea activităţii comerciale și operaţionale a companiei Air Moldova.

În opinia reclamantului, calitatea de transportator o are Air Moldova, biletul de avion electronic, care este proprietatea companiei aeriene, a fost vândut Valentinei Popescu prin Sistemul Radixx al Air Moldova, care i-a oferit acces în acest scop „Explor Tur" SRL. În biletul electronic este indicat pasagerul Corman Lucia și transportatorul Air Moldova.

În acest sens, menționează că, „Explor Tur" SRL activează în domeniul turistic în calitate de agenție de turism și exercită obligațiile sale în domeniul de activitate turistică, nu este operator aerian, ci este o companie intermediară la rezervarea-vânzarea biletelor de avion către pasageri.

Subliniază că, atât ISSPNPC, cât şi Ministerul Dezvoltării Economice şi Digitalizării al Republicii Moldova, în răspunsurile la Cererea prealabilă au dat o apreciere eronată şi nefondată referitor la raporturile juridice dintre „Explor Tur" SRL şi AIR MODOVA indicând că „Mai mult, în conformitate cupct.34 din Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea si asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare si anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, „In cazul în care un operator aerian plăteste compensaţii sau se achită de alte obligaţii care îi revin în conformitate cu prezentul Regulament, nici una din dispoziţiile prezentului Regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensaţii de la orice persoană, inclusiv părţi terţe, în conformitate cu legislaţia aplicabilă. In special, prezentul Regulament nu limitează în nici un fel

dreptul operatorului aerian de a solicita o rambursare de la un turoperator sau de la o altă persoană cu care operatorul aerian a încheiat un contract. In mod similar, nici una din dispoziţiile Regulamentului nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui turoperator sau al unei părţi terţe, alta decât pasagerul, cu care operatorul aerian a încheiat un contract, de a solicita o rambursare sau reparaţii operatorului aerian, în conformitate cu legislaţia aplicabilă în materie". Prin urmare, raporturile juridice stabilite între agenţia de turism si compania aeriană în baza contractului de agenţie comercială încheiat între părţile menţionate, nu pot prejudicia interesele consumatorului și sunt excluse din sfera de control al acestuia. Or, potrivit prevederilor citate, rezultă că, dreptul agenţiei de turism de a se adresa direct către compania aeriană în vederea încasării datoriilor sau prin intermediul instanţei de judecată competente nu poate fi limitat.

Consideră că, decizia ISSPNPC seria DR 0055 din 21.11.2023 este neîntemeiată, are o motivare superficială, neargumentată. La caz, ISSPNPC nu a interpelat autorităţile competente - Autoritatea Aeronautică Civilă. De asemenea, nu a solicitat opinia specialiştilor/experţilor acreditaţi în domeniul aviaţiei civile şi nu a administrat probe esenţiale la procedura administrativă declanşată, ceea ce a şi determinat, ca efect, emiterea la 21.11.2023 a unei Decizii nefondate. Concluziile ISSPNPC nu au luat în calcul toate aspectele necesare, manifestând o atârnare lipsită de imparţialitate. Deşi, în Decizia seria DR 0055 din 21.11.2023, ISSPNPC menţionează că „Explor Tur" SRL nu a prestat un serviciu, argumente în acest sens nu au fost prezentate, în partea acestor alegaţii ISSPNPC a indicat doar „să restituie contravaloarea biletului de avion pentru serviciul neprestat în sumă de *****lei" şi s-a limitat exclusiv la enumerarea elementelor de drept. „Explor Tur" SRL și-a îndeplinit obligaţiile sale de informare, rezervare şi de eliberare a biletelor de avion, iar banii achitaţi de către Popescu Valentina sunt în posesia AIR MOLDOVA.

Astfel, reclamantul solicită anularea actului administrativ individual defavorabil emis de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor - Decizia seria DR 0055 din 21.11.2023 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

Referința pârâtului Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării: În apărarea sa pârâtul a înaintat referință, solicitând respingerea ca neîntemeiată a acțiunii în contencios administrativ înaintate de către SRL „Explor Tur".

În motivarea referinței, pârâtul indică, că în fapt, la 20.04.2023, Popescu Valentina a procurat prin intermediul „Explor Tur" SRL un bilet de călătorie la cursa ***** Chișinău-*****din 27.04.2023, pe numele Corman Lucia, achitând suma de *****lei. Ulterior, la 26.04.2023, Popescu Valentina a fost informată despre anularea zborului pentru cursa aeriană corespunzătoare biletului procurat, iar consumatorul a fost informat prin intermediul poștei electronice că a fost inițiat procesul de rambursare cu compania aeriană. În acest context, la 10.05.2023, consumatorul a expediat către „Explor Tur" SRL reclamația privind rambursarea costului biletului de călătorie achiziționat, însă prin răspunsul din 15.06.2023, i s-a comunicat că banii au fost transferați către transportatorul aerian și rambursarea costului biletului va fi posibilă după recepționarea mijloacelor bănești de la operatorul aerian. La 18.07.2023, Popescu Valentina s-a adresat cu o solicitare repetată către „Explor Tur" SRL privind rambursarea banilor, însă prin răspunsul din aceiași zi, prestatorul de servicii a invocat că activitatea CA „Air Moldova" SRL este suspendată, iar inițierea procesului de rambursare va fi posibilă doar după reluarea operațiunilor. Astfel, la 06.09.2023, în cancelaria ISSPNPC a parvenit sesizarea Autorității Aeronautice Civile nr.1233-C, prin care a fost expediată spre examinare, conform competenței,

petiţia înaintată de Popescu Valentina și Corman Lucia privind restituirea de către „Explor Tur” SRL a contravalorii biletului de călătorie procurat.

Menționează că, conform art. 35 alin.(1) - (3) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor, (1) Protecţia drepturilor consumatorilor de către stat se realizează prin elaborarea şi promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor, elaborarea şi aprobarea legilor şi altor acte normative în domeniu, prin organizarea şi exercitarea controlului şi supravegherii de stat asupra respectării legislaţiei în domeniu, precum şi a cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate referitoare la produse, servicii. (2) Organul central de specialitate al administraţiei publice responsabil de elaborarea politicii de stat în domeniul protecţiei consumatorilor este Ministerul Dezvoltării Economice şi Digitalizării, care are următoarele atribuţii principale în domeniul protecţiei consumatorilor. (3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor este autoritatea administrativă care coordonează la nivel naţional controlul respectării legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor, având statut de punct de contact naţional.

Relevă că, conform art. 35 alin.(4) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor are următoarele atribuţii principale (relevante speţei): i) efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor, inclusiv al activităţii în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerinţelor privind siguranţa produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă destinate consumatorilor; j) efectuează supravegherea pieţei privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă, cerinţelor esenţiale aplicabile, precum şi controlul conformităţii serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerinţelor stabilite în actele normative şi/sau declarate, cu excepţia domeniilor atribuite competenţei altor organe, conform art. 36 alin. (2); o) constată contravenţii, examinează cauze contravenţionale şi aplică sancţiuni în conformitate cu prevederile Codului contravenţional; p) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 20, 21 şi 25, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic; w) examinează reclamaţiile consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora; x) realizează protecţia drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege.

Specifică, că potrivit art. 10 lit. c) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor, „prestatorul este obligat să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora, şi lit. d) să respecte cerinţele stabilite in actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale.

Remarcă, că potrivit art. 18^1 din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), în cazul serviciilor remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionam serviciului ori în cadrul termenului de garanţie şi se face de către prestator într-un termen de ce mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau in termenul stabilit în contract. Totodată, în conformitate cu art. 18^5 alin. (4) în cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin.(3) se consideră refuz tacit. Respectiv, în conformitate cu art. 27 alin. (3) lit. l) din Legea 105/2003

privind protecţia consumatorilor, „Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor are următoarele atribuţii principale: emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18 (13), 18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic”

Consemnează că, reieşind din prevederile legale citate, la 21.11.2023, ISSPNPC a emis Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător Seria DR nr. 0055, cu privire la obligarea „Explor Tur” SRL de a restitui petiţionarilor Corman Lucia și Popescu Valentina contravaloarea serviciului prestat necorespunzător (bilet de avion) în sumă de *****lei. Ulterior, ținând cont de solicitările expuse în cererea prealabilă nr. 3239 din 14.12.2023, MDED a susţinut poziţia ISSPNPC, şi a considerat că Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător Seria DR nr. 0055 din 21.11.2023 este una legală şi întemeiată, or, aceasta are scopul de a proteja drepturile fundamentale ale consumatorilor aflați în raport juridic nemijlocit cu agenţia de turism.

Pârâtul atrage atenția că, la adresarea consumatorilor către „Explor Tur” SRL de a fi restituita contravaloarea serviciului neprestat, agenţia nu a întreprins careva măsuri, invocând în mod neîntemeiat că activitatea este realizată în numele şi pe seama transportatorilor, iar obligaţia de restituire a contravalorii biletului călătorie ar aparţine CA „Air Moldova SRL.

Subliniază că, în conformitate cu pct. 34 din Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, în cazul în care un operator aerian plăteşte compensaţii sau se achită de alte obligaţii care îi revin în conformitate cu prezentul Regulament, nici una din dispoziţiile prezentului Regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensaţii de la orice persoană, inclusiv părţi terţe, în conformitate cu legislaţia aplicabilă. în special, prezentul Regulament nu limitează in nici un fel dreptul operatorului aerian de a solicita o rambursare de la un ţuroperator sau de la o alta persoană cu care operatorul aerian a încheiat un contract. In mod similar, nici una din dispoziţiile Regulamentului nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui turoperator sau al unei părţi terţe, alta decât pasagerul, cu care operatorul aerian a încheiat un contract, de a solicita rambursare sau reparaţii operatorului aerian, în conformitate cu legislaţia aplicabilă în materie .

Prin urmare, conchide că, raporturile juridice stabilite între agenţia de turism şi compania aeriană în baza contractului de agenţie comercială încheiat între părţile menţionate, nu pot prejudicia interesele consumatorilor şi sunt excluse din sfera de control al acestuia. Or, potrivit prevederilor citate, rezultă că, dreptul agenţiei de turism de a se adresa direct către compania aeriana în vederea încasării datoriilor sau prin intermediul instanţei de judecată competente nu poate fi limitat.

Relevă că, efectele unui act juridic civil sunt guvernate de principiul relativităţii, stipulat la art. 1086 alin. (1) Cod civil nr. 1107/2002, potrivit căruia, contractul produce efecte numai între părţi dacă legea nu prevede altfel. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută. Așadar, numai părţile care au consimţit liber la încheierea contractului suportă efectele contractului, adică pot exercita drepturile, respectiv pot fi obligate la executarea obligaţiilor izvorâte din acel contract. În consecinţă, manifestarea de voinţă a părţilor contractante, la caz, clauzele contractuale negociate între agenţia de turism şi compania aeriană, nu produc efecte în privinţa consumatorului.

Referința pârâtului Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor: În apărarea sa pârâtul a înaintat referință, solicitând respingerea ca neîntemeiată a acțiunii în contencios administrativ înaintate de către SRL „Explor Tur".

În motivarea referinței, pârâtul indică, că în fapt, la 20.04.2023, Popescu Valentina a procurat prin intermediul „Explor Tur" SRL un bilet de călătorie la cursa ***** Chişinău-*****din 27.04.2023, pe numele Corman Lucia, achitând suma de *****lei. Ulterior, la 26.04.2023, Popescu Valentina a fost informată despre anularea zborului pentru cursa aeriană corespunzătoare biletului procurat, iar consumatorul a fost informat prin intermediul poștei electronice că a fost inițiat procesul de rambursare cu compania aeriană. În acest context, la 10.05.2023, consumatorul a expediat către „Explor Tur" SRL reclamația privind rambursarea costului biletului de călătorie achiziționat, însă prin răspunsul din 15.06.2023, i s-a comunicat că banii au fost transferați către transportatorul aerian și rambursarea costului biletului va fi posibilă după recepționarea mijloacelor bănești de la operatorul aerian. În consecință, la 18.07.2023, Popescu Valentina s-a adresat cu o solicitare repetată către „Explor Tur" SRL privind rambursarea banilor, însă prin răspunsul din aceiași zi, prestatorul de servicii a invocat că activitatea CA „Air Moldova" SRL este suspendată, iar inițierea procesului de rambursare va fi posibilă doar după reluarea operațiunilor. Astfel, la 06.09.2023, în cancelaria ISSPNPC a parvenit sesizarea Autorității Aeronautice Civile nr.1233-C, prin care a fost expediată spre examinare, conform competenței, petiția înaintată de Popescu Valentina și Corman Lucia privind restituirea de către „Explor Tur" SRL a contravalorii biletului de călătorie procurat.

Menționează că, la 21.11.2023, ISSPNPC a emis Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător Seria DR nr. 0055, cu privire la obligarea „Explor Tur" SRL de a restitui petiţionarilor Corman Lucia și Popescu Valentiva contravaloarea serviciului prestat necorespunzător (bilet de avion) în sumă de *****lei.

Specifică, că nefiind de acord cu decizia emisă, la 14.12.2023 „Explor Tur" SRL a contestat-o cu cerere prealabilă. La 27.12.2023, urmare a examinării cererii prealabile, ISSPNPC a dispus respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată şi totodată a remis decizia şi dosarul administrativ către Ministerul Economiei şi Digitalizării pentru luarea deciziei definitive. Astfel, la 11.01.2024, prin răspunsul Ministerului Dezvoltării Economice şi Digitalizării cu nr. 15-73, s-a respins cererea prealabilă înaintată de „Explor Tur" SRL ca fiind neîntemeiată.

Relevă că, potrivit art. 10 lit. c) și d) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor, prestatorul este obligat să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora, să respecte cerinţele stabilite în actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale.

Remarcă, că potrivit art. 18^1 din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie şi se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract. Respectiv, conform art. 27 alin. (3) lit. 1) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor are următoarele atribuţii principale: emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului,

serviciului necorespunzător, conform art. 18 (13), 18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic.

Cu referire la speţă, pârâtul consideră că Decizia Seria DR nr. 0055 din 21.11.2023, privind remedierea gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător este una legală şi întemeiată, or, aceasta are scopul de a proteja drepturile fundamentale ale consumatorilor Corman Lucia și Popescu Valentina, aflate în raport juridic nemijlocit cu „Explor Tur” SRL.

Subliniază că, în circumstanțele în care plata pentru procurarea biletului de avion a fost efectuată prin transfer bancar, se atestă că raportul juridic a fost instituit între consumator şi agenţia de turism.

Constată că, la adresarea consumatorilor către agentul economic de a fi restituită suma încasată pentru costul biletelor de călătorie, „Explor Tur” SRL nu a întreprins careva măsuri, invocând în mod neîntemeiat că activitatea este realizată în numele şi pe seama transportatorilor, iar obligaţia de restituire a contravalorii biletului călătorie ar aparţine CA „Air Moldova” SRL.

Consemnează că, agenţia de turism invocă faptul că banii încasaţi au fost transferaţi în totalitate către operatorul aerian, respectiv, aceasta denotă că între ultimii a fost încheiat un contract de agenţie de comercială, prin care agenţia de turism s-a angajat să transfere o parte din sumele încasate către compania aeriană.

Punctează că, raporturile juridice stabilite între doi agenţi economici în baza contractului de agenţie comercială, nu pot prejudicia interesele consumatorilor şi sunt excluse din sfera de control al acestora. În acest sens, Codul civil stabileşte expres la art. 1086 alin. (1) că efectele unui act juridic civil sunt guvernate de principiul relativităţii, şi anume, Contractul produce efecte numai între părţi dacă legea nu prevede altfel. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută.

În continuare, cu referire la argumentele reclamantului precum că, ISSPNPC nu reprezintă autoritatea publică competentă să examineze petiţiile prin care se solicită rambursarea sumelor pentru zborul anulat de „Air Moldova” SRL, pârâtul precizează că, ISSPNPC realizează controlul respectării legislaţiei privind protecţia consumatorilor în limita domeniilor de competenţă.

În acest context, specifică, că conform art.27 lit. g^1 din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor, ISSPNPC efectuează supravegherea pieţei privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă, cerinţelor esenţiale aplicabile, precum şi controlul conformităţii serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerinţelor stabilite în actele normative şi/sau declarate, cu excepţia domeniilor atribuite competenţei altor organe, conform art. 28 alin. (2).

Potrivit pct. 42 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 08.11.2012, Autoritatea Aeronautică Civilă efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor în transportul aerian.

Prin urmare, pârâtul conchide că, în cazul procurării biletelor de către consumatori direct de la operatorul aerian, competenţa de a soluţiona petiţiile parvenite de la consumatori aparţine Autorităţii Aeronautice Civile, iar în cazul procurării biletelor prin intermediul agenţiilor de turism, autoritatea abilitată cu funcţii de control în domeniul turistic este ISSPNPC.

<u>În cadrul dezbaterilor judiciare</u>, în temeiul art. 218 Cod administrativ al RM, art. art. 211, 213, și art. 233 Cod de procedură civilă al RM:

Reprezentantului reclamantului SRL „Explor Tur”, Leahu Roman, în ședința de judecată a susținut în fapt și drept cererea de chemare în judecată, solicitând admiterea integrală a acțiunii în contencios administrativ.

Reprezentanții autorităților publice pârâte, Babin Ana-Victoria și Botezatu Denis, în ședința de judecată au solicitat respingerea acțiunii în contencios administrativ ca fiind neîntemeiată, în baza circumstanțelor de fapt și drept expuse în referințe.

Terțul Popescu Valentina în ședința de judecată a solicitat respingerea acțiunii înaintate de „Explor Tur” SRL, invocând caracterul legal și întemeiat al actelor administrative emise de autoritatea publică pârâtă cu privire la petiția/cererea sa.

Terțul Corman Lucia în ședința de judecată nu s-a prezentat, nu a informat instanța despre motivele neprezentării sale. Astfel, ținând cont de faptul că partea neprezentă în ședință de judecată a fost citată despre examinarea cauzei, instanța de judecată a dispus în temeiul art. 218 lit. d) Cod administrativ, examinarea cauzei în lipsa acesteia.

Admisibilitatea acțiunii în contencios administrativ:

În fapt și în drept, obiectul acțiunii în contencios administrativ îl constituie acțiunea în contencios administrativ înaintată de SRL „Explor Tur” către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina.

În drept, instanța de judecată reține că, în temeiul art. 17 din Codul administrativ, **drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia i se aduce atingere prin activitate administrativă.**

În temeiul art. 189 alin. (1) și (2) din Codul administrativ, **orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorități publice poate înainta o acțiune în contencios administrativ.** O acțiune în contencios administrativ poate fi înaintată și atunci cînd **autoritatea publică nu a soluționat în termen legal o cerere.**

În temeiul art. 206 alin. (1) și (2) din Codul administrativ, o acțiune în contencios administrativ poate fi depusă pentru: a) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ individual (acțiune în contestare); b) obligarea autorității publice să emită un act administrativ individual (acțiune în obligare); c) impunerea la acțiune, la tolerare a acțiunii sau la inacțiune (acțiune în realizare); d) constatarea existenței sau inexistenței unui raport juridic ori nulității unui act administrativ individual sau a unui contract administrativ (acțiune în constatare); sau e) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ normativ (acțiune de control normativ).

Acțiunea în constatare prezumă existența unui interes îndreptățit pentru constatarea solicitată. Acțiunea în constatare nu poate fi înaintată dacă reclamantul își poate sau și-ar putea revendica drepturile printr-o altă acțiune prevăzută la alin. (1), cu excepția situației cînd se urmărește constatarea nulității unui act administrativ individual sau normativ.

În temeiul art. 207 alin. (1) din Codul administrativ, instanța verifică din oficiu dacă sînt întrunite condițiile pentru admisibilitatea unei acțiuni în contenciosul administrativ. Dacă este inadmisibilă, acțiunea în contencios administrativ se declară ca atare prin încheiere judecătorească susceptibilă de recurs.

În temeiul art. 207 alin. (2) din Codul administrativ, acțiunea în contencios administrativ se declară inadmisibilă în special cînd: a) există o hotărîre judecătorească definitivă cu privire la un litigiu între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept; b) există o încheiere judecătorească prin care s-a dispus încetarea procesului în legătură cu faptul că

reclamantul a renunțat la acțiune sau și-a retras acțiunea într-un litigiu între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept sau că între parți s-a încheiat o tranzacție de împăcare; c) la aceeași sau la altă instanță de judecată se examinează o acțiune între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept;

d) acțiunea a fost depusă după expirarea termenului prevăzut la art. 209; e) reclamantul nu poate revendica încălcarea, prin activitatea administrativă, a unui drept în sensul art. 17; f) nu sînt întrunite condițiile prevăzute la art. 208 CA – procedura prealabilă; g) acțiunea a fost depusă de o persoană fără împuterniciri în acest sens;

h) cererea de chemare în judecată nu corespunde cerințelor prevăzute la art. 211 alin. (1) și (2) și art. 212 alin. (1) și reclamantul nu a înlăturat neajunsurile în termenul stabilit de instanța de judecată.

În temeiul art. 209 alin. (1) și (2) din Codul administrativ, acțiunea în contestare și acțiunea în obligare se înaintează în decurs de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel. Acest termen începe să curgă de la: a) data comunicării sau notificării deciziei cu privire la cererea prealabilă sau data expirării termenului prevăzut de prezentul cod pentru soluționarea acesteia; b) data comunicării sau notificării actului administrativ individual, dacă legea nu prevede procedura prealabilă. Prevederile art.165 alin. (1) referitoare la nesoluționarea în termen se aplică corespunzător.

Dacă informația cu privire la exercitarea căilor de atac nu se conține în actul administrativ individual sau în decizia cu privire la cererea prealabilă ori este indicată incorect, înaintarea acțiunii în contencios administrativ se admite în termen de un an de la comunicarea sau notificarea actului administrativ sau a deciziei cu privire la cererea prealabilă.

Astfel, analizând materialele dosarului judiciar prin coroborare cu materialele dosarului administrativ, respectiv argumentele participanților la proces, având în vedere faptul că, în prezenta cauză părțile nu au invocat, precum nici nu au probat prin probe pertinente că ar exista o hotărâre judecătorească definitivă cu privire la un litigiu între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept, că ar exista o încheiere judecătorească prin care s-a dispus încetarea procesului în legătură cu faptul că reclamantul a renunțat la acțiune sau și-a retras acțiunea într-un litigiu între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept, că între parți s-a încheiat o tranzacție de împăcare sau că, la aceeași sau la altă instanță de judecată se examinează o acțiune între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept, –

Nu sunt temeiuri de a considera că acțiunea a fost depusă după expirarea termenului prevăzut la art. 209 din Codul administrativ, a fost respectată procedura prealabilă de adresare în instanța de judecată, acțiunea a fost semnată și depusă personal de către administratorul SRL „Explor Tur”, Afteni Victor, iar reclamantul poate revendica încălcarea, prin activitatea administrativă, a unui drept în sensul art. 17 din Codul administrativ, –

Instanța de judecată ajunge la concluzia că, acțiunea în contencios administrativ înaintată de SRL „Explor Tur” către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, **privind anularea actelor administrative individuale defavorabile emise** întrunește condițiile pentru admisibilitate unei acțiuni în contenciosul administrativ și respectiv, **consideră legal și întemeiat să efectueze controlul judecătoresc asupra activității administrative desfășurate de autoritatea publică pârâtă.**

Aprecierea instanței de judecată cu privire la **fondul acțiunii în contencios administrativ:** Audiind explicațiile participanților la proces, examinând circumstanțele de fapt și drept invocate prin prisma probelor pertinente și concludente administrate în proces, instanța de judecată ajunge la concluzia **că este legal și întemeiat să respingă ca fiind neîntemeiată acțiunea în contencios administrativ**, având în vedere argumentele reținute *infra.*

Obiectul juridic al acțiunii în contencios administrativ îl constituie cererea de chemare în judecată înaintată de SRL „Explor Tur" către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina, **care constituie acțiune în contestare.**

Astfel, **în fapt**, apreciind obiectiv explicațiile participanților la proces prin coroborare cu înscrisurile care constituie parte integrantă a dosarului administrativ și a dosarului judiciar, pertinente și concludente pentru judecarea completă și obiectivă a cauzei prin prisma prevederilor art. art. 117 – 122, art. 130 CPC, instanța de judecată constată următoarele circumstanțele de fapt:

În data de 20 aprilie 2023, Popescu Valentina a procurat prin intermediul „Explor Tur" SRL un bilet de călătorie la cursa ***** Chișinău-*****din 27.04.2023, pe numele Corman Lucia, achitând suma de *****lei. (f.d.44-46 dosar judiciar)

În data de 26 aprilie 2023, Corman Lucia și Popescu Valentina au fost informate despre anularea zborului pentru cursa aeriană corespunzătoare biletului procurat. Totodată, Popescu Valentina a fost informată despre inițierea procesului de rambursare a costului biletului de călătorie achiziționat cu compania aeriană. (f.d.47-48 dosar judiciar, f.d.10-11 dosar administrativ ISSPNPC)

Prin cererile din 10.05.2023, 15.06.2023 și 18.07.2023, expediate la adresa electronică a „Explor Tur" SRL, Popescu Valentina a solicitat rambursarea costului biletului de călătorie achiziționat. (f.d.10-15 dosar administrativ ISSPNPC)

Prin răspunsul din 11.05.2023 și 15.06.2023 „Explor Tur" SRL a comunica Valentinei Popescu că banii pentru biletul de călătorie procurat îi vor fi rambursați după recepționarea mijloacelor bănești de la compania aeriană „Air Moldova" SRL. (f.d.12-13 dosar administrativ ISSPNPC)

În data de 14.08.2023, Corman Lucia și Popescu Valentina s-au adresat cu cerere către Autoritatea Aeronautică Civilă, solicitând intervenirea autorității în soluționarea situației litigioase. Cererea a fost redirecționată pentru soluționare conform competenței către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, fiind recepționată la 06.09.2023. (f.d.1-4 dosar administrativ ISSPNPC)

În data de 21 noiembrie 2023, ISSPNPC a emis Decizia Seria DR nr. 0055 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, obligând „Explor Tur" SRL să restituie petiționarilor contravaloarea biletului de avion, pentru serviciul neprestat, în sumă de *****lei. (f.d.17-18 dosar judiciar)

Autoritatea publică și-a întemeiat decizia pe prevederile art.10 lit.c), d), art.18^1, art.27 alin.(3) lit.l) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), specificând că Corman Lucia și Popescu Valentina nu au primit un rezultat pozitiv de la „Explor Tur" SRL referitor la restituirea contravalorii biletului (pentru serviciul neprestat), la care aveau dreptul conform prevederilor legislației.

Nefiind de acord cu decizia autorității publice, la 14 decembrie 2023, „Explor Tur” SRL a contestat-o cu cerere prealabilă. (f.d.19-22 dosar judiciar)

Prin actul administrativ adoptat în procedura prealabilă, nr. 27/12-616/4913 din 26.12.2023, cererea prealabilă a fost respinsă, iar dosarul administrativ, în temeiul art.167 alin.(2) Cod administrativ, a fost transmis Ministerului Dezvoltării Economice şi Digitalizării pentru adoptarea deciziei definitive. (f.d.23-25 dosar judiciar)

La 10 ianuarie 2024, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a emis decizia nr. 15-73, prin care a respins cererea prealabilă înaintată de „Explor Tur” SRL ca fiind neîntemeiată, menținând astfel decizia ISSPNPC nr. 27/12-616/4913 din 26.12.2023. (f.d.26-29 dosar judiciar)

În continuare, în data de 09 februarie 2024 reclamantul s-a adresat în instanța de contencios administrativ cu prezenta acțiune în contencios administrativ. (f.d.5-15)

În drept, în temeiul art. 277 – 278 din Codul de procedură civilă al Republicii Moldova, orice persoană care se consideră vătămată într-un drept, recunoscut de lege, de către o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluţionare în termen legal a unei cereri se poate adresa instanţei judecătoreşti competente pentru anularea actului, repunerea în drept şi repararea prejudiciului.

Acţiunile în contenciosul administrativ se examinează de instanţele judecătoreşti respective conform normelor generale ale prezentului cod, cu excepţiile şi completările stabilite de legislaţia contenciosului administrativ.

În temeiul art. 195 Cod administrativ al RM, procedura acțiunii în contenciosul administrativ se desfășoară conform prevederilor prezentului cod. Suplimentar se aplică corespunzător prevederile Codului de procedura civilă, cu exceptia art. 169–171.

În temeiul art. 224 alin. (1) din Codul administrativ, examinînd acțiunea în contencios administrativ în fond, instanța de judecată adoptă una dintre următoarele hotărîri: a) în baza unei acțiuni în contestare, anulează în tot sau în parte actul administrativ individual, precum și o eventuală decizie de soluționare a cererii prealabile, dacă acestea sînt ilegale și prin ele reclamantul este vătămat în drepturile sale;

b) în baza unei acțiuni în obligare, anulează în tot sau în parte actul administrativ individual de respingere a solicitării sau o eventuală decizie adoptată în procedura prealabilă și obligă autoritatea publică să emită un act administrativ individual, dacă revendicarea pretenției reclamantului de emitere a actului este întemeiată; c) în baza unei acțiuni în realizare, obligă la acțiune, tolerare sau inacțiune, dacă o astfel de pretenție a reclamantului este întemeiată; d) în baza unei acțiuni în constatare, constată existența sau inexistența unui raport juridic ori nulitatea unui act administrativ individual sau a unui contract administrativ, dacă raportul juridic există sau, respectiv, nu există ori actul administrativ individual sau contractul administrativ este nul; e) în baza unei acțiuni de control normativ, anulează în tot sau în parte actul administrativ normativ, dacă acesta este ilegal, sau constată nulitatea acestuia, dacă acesta este nul;

f) respinge acțiunea ca fiind neîntemeiată, dacă nu sînt îndeplinite condițiile de adoptare a unei hotărîri prevăzute la lit. a)–e).

În temeiul art. 225 alin. (1) și (2) din Codul administrativ, instanța de judecată nu este competentă să se pronunțe asupra oportunității unui act administrativ.

Verificarea exercitării de către autoritatea publică a dreptului discreționar se limitează la faptul dacă autoritatea publică: a) și-a exercitat dreptul discreționar; b) a luat în considerare toate faptele relevante; c) a respectat limitele legale ale dreptului discreționar; d) și-a exercitat dreptul discreționar conform scopului acordat prin lege.

În temeiul art.225 alin.(4) din Codul administrativ, alte limitări ale examinării judiciare în cauzele de contencios administrativ sînt reglementate expres prin legi speciale.

În temeiul art. 93 alin. (1) – (3) din Codul administrativ, (1) **fiecare participant probează faptele pe care își întemeiază pretenția**, (2) prin derogare de la prevederile alin. (1), **fiecare participant probează faptele atribuite exclusiv sferei sale**, iar (3) reglementări suplimentare sau derogatorii sînt admisibile doar în baza prevederilor legale.

Având în vedere circumstanțele de fapt constatate și normele de drept aplicabile, instanța de judecată ajunge la concluzia să respingă ca neîntemeiată acțiunea în contencios administrativ înaintată de SRL „Explor Tur" către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina.

Ori, în temeiul art.27 alin.(1) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), protecţia drepturilor consumatorilor de către stat se realizează prin elaborarea şi promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor, elaborarea şi aprobarea legilor şi altor acte normative în domeniu, prin organizarea şi exercitarea controlului şi supravegherii de stat asupra respectării legislaţiei în domeniu, precum şi a cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate referitoare la produse, servicii.

În temeiul art.27 alin.(2^1)-(3^1) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este autoritatea administrativă care coordonează la nivel naţional controlul respectării legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor, avînd statut de punct de contact naţional.

(2) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor are următoarele atribuţii principale:

g) efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor, inclusiv al activității în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă destinate consumatorilor;

g[1]) efectuează supravegherea pieţei privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă, cerinţelor esenţiale aplicabile, precum şi **controlul conformităţii serviciilor prestate, inclusiv turistice,** cerinţelor stabilite în actele normative și/sau declarate, cu excepția domeniilor atribuite competenței altor organe, conform art. 28 alin. (2);

k) constată contravenţii, examinează cauze contravenţionale şi aplică sancţiuni în conformitate cu prevederile Codului contravenţional;

l) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18(13),18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic;

r) examinează reclamaţiile consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora;

s) realizează protecţia drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege;

u) îndeplineşte alte sarcini stabilite prin lege în domeniul său de activitate.

(3[1]) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor își exercită atribuţiile prevăzute la alin. (3) lit. f)–h), l)–s) din prezentul articol în alte domenii decît cele atribuite competenţei altor organe conform art. 28 alin. (2).

În temeiul art. 10 lit. c) și d) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), prestatorul este obligat: - să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora; - să respecte cerinţele stabilite în actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale.

În temeiul art. 18[1] alin.(1) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a preţului sau **restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie** şi se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

În temeiul art. 18[5] alin.(1)-(2) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), în perioada termenului de garanţie, consumatorii depun reclamaţiile referitoare la produsele necorespunzătoare iniţial vînzătorului sau prestatorului. (2) **Odată cu depunerea reclamaţiei, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă** sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanţie).

În temeiul art. 27 alin. (3) lit. l) din Legea 105/2003 privind protecţia consumatorilor (în vigoare la data desfășurării procedurii administrative), **Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor** are următoarele atribuţii principale: **emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18 (13), 18[l] şi 18[5], ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic**.

Prin urmare, cu privire la decizia ISSPNPC Seria DR nr. 0055 din 21 noiembrie 2023, de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, prin care „Explor Tur” SRL a fost obligată să restituie consumatorilor Corman Lucia și Popescu Valentina contravaloarea biletului de avion procurat, precum și cu privire la decizia ISSPNPC nr. 27/12-616/4913 din 26.12.2023 și decizia MDED nr.15-73 din 10.01.2024, prin care a fost respinsă cererea prealabilă înaintată de reclamant, verificând exercitarea de către autoritatea publică a dreptului discreționar, instanța de judecată ajunge la concluzia că, la examinarea cererilor înaintate, în cadrul procedurii administrative desfășurate, autoritatea pârâtă a exercitat dreptul discreționar în modul prevăzut de Lege, a luat în considerare toate faptele relevante cu respectarea limitelor legale ale dreptului discreționar și conform scopului acordat prin lege, deținând competența legală de a emite actul administrativ bazată pe un drept și interes legitim individual al consumatorului, precum și pe un interes public de protecție generală a consumatorilor care a justificat emiterea și întinderea efectelor actului administrativ individual în privința „Explor Tur” SRL.

Mai mult, în ceea ce privește argumentele reclamantului întemeiate pe întinderea dreptului pretins a fi vătămat, prin prisma prevederilor art. 29 alin. (1) Cod administrativ, măsurile întreprinse de autoritățile publice pârâte prin care se afectează drepturile sau libertățile

prevăzute de lege ale „Explor Tur” SRL corespund principiului proporționalității, or, Decizia Seria DR nr. 0055 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, obligând „Explor Tur” SRL să restituie petiţionarilor contravaloarea biletului de avion, pentru serviciul neprestat, în sumă de *****lei (f.d.17-18 dosar judiciar), constituie măsuri întreprinse de autoritățile publice potrivite pentru atingerea scopului urmărit în temeiul împuternicirii atribuite prin lege, sunt necesare și rezonabile pentru atingerea scopului, de protecție a consumatorului.

Astfel, analizând argumentele expuse de reclamant în cererea de chemare în judecată, în coraport cu circumstanţele de fapt ale speţei și cadrul legal aplicabil, instanța de contencios administrativ conchide că, activitatea administrativă efectuată de autoritatea publică pârâtă este una legală și întemeiată, fiind efectuată în strictă conformitate cu prevederile legislației și, deoarece instanța nu a constatat admiterea de încălcări la emiterea actelor administrative contestate, legalitatea acestora nefiind pusă la îndoială de către instanța de judecată și nefiind combătută prin probe pertinente și concludente de către reclamant, în consecință ajunge la concluzia că circumstanţele constatate constituie temei de respingere a cererii de chemare în judecată depuse de „Explor Tur” SRL, ca fiind neîntemeiată.

În aceeași timp, instanța de judecată conchide că încălcările revendicate prin prezenta acțiune, nu își găsesc confirmare prin prisma cadrului normativ în vigoare la data desfășurării activității administrative, argumentele părții reclamante, inclusiv în partea în care se referă la activitatea economică desfășurată și relațiile sale comerciale cu alte persoane fizice și/sau juridice, în acest sens fiind întemeiate pe interpretarea eronată a normelor de drept material.

Având în vedere faptul că instanța de judecată s-a expus asupra argumentelor de principiu invocate de partea reclamantă, în rest, instanţa de judecată respinge argumentele reclamantului, reprezentantului reclamantului și consideră că nu este necesar să răspundă la fiecare în parte, acestea fiind vădit neîntemeiate şi inadmisibile, ori, în sensul jurisprudenţei Curţii Europene a Drepturilor Omului, articolul 6 § 1 din Convenţia Europeană pentru apărarea drepturilor şi libertăţilor fundamentale ale omului obligă, inter alia, instanţele naţionale să examineze adecvat declarațiile, argumentele şi probele, cu toate acestea, deşi articolul 6 § 1 al Convenției obligă instanţele să-și motiveze deciziile, acesta nu poate fi interpretat ca impunând instanțelor să ofere un răspuns detaliat la fiecare argument (a se vedea Van de Hurk v. the Netherlands, 19 aprilie 1994, §§ 59 și 61, Series A nr. 288, și Burg v. France (dec.), nr. 34763/02, ECHR 2003-II).

Întinderea obligaţiei de a-și motiva deciziile poate varia în conformitate cu natura deciziei şi trebuie determinată în lumina circumstanţelor cauzei (a se vedea Ruiz Torija v. Spain și Hiro Balani v. Spain, 9 decembrie 1994, Series A nr. 303-A și 303-B, § 29 și, respectiv, § 27; și Helle v. Finland, 19 decembrie 1997, § 55, Reports of Judgments and Decisions 1997-VIII, inclusiv hotărârea Curţii Europene a Drepturilor Omului pronunţată în pricina Fomin v. Moldova, nr. 36755/06, § 31, 11 octombrie 2011).

În concluzie, **ținând cont de circumstanțele constatate și normele de drept reținute supra, întru respectarea principiului legalității procesului judiciar și respectiv, al dreptului la un proces echitabil, cu respectarea limitelor controlului judecătoresc,** deoarece actele administrative individuale și decizia de soluționare a cererii prealabile sunt legale *și constituie măsuri întreprinse de autoritățile publice potrivite pentru atingerea scopului urmărit în temeiul împuternicirii atribuite prin lege, sunt necesare şi rezonabile pentru atingerea scopului, de protecție a consumatorului,* **instanța de judecată ajunge la concluzia să respingă ca fiind neîntemeiată acțiunea în contencios administrativ** înaintată de SRL „Explor Tur” către

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina, în conformitate cu art. 224 alin. (1) lit. f), art. 225, 226 din Codul administrativ – **deoarece nu sînt îndeplinite condițiile de adoptare a unei hotărîri prevăzute la lit. a)–e) Cod administrativ al RM.**

Compensarea cheltuielilor de judecată: În temeiul art.94 alin.(1) Cod de procedură civilă al RM, aplicabil prin prisma art. 195 Cod administrativ, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părţii care a avut câştig de cauză cheltuielile de judecată, context în care, deoarece acțiunea în contencios administrativ se respinge, se constată că, la cererea reclamantului, nu există temei de compensare a cheltuielilor de judecată.

În conformitate cu prevederile art. art. 236, art. 238 – 241, art. art. 277 – 278 Cod de procedură civilă al Republicii Moldova, art. 224 alin. (1) lit. f), art. 225, 226 și art. 232 Cod administrativ al Republicii Moldova**,** în urma deliberării, instanța de judecată, –

H o t ă r ă ș t e:

A **respinge acțiunea în contencios administrativ –** înaintată de SRL „Explor Tur” către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, privind anularea actului administrativ individual defavorabil și a deciziei de soluționare a cererii prealabile, terți Corman Lucia și Popescu Valentina – ca fiind neîntemeiată.

Se explică că, hotărârile în fond se motivează în scris în termen de 45 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii de apel depuse în termen sau în termen de 45 zile lucrătoare de la depunerea unei cereri de motivare a hotărîrii. Cererea de motivare a hotărîrii se depune în termenul de decădere de 15 zile de la pronunțarea dispozitivului hotărîrii, în temeiul art. 226 alin. (2) Cod administrativ al RM.

Hotărârea este cu drept de atac la Curtea de Apel Chișinău în termen de 30 de zile calculate de la data pronunțării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani.

Președintele ședinței, judecător – Elena Bolocan

Copia corespunde originalului,

Judecător Elena Bolocan

Actul judecătoresc este public și poate fi accesat pe pagina web a instanței www.jc.instante.justice.md.