Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Rîșcani, judecător Negurița Veaceslav
Dosarul nr. 2a-201/25 (2-23176347-02-2a-20012025)

D E C I Z I E

22 octombrie 2025 mun. Chişinău

Colegiul Civil, comercial și de contencios administrativ
al Curţii de Apel Centru

În componența din:
Președintele completului, judecătorul Valeriu Arhip
Judecătorii Nicolae Ghedrovici și Diana Corlăteanu

examinând **în procedura cererilor cu valoare redusă**, cererea de apel declarată de SRL „Hisky”, reprezentat de avocatul Ivan Ciolac,

împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024, prin care s-a admis acțiunea,

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată, cu valoare redusă, depusă de Bucataru Serghei, în nume propriu și în interesul copiilor minori *****și Țapeș Marcela împotriva SRL „Hisky”, intervenient accesoriu ÎM „Intercangal” SRL cu privire la încasarea compensației pentru reținerea zborului și compensarea cheltuielilor de judecată,

A C O N S T A T A T:

Circumstanțele cauzei:

La 8 decembrie 2023, Bucataru Serghei, în nume propriu și în interesul copiilor minori *****și Țapeș Marcela s-au adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva CA „Hisky” SRL, intervenient accesoriu ÎM „Intercangal” SRL cu privire la încasarea din contul pârâtului SRL „Hisky” în beneficiul reclamanților Bucataru Serghei, *****și Țapeș Marcela a sumei de 1 500 de euro, cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului nr. H7312, precum și compensarea cheltuielilor de judecată.

În susținerea acțiunii, reclamanții au indicat că, la 8 iunie 2022 fost încheiat contractul de prestări servicii turistice dintre ÎM „Intercangal” SRL în calitate de agent de turism și Bucataru Serghei în calitate de călător.

Conform contractului beneficiarii călătoriei au fost călătorii Bucataru Serghei, *****și Țapeș Marcela. Partea componentă a serviciilor turistice au fost și serviciile de transport, astfel au fost achiziționate 4 bilete de avion cu operatorul aerian „Hisky” tur-retur. La returul din 21 iunie 2022, călătorii, Bucataru Serghei, *****și Țapeș Marcela au ajuns din timp la Aeroportul din *****aproximativ la ora 07:30, zborul fiind programat pentru ora 10:30. Urmărind panoul informativ, pentru zborul nr. *****, au aflat că zborul se va reține inițial cu o oră, apoi au decolat de pe aeroportul *****la 21 iunie 2022 aproximativ la ora 14:00.

Conform datelor ÎS „Moldatsa”, distanța ortodromică dintre KIV (Republica Moldova)- *****(Turcia) este 1325 de km.

Consideră că, operatorul de zbor SRL „Hisky” urmează să achite o compensație în sumă de 1 250 de euro (250 de euro/ per persoană) cu titlu de compensație pentru reținerea zborului nr. H7312.

În drept, reclamanții și-au întemeiat acțiunea în baza pct. 1, 2, 3, 16, 17, 18 din Hotărârea nr. 836 din 8 noiembrie 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, art. 901, 1411, 1420 ale Codului civil, art. 85 și 98 ale Codului de procedură civilă.

Poziția instanței de fond:

Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024, s-a admis acțiunea depusă de Bucataru Serghei și Țapeș Marcela. S-a încasat de la SRL „Hisky” în beneficiul lui Bucataru Serghei, în beneficiul copiilor minori *****compensația pentru reținerea zborului în sumă de 1 000 de euro, convertiți în monedă națională conform cursului BNM la data executării hotărârii. S-a încasat de la SRL „Hisky” în beneficiul Marcelei Țapeș compensația pentru reținerea zborului în sumă de 250 de euro, convertiți în monedă națională conform cursului BNM la data executării hotărârii. S-a încasat de la SRL „Hisky” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 716,24 de lei, taxa de stat de la care reclamanții au fost scutiți prin efectul legii la depunerea acțiunii. (f.d. 28)

Solicitarea apelantei și termenul de declarare a apelului:

Invocând dezacordul cu soluția primei instanțe, la 9 august 2024, prin intermediul poștei electronice, SRL „Hisky”, reprezentat de avocatul Ivan Ciolac a declarat apel nemotivat împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024. (f.d. 37-39)

În conformitate cu art. 362 alin. (1) Cod de procedură civilă, termenul de declarare a apelului este de 30 de zile de la data pronunțării dispozitivului hotărârii, dacă legea nu prevede altfel.

În acord cu art. 111 alin. (3) Cod de procedură civilă, termenul de procedură stabilit în ani, luni sau zile începe să curgă în ziua imediat următoare datei calendaristice stabilite, datei comunicării actului de procedură sau producerii, evenimentului ori momentului care a condiționat începutul lui.

În speță s-a stabilit că, dispozitivul hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru a fost pronunțat la 7 august 2024 (f.d. 28), iar cererea de apel a fost depusă la 9 august 2024 (f.d. 37-39), cu respectarea termenului legal de 30 zile de declarare a apelului.

Argumentele părților:

În motivarea apelului declarat, SRL „Hisky", reprezentată de avocatul Ivan Ciolac a menționat că, nu este de acord cu hotărârea instanței de fond o consideră neîntemeiată, pasibilă de a fi casată.

În acest sens a menționat că circumstanțele importante pentru soluționarea cauzei nu au fost constatate și elucidate pe deplin, de altfel instanța de fond urma să dea o apreciere rapoartelor juridice existente între părți, precum și încadrarea acestora normelor juridice relevante.

A atenționat instanța de apel referitor la faptul că zborul care generează obiectul prezentei cauze este un zbor de tip charter. Precum se confirmă prin declarațiile si bonurile de plată anexate înseși de reclamanți, au procurat pachete turistice (serviciu turistic), în care erau incluse bilete de avion. Ruta zborului fiind de tip charter, respectiv reclamanții au raporturi juridice nemijlocit cu agenția turistică.

Astfel, reclamanții au avut încheiat contract privind pachetul de servicii turistice, unde compania turistică și-a asumat responsabilitatea pentru toate serviciile incluse în pachet, inclusiv și pentru transport. Or, în conformitate cu art. 1592 alin. (1) Cod Civil, prin contract privind pachetul de servicii de călătorie un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părți (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului prețul convenit al pachetului.

Suplimentar, alin. (2), (3) ale art. 1592 din Codul Civil, prevede că, constituie pachet de servicii de călătorie (pachet) o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe [...]. În sensul prezentei secțiuni, că serviciu de călătorie înseamnă: a) transportul de pasageri; b) cazarea care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri și care este realizată în alt scop decât cel rezidențial; c) închirierea de autoturisme, de alte autovehicule sau de motociclete care necesită permis de conducere de categoria A; c^1) asigurarea medicală de călătorie peste hotare; c^2) serviciu de consultanță/asistență în perioada aflării în străinătate; d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în sensul lit. a), b) sau c).

Așadar, urmare raportării acestor prevederi legale la speța concretă examinată a constatat că reclamanții au achiziționat un pachet de servicii de călătorie, care a inclus, transportul de pasageri și cazarea la un anumit hotel, adică sunt respectate cerințele prevederilor art. 1592 alin. (2) și (3) din Codul Civil.

Mai mult, compania turistică este acea compania care a organizat și a unit toate aceste servicii (transport de pasageri (zbor charter), cazare) pentru a oferi clientului un pachet unic fără ca acesta să contacteze separat anumiți prestatori de servicii.

Prin urmare, reclamanții au beneficiat de un pachet de servicii turistice, iar speța în cauză este guvernată nemijlocit și incontestabil de prevederile legale caracteristice pachetelor de servicii de călătorie și produsele de vacanta din Codul civil.

Totodată, potrivit art. 1603 alin. (1) din Codul civil, organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii.

Alin. (5) lit. g) din Codul civil, reflectă, dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condițiile prezentei secțiuni și ale contractului, călătorul are dreptul: să ceară despăgubiri conform art. 1608 alin. (1) din Codul civil, care prevede că, călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă ca urmare a unui viciu, fără a aduce atingere dreptului său la reducerea prețului sau la rezoluțiune. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

Pe cale de consecință, art. 1616 din Codul civil, enunță că, în cazurile în care un organizator sau un intermediar de pachete plătește o despăgubire, acordă o reducere de preț sau îndeplinește față de călător alte obligații care îi revin în temeiul prezentei secțiuni, organizatorul sau intermediarul de pachete de servicii de călătorie are drept de regres față de terțul care a contribuit la evenimentul care a generat despăgubirea, reducerea prețului sau alte obligații față de călător.

Prin urmare, voința legiuitorului este îndreptată spre stabilirea sub clientului care a beneficiat de acest pachet de servicii turistice.

Totodată a indicat că, instanța a soluționat problema drepturilor unor persoane neantrenate în proces, or, reclamanții au formulat plângeri împotriva SRL „Hisky”, însă contrar art. 118 Cod de procedură civilă nu au prezentat probe care să ateste că persoanele în cauză s-au aflat în careva relații contractuale cu SRL „Hisky” (Moldova), astfel că între ultima și reclamanți nu există careva raporturi juridice.

Colegiul judiciar învederează că prezenta cauză cade sub incidența prevederilor art. 276^2- art. 276^4 Cod de procedură civilă, fapt care nu implică obligația instanței de citare a părților.

Aprecierea instanței de apel:

Analizând legalitatea şi temeinicia hotărârii contestate, prin prisma argumentelor invocate în cererea de apel, în raport cu materialele dosarului,

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Centru consideră cererea de apel este neîntemeiată și urmează a fi respinsă cu menținerea hotărârii primei instanțe în partea contestată, din motivele ce succed.

În conformitate cu art. 385 lit. a) Cod de procedură civilă, instanța de apel după ce judecă apelul este în drept să respingă apelul și să mențină hotărârea primei instanțe.

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

Articolul 130 alin.(1) Cod de procedură civilă, statuează că instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectual, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

În temeiul art. 240 alin.(1) Cod de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării cauzei și admisibilitatea acțiunii.

În acord cu art. 373 Cod de procedură civilă, instanța de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referințelor şi obiecțiilor înaintate, legalitatea şi temeinicia hotărârii atacate în ceea ce privește constatarea circumstanțelor de fapt şi aplicarea legii în primă instanță. În limitele apelului, instanța de apel verifică circumstanțele şi raporturile juridice stabilite în hotărârea primei instanțe, precum şi cele care nu au fost stabilite, dar care au importanță pentru soluționarea cauzei, apreciază probele din dosar şi cele prezentate suplimentar în instanța de apel de către participanții la proces. În cazul în care motivarea apelului nu cuprinde argument sau dovezi noi, instanța de apel se pronunță în fond, numai în temeiul celor invocate în primă instanță. Instanța de apel este obligată să se pronunțe asupra tuturor motivelor invocate în apel.

Din conținutul celor relatate, Colegiul civil reține că, sarcina instanței de apel derivă reieșind din dispozițiile art. 373 Cod de procedură civilă, în condițiile în care instanța de fond a soluționat fondul cauzei, cu expunerea argumentelor în vederea admiterii sau respingerii acțiunii în raport cu concluziile reținute de către aceasta.

În contextul pretențiilor deduse judecării instanța de apel reține că obiectul prezentului litigiu reiese din circumstanțe ce au avut loc după 1 martie 2019, astfel încât aplicabile speței sunt dispozițiile legislației în vigoare la data desfășurării raportului juridic litigios – **Codul civil în redacția din 1 martie 2019.**

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

Articolul 1417 alin. (1) Cod civil, enunță că, **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.

În temeiul art. 1419 alin.(1) Cod civil, **transportul de persoane include operațiunile de îmbarcare**, transbordare, transport și debarcare.

Norma cuprinsă la art. 1429 alin. (2)-(3) Cod civil prevede că, dacă devin cunoscute împrejurări din sfera transportatorului despre care pasagerul nu putea să știe și care, dacă le cunoștea, i-ar fi dat un motiv întemeiat să nu încheie contractul de transport de persoane, pasagerul poate declara rezoluțiunea contractului de transport de persoane. Pasagerul poate declara rezoluțiunea contractului de transport de persoane și atunci când este previzibil că vor avea loc întârzieri în raport cu timpul și durata convenită. În acest caz, nu se naște obligația de despăgubire.

Conform pct.1 lit.b) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare, anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836/08 din 8 noiembrie 2012, condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când zborul este operat cu întârziere.

În conformitate cu pct. 6, din același Regulament se aplică tuturor operatorilor aerieni care asigură transportul pasagerilor menționați la pct. 2 și 3.

Pct. 8 din Regulament, definește **operatorul aerian** ca fiind persoana fizică sau juridică angajată sau care propune servicii în exploatarea aeronavelor, iar **operatorul aerian efectiv** ca fiind operatorul aerian **care execută** sau intenționează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau **în numele unei alte persoane juridice** sau fizice **care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv**.

În conjunctura pct.18 lit. a) din Regulamentul enunțat supra, pasagerii primesc o compensație în valoare de: 250 de euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; iar plata compensației se va efectua în lei moldovenești la cursul BNM.

În condițiile pct. 21 din Regulamentul sus indicat, distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Din piesele dosarului rezultă că, la 8 iunie 2022, între ÎM „Intercangal” SRL, în calitate de agent de turism și Bucataru Serghei, în calitate de călător, a fost încheiat un **contract de prestări servicii turistice** (f.d. 5-7), în temeiul căruia, beneficiari ai serviciilor de călătorie au fost Bucataru Serghei, precum și copiii minori: B*****precum și adultul Țapeș Marcela.

În același timp, serviciile turistice au inclus și servicii de transport. În acest scop, au fost achiziționate patru bilete de avion, cu următorul itinerar: tur Chișinău

(KIV, Republica Moldova) – *****(Turcia), decolarea fiind programată pentru 14 iunie 2022, iar **returul** fiind *****– **Chișinău** (KIV, Republica Moldova), **cu decolare pe 21 iulie 2022, la ora 10:30, operat de compania aeriană SRL „Hisky”**, zborul H 7312 (f.d. 9).

La 21 iunie 2022, călătorii Bucataru Serghei, *****și Țapeș Marcela au ajuns la Aeroportul *****.

În conformitate cu informația de pe pagina web flightradar24.com rezultă că cursa H 7312 a decolat la 02:05 p.m. (adică 14:05), cu o reținere mai mare de 3 ore (f.d. 9).

Actele cauzei denotă și faptul că, SRL „Hisky” nu a negat aceste circumstanțe descrise în acțiune, ceea ce în temeiul art. 123 alin. (6) Cod de procedură civilă nu urmează a fi demonstrat.

Corespunzător, este cert faptul că, **cursa nr. H 7312 ce urma a fi deservită de către compania de zbor SRL „Hisky”, nu a avut loc la ora convenită** și a decolat mai târziu cu o **întârziere mai mare de 3 ore**.

În conformitate cu răspunsul SA ,,Moldtatsa” distanța dintre Chișinău și *****constituie 1 124 km (f.d. 15).

În vederea soluționării litigiului pe cale amiabilă, în adresa SRL „Hisky” și ÎM „Intercangal” SRL au fost expediate somații de plată cu aviz recomandat, conform cărora reclamanții Bucataru Serghei și Țapeș Marcela, în nume propriu și în interesele copiilor minori au solicitat de la SRL „Hisky” și ÎM „Intercangal” SRL rambursarea compensației, în urma întârzierii cursei de zbor. (f.d. 10-13)

Prin răspunsul din 4 mai 2023, ÎM „Intercangal” SRL a comunicat că nu este de competența companiei turistice achitarea compensațiilor bănești pentru întârzierea zborului, operat de compania aeriană SRL „Hisky”.

La 8 decembrie 2023, Bucataru Serghei, în nume propriu și în interesul copiilor minori *****și Țapeș Marcela s-au adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva CA „Hisky” SRL, intervenient accesoriu ÎM „Intercangal” SRL cu privire la încasarea din contul pârâtului SRL „Hisky” în beneficiul reclamanților Bucataru Serghei, *****Țapeș Marcela a sumei de 1 500 de euro cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului nr. H 7312, precum și compensarea cheltuielilor de judecată.

Fiind investită cu judecarea cauzei în fond, prima instanță a ajuns la concluzia admiterii cererii de chemare în judecată și a dispus **încasarea de la SRL „Hisky”** în beneficiul lui Bucataru Serghei, în beneficiul copiilor minori Bucataru Laura-Lucia, Bucataru Amelia și Bucataru Darius compensația pentru reținerea zborului în sumă de 1 000 de euro, convertiți în monedă națională conform cursului BNM la data executării hotărârii. S-a încasat de la SRL „Hisky” în beneficiul Marcelei Țapeș compensația pentru reținerea zborului în sumă de 250 de euro, convertiți în monedă națională conform cursului BNM la data executării hotărârii. S-a încasat

de la SRL „Hisky” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 716,24 de lei, taxa de stat de la care reclamanții au fost scutiți prin efectul legii la depunerea acțiunii. (f.d. 28)

Invocând dezacordul cu soluția primei instanțe, la 9 august 2024, prin intermediul poștei electronice, SRL „Hisky”, reprezentat de avocatul Ivan Ciolac a declarat apel nemotivat împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024. (f.d. 37-39)

Verificând legalitatea hotărârii contestate în raport cu prevederile aplicabile la caz și criticile aduse în cererea de apel, instanța de apel constată că soluția a fost dată de către instanța de fond cu elucidarea pe deplin a circumstanțelor cauzei, cu lămurirea completă și certă a situației de fapt sub toate aspectele invocate.

În sprijinul poziției exprimate, Colegiul judiciar reține prevederile art. 10 alin. (1) Cod civil, conform cărora persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă până la proba contrară.

Art. 1411 alin.(1), (4) Cod civil statuează că, prin **contractul de transport**, o parte (transportator) se obligă față de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinație, iar cealaltă parte se obligă să plătească remunerația convenită. Dispozițiile legale privind prestările de servicii se aplică contractului de transport în măsura în care nu contravin dispozițiilor privind contractul de transport.

În corespundere cu art. 8 alin. 1 din Constituție, Republica Moldova s-a obligă să respecte Carta Organizației Națiunilor Unite și tratatele la care este parte, să-și bazeze relațiile cu alte state pe principiile și normele unanim recunoscute ale dreptului internațional.

La fel, conform art. 25 din Legea aviației civile nr. 1237/09.07.97, dacă un tratat internațional la care Republica Moldova este parte stabilește alte prevederi decât cele cuprinse în prezenta lege, se aplică prevederile tratatului internațional.

În temeiul **art. 19 al Convenției de la Montreal** pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional la care Republica Moldova a aderat prin Legea privind aderarea Republicii Moldova la Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional (nr. 254-XVI din 5 decembrie 2008), **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 dovedește că el, prepușii și 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.

În particular, Colegiul judiciar atestă că serviciile turistice au inclus și servicii de transport, scop în care pe numele reclamanților au fost procurate 4 bilete de zbor, cu următorul itinerar: tur Chișinău (KIV, Republica Moldova) – *****(Turcia), decolarea fiind programată pentru 14 iunie 2022, iar returul fiind *****– Chișinău (KIV, Republica Moldova), cu **decolare pe 21 iulie 2022, la ora 10:30**, **operat de compania aeriană SRL „Hisky”**, zborul H 7312 (f.d. 9).

La 21 iunie 2022, călătorii, Bucataru Serghei, *****și Țapeș Marcela au ajuns la Aeroportul *****.

Din informația de pe pagina web flightradar24.com se atestă că, cursa H 7312 a decolat la 02:05 p.m. (adică 14:05), cu o reținere mai mare de 3 ore (f.d. 9).

Astfel, este cert faptul că, **zborul nr.** H7312 **cursa nr. H 7312 ce urma a fi deservit de către compania de zbor SRL „Hisky”, nu a avut loc la ora convenită** și a decolat mai târziu cu o **întârziere peste 3 ore,** întârzierea având loc atât la decolarea aeronavei, cât și aterizarea aeronavei cu peste 3 ore după ora prestabilită.

Pct. 16 al Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/08 din 8 noiembrie 2012, stabilește că în cazurile în care operatorul aerian anticipează o întârziere peste ora de plecare programată, în cazul zborurilor de 1500 km sau mai puțin, această întârziere trebuie să fie de cel mult două ore, iar conform pct. 17, în orice situație, asistenta și compensația trebuie să fie oferite în limitele de timp specificate pentru fiecare distanță de zbor.

În corespundere cu pct. 17, cap. IV cu privire la întârzierea zborului din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/08 din 8 noiembrie 2012, **pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.**

Conform pct. 6 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, prezentul Regulament se aplică tuturor operatorilor aerieni care asigură transportul pasagerilor menționați la pct. 2 și 3.

În conjunctura pct. 18 din Capitolul V din Regulamentul enunțat supra, privind compensarea și asistența pasagerilor în cazul refuzului la îmbarcare, anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor nr. 836 din 8 noiembrie 2012, atunci când se face referire la prezentul capitol, pasagerii beneficiază de o compensație în valoare de 250 euro pentru zborurile de 1500 km sau mai puțin.

În condițiile pct. 21 din Regulamentul sus indicat, distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Astfel, raporturile juridice dintre părți, generate de procurarea biletelor pentru cursa menționată, prin intermediul companiei turistice, au condus la încheierea unui contract de transport de persoane, în baza căruia transportatorul SRL „Hisky" și-a asumat o obligație de rezultat în beneficiul pasagerilor, obligație realizată cu întârziere, care a generat aplicabilitatea pct. 16 lit. a) și pct. 18 lit. a) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012 care prevăd că în cazul unei întârzieri a zborului, pentru zborurile de 1500 km sau mai puțin, operatorul aerian este obligat să plătească fiecărui pasager o compensație de 250 de euro.

În conformitate cu răspunsul SA „Moldtatsa" distanța dintre Chișinău și *****constituie 1 124 km (f.d. 15).

Corespunzător, prima instanță corect a concluzionat asupra necesității încasării compensației pentru întârzierea zborului **H 7312** din 21 iunie 2022 în sumă a câte 250 de euro pentru fiecare, în condițiile în care **zborul nr. H 7312, ce urma a fi operat de către compania de zbor SRL „Hisky", nu a avut loc la ora convenită,** a fost operat cu o întârziere de peste 3 ore, distanța ortodromică dintre aeroporturi se cuprinde între 1500 și 3500 kilometri, iar conform pct.16-18 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau **întârzierii prelungite a zborurilor**, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/08 din 16 noiembrie 2012, este justificată o astfel de solicitare.

În aceste împrejurări, nu subzistă argumentul apelantei SRL „Hisky", **precum că** reclamanții au avut raporturi juridice nemijlocit cu agenția turistică, care și-a asumat responsabilitatea pentru toate serviciile incluse în pachet, inclusiv și pentru transport, or, această susținere a apelantei este lipsită de suport juridic și contravine naturii raporturilor de transport aerian.

Conform normelor internaționale și naționale (Convenția de la Montreal și Regulamentul aprobat prin HG nr. 836/2012), **operatorul aerian efectiv** este cel care poartă răspunderea pentru executarea necorespunzătoare a zborului, indiferent dacă biletul a fost achiziționat direct de la companie sau prin intermediul unei agenții de turism în cadrul unui pachet de servicii.

Relevante în acest context sunt prevederile pct. 8 din Regulament, care definesc:

operatorul aerian ca fiind persoana fizică sau juridică angajată sau care propune servicii în exploatarea aeronavelor;

operator aerian efectiv - operatorul aerian care execută sau intenționează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau **în numele unei alte persoane juridice** sau fizice **care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;**

bilet – document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau **autorizat de către operatorul aerian sau de agentul autorizat al acestuia**;

rezervare – pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că **rezervarea a fost acceptată și înregistrată de operatorul aerian** sau de tur operator sau de o agenție de turism.

Astfel, norma legală sus enunțată face distincția între operatorul aerian efectiv - cel care **execută efectiv zborul** în baza unui contract cu pasagerul sau **în numele unei alte entități încheiate cu pasagerul** - și operatorul aerian autorizat să opereze zborul.

Respectiv, faptul că pasagerii au încheiat un contract cu o agenție de turism nu exonerează transportatorul aerian de obligația sa legală de a asigura transportul la ora stabilită.

Agenția de turism acționează doar ca intermediar în vânzarea serviciului de transport, însă **obligația de rezultat** (ajungerea la destinație fără întârzieri majore) aparține exclusiv companiei **SRL „Hisky”**, în calitatea sa de operator aerian.

Astfel, argumentul că SRL „Hisky” nu ar avea obligația de plată în acest caz nu este întemeiat, deoarece obligația derivă din contractul de transport și din emiterea biletelor de către SRL „Hisky”, personal sau prin intermediari urmare a acceptării pasagerilor.

În contextul prevederilor art. 1420 alin.(1) Cod civil, transportatorul este ținut să repare **prejudiciul cauzat în urma încălcării termenului de transportare**, cu excepțiile prevăzute de lege.

Având în susținere normele citate și faptul că, decolarea avionului a avut loc cu peste 3 ore întârziere, Colegiul judiciar o califică ca fiind o prestare necorespunzătoare a serviciului din partea companiei aeriene, caz în care pasagerii sunt îndreptățiți să beneficieze de compensația de 250 de euro pentru zborul efectuat cu întârziere de către SRL „Hisky”.

În sensul art. 1 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 (în continuare Legea nr. 105/2003), consumator este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională; agent economic– orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări); serviciu– activitate, alta decât cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor.

Prin prisma art. 3 alin.(1) al Legii nr. 105/2003, raporturile în domeniul protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi și acte normative în domeniul respectiv.

Conform art. 6 al Legii nr. 105/2003, orice consumator are dreptul la: b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea săi afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate.

În acord cu art.16 lit. d) al Legii privind protecția consumatorului nr.105-XV din 13 martie 2003, consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi: de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerințelor prescrise sau declarate ori clauzelor contractuale.

Norma cuprinsă la art. 9 lit. j) al Legii privind protecția consumatorului nr.105-XV din 13 martie 2003, statuează că, prestatorul este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Adițional, art. 18^1 alin.(1) al Legii nr. 105/2003, prevede că, în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin.(4), reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Art. 21 alin. (1) al Legii nr. 105/2003 stipulează că, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Sub un alt aspect, Legea este considerată temeiul principal de apariție a drepturilor și obligațiilor. Termenul de „lege” nu trebuie înțeles în sens îngust, adică exclusiv actul emis de organul legislativ, ci și celelalte acte normative elaborate în concordanță cu legea. Acțiunile ilegale, cauzarea de prejudicii unei persoanei constituie alt temei pentru apariția drepturilor și obligațiilor civile. Ca rezultat al cauzării de prejudicii apare obligația debitorului de a repara prejudiciul cauzat, precum și dreptul creditorului de a cere repararea lui.

Aceste obligații extra-contractuale sunt reglementate la Capitolul XXXIV, care stabilește condițiile survenirii răspunderii pentru cauzarea de prejudicii, subiecții care răspund pentru prejudiciile cauzate, precum și ordinea de repararea a prejudiciului cauzat vieții și sănătății persoanelor, compensarea pagubei morale.

Respectiv, posibilitatea persoanelor fizice de a apela la metoda de reparare a prejudiciilor rezultă din faptul lezării lor în drepturi, metodei de reparare a prejudiciilor fiindu-i atribuit un caracter universal de apărare a drepturilor civile.

În această ordine de idei, ține de relevat că odată cu procurarea pe numele călătorilor Bucataru Serghei, *****și Țapeș Marcela au ajuns la Aeroportul *****pentru data de 21 iunie 2022, ora 10:30, între părțile litigioase în calitate de pasageri și SRL „Hisky” în calitate de transportator în temeiul contractului de transport aerian s-au constituit raporturi obligaționale, în virtutea cărora operatorul aerian avea obligația să transporte pasagerii la timp la destinație, dar nu a realizat pe deplin această sarcină legală, ceea ce generează obligația de plată a operatorului aerian.

În concluzie, având în vedere analiza detaliată a circumstanțelor cauzei, a prevederilor legale aplicabile și a probelor administrate în cauză, instanța de apel constată că hotărârea primei instanțe a fost fundamentată corect, fiind în concordanță cu normele juridice în vigoare, or, zborul nr. H7 312, operat de compania aeriană SRL „Hisky”, a înregistrat o întârziere de peste 3 ore, ceea ce, conform regulamentelor naționale și internaționale, justifică acordarea unei compensații în valoare de 250 euro pentru fiecare reclamant.

Așadar, responsabilitatea pentru plata acestei compensații revine companiei aeriene care a acceptat pasagerii, a încheiat contractul de transport și a emis biletele.

De altfel, legislația specială în domeniul aviației civile este una de protecție a consumatorului (pasagerului), stabilind un drept direct de acțiune împotriva transportatorului aerian pentru compensațiile prevăzute de lege, iar admiterea argumentului apelantei ar însemna privarea pasagerilor de mecanismul de compensare rapidă și automată instituit de Regulamentul nr. 836/2012, ceea ce este inadmisibil.

De asemenea, instanța de apel reține că apelanta nu a prezentat nicio probă care să demonstreze existența unor **circumstanțe extraordinare** (cum ar fi condiții meteorologice extreme sau greve care nu puteau fi evitate) care să fi cauzat întârzierea, sarcină care îi revenea integral conform art. 19 din Convenția de la Montreal. Simpla invocare a raporturilor cu terți nu constituie un motiv de exonerare de răspundere.

Prin urmare, Colegiul judiciar constată că prima instanță a interpretat corect legea și a stabilit exact starea de fapt, obligând pe bună dreptate operatorul aerian la plata sumelor de **250 euro** pentru fiecare pasager, suma fiind calculată corect în raport cu distanța de **1 124 km**.

În consecință, hotărârea atacată este legală și temeinică, fiind pe deplin justificată în raport cu probatoriul și cu prevederile normative aplicabile, motiv pentru care urmează a fi menținută în partea contestată.

La rândul său, art. 94 alin.(1) Cod de procedură civilă prevede că, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporțional părții admise din pretenții, iar pârâtului – proporțional părții respinse din pretențiile reclamantului.

Subsecvent, Colegiul judiciar menține hotărârea primei instanțe și în partea cheltuielilor de judecată sub formă de taxă de stat, fiind o cerință auxiliară care poartă soarta cerinței de bază.

Din cele ce preced, Colegiul ajunge la concluzia de a respinge apelul declarat și a menține hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024.

În conformitate cu art. 385 lit. a), 389 și 390 Cod de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Centru

D E C I D E:

Se respinge cererea de apel declarată de SRL „Hisky”, reprezentat de avocatul Ivan Ciolac.

Se menține hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024.

Decizia nu se supune recursului, este definitivă și irevocabilă de la pronunțare.

Președintele completului,
judecătorul Valeriu Arhip

Judecătorii Nicolae Ghedrovici

Diana Corlăteanu

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Rîșcani, judecător Negurița Veaceslav
Dosarul nr. 2a-201/25 (2-23176347-02-2a-20012025)

D E C I Z I E
(DISPOZITIV)

22 octombrie 2025 mun. Chişinău

Colegiul Civil, comercial și de contencios administrativ
al Curţii de Apel Centru

În componența din:
Președintele completului, judecătorul Valeriu Arhip
Judecătorii Nicolae Ghedrovici și Diana Corlăteanu

examinând **în procedura cererilor cu valoare redusă**, cererea de apel declarată de SRL „Hisky”, reprezentat de avocatul Ivan Ciolac,

împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024, prin care s-a admis acțiunea,

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată, cu valoare redusă, depusă de Bucataru Serghei, în nume propriu și în interesul copiilor minori *****și Țapeș Marcela împotriva SRL „Hisky”, intervenient accesoriu ÎM „Intercangal” SRL cu privire la încasarea compensației pentru reținerea zborului și compensarea cheltuielilor de judecată,

în conformitate cu art. 385 lit. a), 389 și 390 Cod de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Centru

D E C I D E:

Se respinge cererea de apel declarată de SRL „Hisky”, reprezentat de avocatul Ivan Ciolac.

Se menține hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani din 7 august 2024.

Decizia nu se supune recursului, este definitivă și irevocabilă de la pronunțare.

Președintele completului,
judecătorul Valeriu Arhip

Judecătorii Nicolae Ghedrovici

Diana Corlăteanu