Dosarul nr. 5r-1151/2025
4-23139447-12-5r-28092023

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

28 mai 2025 **mun. Chișinău**

Judecătoria Chișinău (sediul Buiucani)
Instanța de judecată în componența:
Președintelui ședinței, judecătorul Silvia Slobodzean
Grefier Ana-Maria Munteanu
Cu participarea:
Reprezentantul agentului constatator Ana-Victoria Babin
Avocatul petiționarului Gheorghe Vlas

examinând în şedinţă de judecată publică contestația depusă de către SRL „Infoturism Grup" împotriva procesului-verbal cu privire la contravenţie seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023 şi deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023, prin care a fost recunoscută vinovată de comiterea contravenției prevăzute de art. 278 alin.(2) din Codul contravenţional,

c o n s t a t ă :

Pe data de 05.09.2023, SRL „Infoturism Grup" a depus contestaţie împotriva procesului-verbal cu privire la contravenţie seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023 şi deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023, prin care a fost recunoscută vinovată de comiterea contravenției prevăzute de art. 278 alin.(2) din Codul contravenţional.

Prin hotărârea judecătoriei Chișinău, sediul Buiucani, din 20.02.2024 a fost admisă contestația și încetat procesul contravențional pornit în privința SRL „Infoturism Grup" în baza procesului-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023 şi deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023, *din lipsa în acțiunile acesteia a elementelor constitutive ale contravenției.*

Prin Decizia Curții de Apel Chișinău din 10.03.2025 a fost admis recursul, casată hotărârea judecătoriei Chișinău, sediul Buiucani din 10.02.2024 și dispusă rejudecarea cauzei în prima instanță în alt complet de judecată.

La 21.03.2025 cauza a fost repartizată prin PIGD judecătorului Silvia Slobodzean.

În susţinerea contestaţiei a menţionat că, la 15 august 2023, Filimonov Diana, inspector principal în cadrul ISSPNPC, a întocmit procesul-verbal cu privire la contravenție Seria IPN01 nr.000545 din 15.08.2023 în privința societății comerciale „Infoturism Grup" SRL, în baza art.278 alin. (2) din Codul contravențional, pe faptul precum că a refuzat de a satisface reclamația consumatorului Ursu Vasilisa privind restituirea contravalorii serviciului necorespunzător și anume: de a satisface reclamația consumatorului privind restituire sumei de 5415 lei pentru biletele de avion la cursă Chișinău-Roma care a fost anulată în conformitate cu legislația în vigoare. „Infoturism Grup" SRL, la solicitarea de a prezenta explicații în termen, a

remis în adresa ISSPNPC o explicație cu referire a faptul că activează în calitate de agenție de vânzări de bilete de călătorie a companiilor aeriene în baza contractului, respectiv nu este parte a contractului de transport, iar raporturile juridice stabilite între consumator (călător) și compania aeriană sunt reglementate de prevederile art. 1417- 1430 din Codul civil. Agenția nu poartă răspundere pentru anulare, întârziere sau neadmitere la zbor. Contractul de agent prevede expres că mijloacele bănești încasate la emiterea biletului de călătorie sunt proprietatea companiei aeriene, la caz a companiei Air Moldova.

Consideră că, procesul-verbal cu privire la contravenție Seria IPN01 nr. 000545 din 15.08.2023 și Decizia seria DNP 01 nr. 000451 din 22 august 2023 sunt ilegale și pasibile de a fi casate deoarece raporturile civile care au avut loc și s-au consumat la data emiterii biletului între Ursu Vasilisa și „Infoturism Grup" SRL. „Infoturism Grup" SRL nu este parte a contractului de transport, deținând doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion în baza contractului de agent semnat cu compania aeriană Air Moldova în baza căruia i-a fost acordat dreptul să efectueze rezervări și emiteri de bilete internaționale în sistemul de rezervări, respectiv nu poartă nici o răspundere pentru anularea sau efectuarea modificărilor în itinerarul rutelor, pentru neadmiterea pasagerilor la bordul navei, sau interzicerea de a trece frontiera de stat etc. „Infoturism Grup" SRL nu este parte a contractului de transport, deținând doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion având în obligațiunea sa de a informa pasagerul privind orarul zborului, regulile privind bagajul, ora îmbarcării și altă informație pusă la dispoziție de transportator, inclusiv regulile de zbor. Consumatorul a beneficiat doar de serviciul de rezervare de către colaboratorul „Infoturism Grup" SRL a biletului de călătorie, acționând în calitate de agent. Astfel, a menționat că, careva obiecții la serviciul de rezervare prestat de „Infoturism Grup" SRL nu au fost formulate și nici nu pot exista. Însă-și faptul că a fost efectuată rezervarea conform cerințelor călătorului și emis biletul din sistemul de rezervări denotă executarea obligațiunilor de către agenție în deplină măsură, iar întocmirea procesului-verbal de către agentul constatator fără a fi individualizată fapta ilicită este contrară dispozițiilor art. 442 din Codul contravențional. Procesul-verbal nu cuprinde aceste elemente de importanță majoră, care drept consecință atrage nulitate acestuia prin prisma art. 445 din Codul contravențional.

În ședința de judecată avocatul Vlas Gheorghe a indicat că, susține contestația depusă împotriva procesului verbal cu privire la contravenție seria/nr. 1PN01 000544 din 08.08.2023 și deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023, consideră decizia agentului constatator neîntemeiată, iar procesul verbal cu privirea la contravenție nul din următoarele considerente.

Compania Aeriană AIR Moldova SRL în baza Contractului de Agenție comercială din 01 ianuarie 2023 a desemnat în calitate de agent de vânzări transportări-avia Societate comercială Infoturism Group SRL, în baza căruia Agentului i se acordă dreptul de acces la sistemul de rezervări Radixx, prin intermediul căruia se efectuează rezervarea la rutele avia executate de operatorul aerian AIR Moldova SRL. Accesul la sistemul de rezervări Radixx este permis după constituirea unui limit de creditare (depozit de garanție), care permanent trebuie de suplinit ori în caz contrar accesul la sistem se sistează automat.

Întrucât în conformitate cu pct. 8 al art.8 din contract toate sumele încasate de Agent la emiterea biletului de călătorie sunt proprietatea transportatorului AIR Moldova SRL și sunt încredințate Agentului din numele Transportatorului la păstrare până la finalizarea decontărilor reciproce, este evident faptul că Infoturism Group SRL la emiterea titlului de călătorie, inclusiv, în cazul emiterii biletului pe numele Ursu Vasilisa la ruta Chișinău -Roma acționează și a acționat din numele și în interesele transportatorului AIR Moldova SRL. Mai mult, în pct. 7 al art. 4 din contract expres este prevăzut faptul că Agentul nu poartă răspundere pentru anularea

sau reținerea zborului. Însăși esența contractului de agenție comercială constituie de principiu faptul că agenția comercială negociază și încheie contracte în numele celelalte părți, la caz Infoturism Group SRL emite bilete de călătorie din numele transportatorului AIR Moldova SRL la condițiile acesteia. Biletul de călătorie este un titlu nominal, corespunzător numai după ce călătorul acceptă condițiile de zbor prestabilite de compania aeriană este posibil de emis biletul de călătorie, unic document care atestă dreptul la transport. Toate drepturile și obligațiile pasagerilor transportului aerian sunt publicate pe pagina web https://www.airmoldova.md/passenger-rights-ro/. Condițiile de zbor ale companiei aeriene AIR Moldova, inclusiv cauzele de plată a compensațiilor pentru anularea zborului au fost acceptate de călătorul Ursu Vasilisa la emiterea biletului de călătorie.

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

Reglementările juridice care se referă la contractul de agenție se regăsesc în dispozițiile art. art. 1701 - 1712 CC.

Corespunzător SRL „ Infoturism Group”, în baza contractului, a încheiat la data de 16.02.2023 din numele AIR Moldova SRL contractul de transport cu D-na Ursu Vasilisa la zborul Chișinău Airport -Roma ultimii achitând suma de 5415 lei.

Suma de 5415 lei la momentul rezervării zborului și emiterii biletului a fost imediat decontată din depozit, corespunzător contractul de transport de persoane cu toate drepturile și obligațiile reciproce sau stabilit între D-na Ursu Vasilisa în calitate de pasageri și Air Moldova în calitate de transportator.

La 03.05.2023 consumatorul a fost informat despre anularea zborului pentru cursa aeriană Chișinău - Roma, corespunzătoare biletului procurat și în aceiași zi a depus o cerere în adresa „Infoturism Grup" SRL, cu privire la restituirea costului biletului avia.

La 17.05.2023, printr-un mesaj pe telefon a solicitat repetat de la agentul economic rambursarea costului biletului pentru zborul anulat, iar în rezultat a primit un răspuns prin care s-a comunicat că „Infoturism Grup" SRL, a remis transportatorului responsabil solicitarea de rambursare în vederea soluționării problemei și ameliorarea situației create.

La data de 19.05.2023 petiționarul Ursu Vasilisa a expediat repetat un mesaj privind rambursarea costului biletului avia.

„Infoturism Grup" SRL a oferit răspuns consumatorului infamând-1 despre faptul că responsabil de restituirea banilor este transportatorul aerian Air Moldova, care urmează să facă rambursarea în condițiile prevăzute de lege.

Mai menționează, că toată informația cu referire la condițiile de zbor ale transportatorului a fost adusă la cunoștință D-nei Ursu Vasilisa sub semnătură.

Conform Deciziei seria DNP 01 nr. 000451 din 22 august 2023 emisă de Dărănuță Sergiu Sef Inspectorat ISSPNPC Codul agentului 53001 s-a decis a aplica în privința „Infoturism Grup" SRL sancțiune sub formă de amendă în mărime de 90 unitäti convenționale, ce constituie 4 500 le, fapta contravențională pretinsă a fi săvârșită ar consta în refuzul reprezentantului Infoturism Group SRL de a satisface reclamația consumatorului Ursu Vasilisa

Consideră că, la caz nu au fost respectate dispoziția privind competența după materie. În conformitate cu prevederile art. 28 alin.2 lit. c) a legii nr.105 controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat în domeniul

transportului interurban și internațional - de către organele de stat abilitate cu funcții de control al transportului rutier, aeronautic și naval, conform domeniilor de competență. Potrivit art. 407 Cod Contravențional, contravențiile prevăzute la art.84, art.197 alin.(1)-(10), (12)—(32), art.198-2001,204, 206, 207, 22.1, art.224, art.273 pct.l), 2), 4), 6), 10)-l 3), art.278-281, art.283 alin.(l) și art.344 se constată de către organele de specialitate ale administrației publice în domeniul transportului rutier, electric, feroviar și naval, conform tipului de transport corespunzător competenței. Conform alin.4 al art. 407 Cod Contravențional în transportul aerian (4) Contravențiile prevăzute la art.84, 208, 210-220[6], art.273 pct.l), 2), 4), 6), 10)-13), art.278-281, art.283 alin.(1) și art.344 se constată și se examinează de către Autoritatea Aeronautică Civilă. (5) Sînt în drept să examineze contravenții și să aplice sancțiuni: directorul și directorii adjuncți ai Autorității Aeronautice Civile, inspectorii aeronautici; comandanții aeronavelor civile în perioada de îndeplinire a misiunii de zbor, pentru contravențiile prevăzute la art.210. Organele de specialitate ale administrației publice din domeniul transportului constată și examinează contravențiile prevăzute la art.84, art.273 pct.l), 2), 4), 6), 10)-13), art.278-281, art.283 alin.(l) și art.344, săvârșite în domeniile de activitate ce țin de competența lor.

Astfel la pornirea procesului contravențional și formularea acuzației „ refuzul SRL „Infoturismul Grup” de a satisface reclamația consumatorului, privind restituirea contravalorii serviciului necorespunzător, ISSPNPC pe lingă eroarea admisă, în partea ce ține de determinarea agentul economic prestator de serviciu la caz transportatorul, care are obligațiunea față de călător, a exercitat atribuții în domeniul în care, conform legii, sunt abilitate alte organe ale administrației publice cu funcții de protecție a consumatorilor la caz Autoritatea Aeronautice Civile.

Potrivit Hotărârii Curții Constituționale nr.3 din 20.01.2015, §41 importanța principiului legalității presupune ca legea să fie respectată, această exigență există nu doar pentru indivizi, dar în egală măsură și pentru autoritățile publice și private, în măsura în care legalitatea vizează actele agenților publici, exigența este ca aceștia să acționeze în limitele atribuțiilor care le-au fost conferite de lege, motiv din care, instanța de judecată nu constituie o excepție de la regulă.

Totodată consideră că nu sunt întrunite elementelor constitutive ale contravenției din următoarele considerente. SRL „Infoturismul Grup” i se impută contravenția (acțiunea-inacțiunea) prevăzută de art. 178 alin.2 Cod Contravențional, *(2) Refuzul vânzătorului, prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în condițiile stabilite de legislație, care se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.*

În conformitate cu art. 16 Cod contravențional, persoana cu funcție de răspundere este pasibilă de răspundere contravențională pentru săvârșirea unei fapte prevăzute de prezentul cod în cazul: folosirii intenționate a atribuțiilor sale contrar obligațiilor de serviciu; depășirii vădite a drepturilor și atribuțiilor acordate prin lege; neîndeplinirii sau îndeplinirii necorespunzătoare a obligațiilor de serviciu.

SRL „Infoturismul Grup” din numele căreia a acționat administratorul D-na Eșanu Silvia nu numai că nu a săvârșit nici o faptă ilicită, dar a acționat strictă conformitate cu obligațiunile statutare, în conformitate cu angajamentele asumate prin Contractatul de Agenție comercială din 01 ianuarie 2023 dispozițiile legale art. art. 1701 - 1712, 1411 Cod Civil

În conformitate cu prevederile art. 1411 CC, prin contract 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

Raporturile civile care au avut loc la data emiterii biletului pe numele D-nei Ursu Vasilisa de către colaboratorul SRL ”Infoturism Group” se rezumă doar la rezervarea și emiterea biletului de călătorie (încheierea contractului de transport din parte principalului) adică compania de transport Air Moldova .

Articolul 1417 alin. (l) Cod civil prevede 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.

SRL „ Infoturism Group ” nu este parte a contractului de transport, deținând doar calitatea de distribuitor(agent) al biletelor de avion în baza contractului de agent semnat cu compania aeriană Air Moldova, în baza căruia i-a fost acordat dreptul să efectueze rezervări și emiteri de bilete internaționale în sistemul de rezervări, respectiv nu poartă nici o răspundere pentru anularea sau efectuarea modificărilor în itinerarul rutelor, pentru neadmiterea pasagerilor la bordul navei, sau interzicerea de a trece frontiera de stat etc.

În calitatea sa de Agent SRL „ Infoturism Group ” a acționat în strictă concordanță cu prevederile contractului de agent semnat cu compania, reclamația fiind remisă în adresa acesteia.

Conform art. 1701 Cod civil, (1) prin contractul de agenție comercială o parte (agent comercial) se obligă să acționeze în mod permanent în calitate de intermediar care desfășoară activități independente pentru a negocia sau a încheia contracte în numele celeilalte părți (principal), iar principalul se obligă să îi plătească remunerație pentru activitățile respective. (2) Orice remunerație care depinde total sau parțial de numărul sau valoarea contractelor se prezumă a fi un comision.

Consumatorul a beneficiat doar de serviciul de rezervare și emitere de către colaboratorul SRL „ Infoturism Group ” a biletului de călătorie acționând în calitate de agent.

La întocmirea procesului verbal agentul constatator nu a ținut cont de prevederile legale și circumstanțele speței, iar trimiterea la dispozițiile art. 10 din legea nr.105 să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora; să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale; sun irelevante, neaplicabile cazului ori careva obiecții la serviciul de rezervare prestat de SRL „ Infoturism Group ” nu au fost formulate și nici nu pot exista.

Însăși faptul că a fost efectuată rezervarea conform cerințelor călătorului și emis biletul din sistemul de rezervări denotă executarea obligațiunilor de către agenție în deplină măsură.

Nici dispozițiile art. 18/1 din legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor nu este aplicabilă speței, ori serviciul de rezervare și emiterea biletului prestat de SRL „ Infoturism Group ” nu a prezentat careva neconformități în sensul dispozițiilor legale, iar neexecutarea obligațiilor asumate de transportator nu-i sunt imputabile.

Este indubitabil faptul că Decizia emisă de ISSPNPC este neîntemeiată, ori pasagerii contractând cu compania aeriană servicii de transport au protecție juridică oferită de cadrul legal și pot pretinde operatorului aerian orice despăgubire, inclusiv pentru anularea zborului în condițiile Regulamentului privind compensarea și asistență pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

În acest sens întocmirea procesului verbal de către agentul constatator fără a fi individualizată fapta ilicită este contrară dispozițiilor art. 442 CC.

SRL „Infoturism Grup”, în dependență de serviciile pe care le prestează, deține doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion, prestator al serviciului de transport al pasagerului fiind la caz „Air Moldova”.

Acest fapt se desprinde din contractul de agent semnat de către SRL „Infoturism Grup” și „Air Moldova”. Or, potrivit copiei din contractul de agent din 01.01.2023, SRL „Infoturism Grup” având în obligațiunea sa de a informa pasagerul privind orarul zborului, regulile privind bagajul, ora îmbarcării și altă informație pusă la dispoziție de transportator inclusiv regulile de zbor.

La fel, potrivit pct. 8 din Contract, sumele plătite agentului sunt proprietatea transportatorului. Prin urmare, SRL „Infoturism Grup” în calitate de agent nu poate purta răspundere pentru anularea sau efectuarea modificărilor în itinerarul rutelor.

În circumstanțele date, potrivit principiului „actori incumbit probation”, cel ce face o afirmație în fața judecății trebuie să o și dovedească, prin urmare, instanța de judecată urmează să constate că, agentul constatator eronat a apreciat ca fiind subiectul contravenției SRL „Infoturism Grup”.

Solicită admiterea contestației împotriva procesului - verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023 și deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023 cu încetarea procesului contravențional, dată fiind inexistența faptei contravenționale.

Reprezentantul ISSPNPC, Ana-Victoria Babin în ședința instanței de judecată a menționat că, în fapt, la 05.04.2023, cet. Ursu Vasilisa, a procurat bilet de avion de la S.R.L „Infoturism Grup” cu destinația Chișinău- Roma-Chișinău, zborul fiind preconizat pentru data de 21.05.2023. La 03.05.2023, consumatorul a fost informat despre anularea zborului pentru cursa aeriană corespunzătoare biletului sus-menționat. În asemenea circumstanțe, consumatorul la 17.05.2023, printr-un mesaj expediat prin intermediul aplicației „Viber”, a solicitat de la S.R.L „Infoturism Grup” rambursarea costului biletului în sumă de 5415 lei pentru zborul anulat, iar în rezultat a primit un răspuns cu promisiunea din partea S.R.L „Infoturism Grup”, că până la data de 15.06.2023 vor fi depuse toate eforturile în vederea soluționării problemei și ameliorarea situației create.

Având în vedere că, până la data de 15.06.2023, banii nu au fost restituiți, la data de 19.06.2023, petiționarul Ursu Vasilisa a expediat repetat un mesaj privind rambursarea costului biletului.

Tot la data de 19.06.2023, cet. Ursu Vasilisa a recepționat un răspuns scris din partea S.R.L „Infoturism Grup”, care nu conținea nici o informație referitoare la data rambursării costului biletului.

În consecință, în cancelaria ISSPNPC a parvenit petiția consumatorului Ursu Vasilisa, înregistrată cu nr. 904-U din 05.07.2023, prin care a solicitat restituirea contravalorii biletului și luarea tuturor măsurilor necesare în privința S.R.L „Infoturism Grup”, pentru nerespectarea prevederilor legislației privind protecția consumatorilor.

Prin urmare, în urma examinării petiției și probelor acumulate, la 08.08.2023, de către agentul constatator din cadrul ISSPNPC, Filimonov Diana, a fost întocmit procesul-verbal cu privire la contravenție seria IPN 01 nr. 000544 în privința S.R.L. „Infoturism Grup”, în baza art. 278 alin. (2) din Codul contravențional, pentru fapta concretizată prin refuzul de a satisface reclamația consumatorului Urdu Vasilisa pentru remedierea gratuită a deficiențelor apărute la serviciu prin restituirea contravalorii serviciului necorespunzător, și anume nerambursarea sumei de 5415 lei pentru biletul avia.

Ulterior, prin Decizia seria DPN 01 000451 din 22.08.2023, „Infoturism Grup” S.R.L. a fost recunoscut vinovat de comiterea contravenției prevăzute la art. 278 alin. (2) Cod contravențional și a fost sancționat cu amendă în mărime de 90 u.c., ceea ce constituie suma de 4 500 lei.

Nefiind de acord cu contravenția imputată, la 05.09.2023, administratorul „Infoturism Grup” S.R.L. a depus contestație, prin care a solicitat anularea procesului-verbal cu privire la contravenție și deciziei asupra cauzei contravenționale, cât și încetarea procesului contravențional, din motivul lipsei faptului contravenției.

În drept, potrivit art. 10 lit. c) și d) din Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor, Prestatorul este obligat să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora, d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale.

Iar conform art. 181 alin. (1) din Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Potrivit art. 278 alin. (2) Cod contravențional, Refuzul vînzătorului, prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în condițiile stabilite de legislație se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Cu referire la speță, ISSPNPC consideră că procesul-verbal cu privire la contravenție și decizia asupra cauzei contravenționale sunt legale și întemeiate, or, acestea au scopul de a proteja dreptul fundamental al consumatorului cet. Ursu Vasilisa, aflat în raport juridic nemijlocit cu „Infoturism Grup” S.R.L.

Astfel, la adresarea consumatorului către agentul economic de a fi restituită suma încasată pentru costul biletelor de călătorie, contravenientul nu a întreprins careva măsuri, invocând în mod neîntemeiat că activitatea este realizată în numele și pe seama transportatorilor, iar obligația de restituire a contravalorii biletului călătorie ar aparține C.A. „Air Moldova” S.R.L.

Având în vedere circumstanțele esențiale ale cauzei, precum că plata a fost efectuată de consumator, fapt confirmat prin bonul de casă anexat la materialele cauzei (f.d. 5) în care este indicată expres destinația plății - Infoturism Grup S.R.L., se atestă că, raportul juridic a fost instituit între consumator și agenția de turism.

La fel, se reține cu certitudine că, consumatorul nici nu dispune de pârghii legale pentru a adresa o reclamație către C.A. „Air Moldova”, în condițiile în care odată cu depunerea reclamației, consumatorul este obligat să anexeze bonul de casă pentru a înainta careva pretenții.

Conform art. 10 lit. f) din Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor, prestatorul este obligat: f) să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern.

Astfel, indică că, bonul de casă este documentul valabil care atestă efectuarea unei cumpărături la punctul de vânzare al biletelor de avion conform domeniului de activitate al prestatorului de servicii turistice (rezervare-vânzare a biletelor) desfășurat de „Infoturism Grup”

S.R.L. și acordă în consecință dreptul consumatorului de a solicita rambursarea mijloacelor bănești de la ultima.

Menționează că, „Infoturism Grup” S.R.L. nu este un operator 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, însă agenția de turism este un profesionist care acționează în sensul vânzării biletelor de avion ale operatorului aerian, la anularea zborurilor căruia, rambursarea va fi efectuată tot în punctul de vânzare a biletelor.

Subsecvent, contestatarul susține că mijloacele bănești ale consumatorului au fost transferate către compania aeriană „Air Moldova” în temeiul contractului de agenție comercială nr. 26-23/PA din 01.01.2023 anexat la materialele cauzei.

Nici aceste argumente nu sunt în măsură să justifice refuzul contravenientului de a satisface reclamația consumatorului, or, raporturile juridice stabilite între doi agenți economici în baza contractului de agenție comercială, nu pot prej udicia interesele consumatorilor și sunt excluse din sfera de control al acestora.

În acest sens, Codul civil al R.M. stabilește expres la art. 1086 alin. (1) că efectele unui act juridic civil sunt guvernate de principiul relativității, și anume, „ Contractul produce efecte numai între părți dacă legea nu prevede altfel. Orice clauză contrară este lovită de nulitate absolută. ”

Astfel, se atestă că, dreptul agenției de turism de a adresa o cerere direct către operatorul aerian „Air Moldova” în vederea încasării datoriilor în calitate de parte a contractului de agenție comercială sau prin intermediul instanței de judecată competente nu poate fi limitat.

Cu privire la argumentele referitoare la faptul că, ISSPNPC nu reprezintă autoritatea publică competentă să examineze petițiile prin care se solicită rambursarea sumelor pentru zborul anulat de „Air Moldova” S.R.L., precizăm că, ISSPNPC realizează controlul respectării legislației privind protecția consumatorilor în limita domeniilor de competență.

In conformitate cu art. 408 alin. (2) Cod contravențional, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor constată și examinează contravențiile prevăzute la art.84, art.273 pct.l), 4), 6), 10), 12), 19), art.274 alin.(2), (6) și (7), art.278-281, art. 344, art.349 alin.(6) și art. 364 alin. (3), (4), (51) și (6), săvîrșite în domeniile de activitate ce țin de competența sa.

Așadar, conform art.27 lit. g/1 din Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor, ISSPNPC efectuează supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, cerințelor esențiale aplicabile, precum și controlul conformității serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerințelor stabilite în actele normative și/sau declarate, cu excepția domeniilor atribuite competenței altor organe, conform art. 28 alin. (2).

Având în vedere circumstanțele esențiale ale cauzei, precum că cet. Ursu Vasilisa a rezervat și a achiziționat de la „Infoturism Grup” S.R.L. bilet de avion, se atestă că, agenția de turism a prestat servicii turistice de vânzare a biletului de avion în raport cu consumatorul. În acest context, indică că, ISSPNPC a acționat conform domeniului de competență privind controlul conformității serviciilor turistice, prin sancțiunea aplicată fiind vizată doar rambursarea sumei achitate pentru biletele de călătorie.

În concluzie, consideră că, vinovăția persoanei juridice „Infoturism Grup” S.R.L. de comiterea contravenției prevăzute de art. 278 alin. (2) din Codul contravențional, este dovedită pe deplin în sensul probelor administrate, iar agenții constatatori din cadrul ISSPNPC- Filimonov

Diana și Sergiu Dărănuță au apreciat probele potrivit convingerilor proprii formate în urma cercetării minuțioase în raport cu normele legale.

Din motivele expuse supra, ISSPNPC solicită respingerea contestației depusă de „Infoturism Grup" S.R.L. împotriva procesului-verbal cu privire la contravenție seria IPN 01 nr. 000544 din 08.08.2023 și deciziei asupra cauzei contravenționale seria DPN 01 nr. 000451 din 22.08.2023, ca fiind neîntemeiată.

Analizând probatoriul administrat în această contestaţie prin prisma motivelor invocate de contestatar, instanţa de judecată reţine următoarele aspecte.

Potrivit art. 448 alin. (1) din Codul contravențional, contravenientul, victima sau reprezentantul acestora, procurorul, dacă este parte în cauza contravențională, în cazul în care nu sunt de acord cu decizia agentului constatator sau în cazul în care aceasta a fost emisă cu încălcarea normelor procesuale stabilite de prezentul cod, sunt în drept să conteste decizia emisă asupra cauzei contravenționale. Termenul de contestare a deciziei agentului constatator este de 15 zile de la data emiterii acesteia sau, pentru părțile care nu au fost prezente la ședința de examinare a cauzei contravenționale, de la data înmânării copiei de pe decizia respectivă în condițiile art. 447^1 alin. (8).

Verificând respectarea termenul depunerii contestaţiei de către SRL „Infoturism Grup" , instanţa constată că aceasta este depusă pe data de 05.09.2023, decizia de sancționare fiind emisă la 22.08.2023, iar în asemenea circumstanțe prevederile art. 448 alin. (1) din Codul contravenţional au fost respectate.

În conformitate cu prevederile art. 458 alin. (1) din Codul contravențional, examinând cauza contravenţională, instanţa de judecată este obligată să determine: a) caracterul veridic al contravenţiei imputate; b) existenţa cauzelor care înlătură caracterul contravenţional al faptei; c) vinovăţia persoanei în a cărei privinţă a fost pornit procesul contravenţional; d) existenţa circumstanţelor atenuante şi/sau agravante; e) necesitatea sancţionării şi, după caz, caracterul sancţiunii contravenţionale; f) alte aspecte importante pentru soluţionarea justă a cauzei.

Potrivit prevederilor art. 408 din Codul contravențional, (1) Contravenţiile prevăzute la art.84, 97, 97^1, 97^2, art.98 alin.(2), art.263 alin.(4)–(7), art.267, art.272^1 alin.(7)–(11), (13) şi (14), art.273 pct.1), 2), 4), 6), 10), 12), 13), 17), 18),19) art.274 alin.(2), (6) şi (7), art.277 alin.(5) şi (10), art.277^1, **278**–281, art.282 alin.(1), (2) şi (5), 283, art.293^2 alin.(4) şi (5), art.344–345, 348, art.349 alin.(4) şi (6) se constată şi se examinează de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor. (2) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor constată şi examinează contravenţiile prevăzute la art.84, art.273 pct.1), 4), 6), 10), 12), 19) art.274 alin.(2), (6) şi (7), art.278–281, art.344, art.349 alin.(6) şi art.364 alin.(3), (4), (51) şi (6) săvârşite în domeniile de activitate ce ţin de competenţa sa. (3) Sunt în drept să constate contravenţii şi să încheie procese-verbale şefii şi şefii adjuncţi ai direcţiilor cu funcţii de control, inspectorii principali, inspectorii superiori şi inspectorii din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor. (4) Sunt în drept să examineze cauze contravenţionale şi să aplice sancţiuni şeful şi şeful adjunct al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor.

Pentru respectarea garanțiilor procedurale specifice în materie penală în ceea ce privește dreptul la un proces echitabil, printre care și prezumția de nevinovăție, prevăzută de art. 6 § 2 din Convenția Europeană a Drepturilor Omului, instanța de judecată verifică legalitatea și temeinicia procesului-verbal cu privire la contravenție și sancțiunea aplicată.

În conformitate cu prevederile art. 440 alin. (1) din Codul contravențional, constatarea faptei contravenţionale înseamnă activitatea, desfăşurată de agentul constatator, de colectare şi de administrare a probelor privind existenţa contravenţiei, de încheiere a deciziei privind examinarea contravenţiei în temeiul constatării agentului constatator sau procesului-verbal cu privire la contravenţie, de aplicare a sancţiunii contravenţionale sau de trimitere, a dosarului, după caz, funcționarului abilitat să examineze cauza contravențională, din cadrul autorității din care face parte agentul constatator, în instanţa de judecată sau în alt organ spre soluţionare.

Totodată, conform prevederilor art. 442 alin. (1) din Codul contravențional, procesul-verbal cu privire la contravenţie este un act prin care se individualizează fapta ilicită şi se identifică făptuitorul. Procesul-verbal se încheie de agentul constatator pe baza constatărilor personale şi a probelor acumulate, în prezenţa făptuitorului sau în absenţa lui.

La caz, potrivit procesului-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023, agentul constatator din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor a constatat că, SRL „Infoturism Grup”, fiind prestator, pe data de 19.06.2023, în mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 3 a refuzat pentru a satisface reclamația consumatorului Ursu Vasilisa pentru remedierea gratuită a deficienților apărute la serviciu prin restituirea contravalorii serviciului necorespunzător și anume rambursarea sumei de 5415 lei pentru biletul avia, încălcând prevederile art. 18^1 (1) al Legii nr. 105/2003 , art. 10 lit.c), prin ce a comis contravenția prevăzută la art. 278 alin.(2) din Codul contravențional.

Astfel, prin decizia seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023, SRL „Infoturism Grup ” a fost recunoscută vinovată de comiterea contravenției prevăzute la art. 278 alin.(2) din Codul contravențional, fiindu-i aplicată sancțiune sub formă de amendă în mărime de 90 u.c., ceea ce constituie suma de 4500 lei.

În acest context, instanța de judecată consideră că, procesul contravențional a fost pornit neîntemeiat, iar vinovăția SRL „Infoturism Grup” nu a fost dovedită, din următoarele considerente:

În conformitate cu prevederile art. 425 alin. (2) al Codului contravenţional, în calitate de probe se admit elementele de fapt constatate prin intermediul următoarelor mijloace: procesul-verbal cu privire la contravenţie, procesul-verbal de ridicare a obiectelor şi documentelor, procesul-verbal de percheziţie, explicaţiile persoanei în a cărei privinţă a fost pornit proces contravenţional, depoziţiile victimei, ale martorilor, înscrisurile, înregistrările audio sau video, fotografiile, corpurile delicte, obiectele şi documentele ridicate, constatările tehnico-ştiinţifice şi medico-legale, raportul de expertiză.

Din materialele cauzei instanţa de judecată reţine că, la caz există procesul-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023, potrivit căruia agentul constatator ar fi constatat săvârșirea faptei contravenționale prevăzute la art. 278 alin.(2) din Codul contravențional de către SRL „Infoturism Grup”.

Totodată, la materialul contravențional au fost anexate următoarele înscrisuri: Petiția dnei Ursu Vasilisa din 05.07.2023; Copia bonului de plată; Extras opțional privind costul biletului de avion; Cererea dnei Ursu Vasilisa din 03.05.2023; Extrasul scrisorilor expediate; Notificarea ISPSPNPC expediată în adresa dnei Ursu Vasilisa din 28.06.2023; Scrisoare de notificare din 15.05.2023; Extras din poșta electronică; Notificarea ISPSPNPC expediată în adresa dnei Ursu Vasilisa din 27.07.2023; Citație expediată SRL „Infoturism Grup” din 25.07.2023; Confirmare de expediere; Procură nr. 5; Copie aviz de recepție; Citație expediată SRL „Infoturism Grup” din 07.07.2023; Explicație din 18.07.2023; Extras din contractul de numere a agentului de vânzări

din 01.01.2023; Extras din baza de date „Acces Web”; Deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023.

Astfel, instanța de judecată constată că, compania aeriană S.R.L. „AIR Moldova”, în baza contractatului de agenție comercială din 01.01.2023, a desemnat în calitate de agent de vânzări, transportări-avia, societatea comercială S.R.L. „Infoturism Grup”, în baza căruia agentului i s-a acordat dreptul de acces la sistemul de rezervări „Radixx”, prin intermediul căruia se efectuează rezervarea la rutele avia executate de operatorul aerian S.R.L. „AIR Moldova”.

Accesul la sistemul de rezervări „Radixx”, este permis după constituirea unui limit de creditare (depozit de garanție), care permanent trebuie de suplinit, ori, în caz contrar, accesul la sistem se sistează automat.

Respectiv, instanța de judecată statuează că întrucât, în conformitate cu pct. 8) al art. 8 din contract – toate sumele încasate de agent la emiterea biletului de călătorie sunt proprietatea transportatorului S.R.L. „AIR Moldova” și sunt încredințate agentului din numele transportatorului la păstrare, până la finalizare decontaților reciproce, S.R.L. „Infoturism Grup” acționează din numele și în interesele transportatorului.

Mai mult, în pct. 7) al art. 4 din contract, expres este prevăzut faptul că agentul nu poartă răspundere pentru anularea sau reținerea zborului.

Însăși esența contractului de agenție comercială, constituie de principiu faptul că agenția comercială negociază și încheie contracte în numele celelalte părți, la caz S.R.L. „Infoturism Grup” emite bilete de călătorie din numele transportatorului S.R.L. „AIR Moldova”.

Reglementările juridice care se referă la contractul de agenție se regăsesc în dispozițiile art. art. 1701 – 1712 Cod Civil.

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

Astfel, S.R.L. „Infoturism Grup”, a încheiat la data de 16.02.2023, din numele S.R.L. „AIR Moldova”, contractul de transport cu d-na Ursu Vasilisa, la zborul cu destinația *Chișinău-Roma*, ultima achitând suma de 5415 lei.

Suma de 5415 lei, la momentul rezervării zborului și emiterii biletului, a fost imediat decontată din depozit. Respectiv în baza contractului de transport de persoane, cu toate drepturile și obligațiile reciproce, sau stabilit relații contractuale între d-na Ursu Vasilisa, în calitate de pasageră, și S.R.L. „AIR Moldova” – în calitate de transportator, vânzarea biletului fiind făcută prin intermediul agentului comercial SRL ”Infoturism Grup”.

La data de 03.05.2023, consumatorul a fost informat despre anularea zborului Chișinău-Roma, corespunzător biletului procurat și în aceeași zi a dpus o cerere în adresa SRL ”Infoturism Grup” cu privire la restituirea costului biletului avia.

La data de 17.05.2023, în adresa S.R.L. „Infoturism Grup”, a mai parvenit o cerere din numele dnei Ursu Vasilisa care a solicitat de la S.R.L. „AIR Moldova” și S.R.L. „Infoturism Grup” – restituirea sumei, cerere care la fel a fost remisă în adresa transportatorului.

La 19.05.2023 petiționara Ursu Vasilisa a expediat repetat mesaj privind rambursarea costului biletului avia.

La caz, instanța de judecată reține că, toată informația cu referire la condițiile de zbor ale transportatorului, a fost adusă la cunoștință dnei Ursu Vasilisa contra semnătură.

Conform deciziei seria/nr. DPN01 000451 din 22.08.2023, SRL „Infoturism Grup ” a fost recunoscută vinovată de comiterea contravenției prevăzute la art. 278 alin.(2) din Codul contravențional, fiindu-i aplicată sancțiune sub formă de amendă în mărime de 90 u.c., ceea ce

constituie suma de 4500 lei, fapta contravențională pretinsă a fi săvârșită ar consta în refuzul S.R.L. „Infoturism Grup”, de a satisface reclamația consumatorului Ursu Vasilisa – privind restituirea contravalorii serviciului necorespunzător (nerambursarea sumei de 5415 lei, achitată pentru procurare a biletului de avion la care cursa a fost anulată) în condițiile stabilite de legislație.

Instanța de judecată reiterează că, la 16.02.2023, cet. Ursu Vasilisa, a procurat bilet de avion de la S.R.L. „Infoturism Grup”, cu destinația *Chișinău - Roma*, cu compania aeriană S.R.L. „AIR Moldova”, zborul fiind preconizat pentru 21.05.2023 și constată că, cet. Ursu Vasilisa, în mod eronat este indicat ca consumator a serviciilor companiei aeriene, ori biletul de călătorie a fost emis pe numele dnei Ursu Vasilisa, aceasta având calitatea de pasageră.

Agentul constatator în mod eronat indică precum că, la 16.02.2023, cet. Ursu Vasilisa, a procurat bilet de avion de la S.R.L. „Infoturism Grup” cu destinația *Chișinău - Roma* cu compania aeriană S.R.L. „AIR Moldova”, zborul fiind preconizat pentru 21.05.2023, ceea ce nu corespunde circumstanțelor speței, or SRL ”Infoturism Grup„, în speță, a acționat în calitatea sa de agent comercial a S.R.L. „AIR Moldova”, *respectiv, instanța de judecată constată că Ursu Vasilisa a procurat bilet de avion la 16.02.2023 cu destinația Chișinău – Roma de la S.R.L. „AIR Moldova” prin intermediul SRL ”Infoturism Grup„.*

Cu referire la argumentul petiționarului precum că, la caz sunt nerespectate dispoziției privind competentă după materie.

La caz, instanța de judecată reține că potrivit art. 28 alin. (2) lit. c) al Legii nr. 105, *controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța şi calitatea produselor şi serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață şi destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat în domeniul transportului interurban şi internațional – de către organele de stat abilitate cu funcții de control al transportului rutier, aeronautic şi naval, conform domeniilor de competență*.

De asemenea, potrivit art. 407 alin. (4)-(6) Cod Contravențional: *contravenţiile prevăzute la art. 84, 208, 210–220[6], art. 273 pct. 1), 2), 4), 6), 10)-13), art.* ***278****–281, art. 283 alin. (1) şi art. 344* ***se constată şi se examinează de către Autoritatea Aeronautică Civilă****. Sunt în drept să examineze contravenţii şi să aplice sancţiuni: a) directorul şi directorii adjuncţi ai Autorităţii Aeronautice Civile, inspectorii aeronautici; b) comandanţii aeronavelor civile în perioada de îndeplinire a misiunii de zbor, pentru contravenţiile prevăzute la art. 210. Organele de specialitate ale administraţiei publice din domeniul transportului constată şi examinează contravenţiile prevăzute la art. 84, art. 273 pct. 1), 2), 4), 6), 10)-13), art.* ***278****-281, art. 283 alin. (1) şi art. 344, săvârşite în domeniile de activitate ce ţin de competenţa lor.*

Totodată, potrivit prevederilor art. 408 din Codul contravențional, (1) Contravenţiile prevăzute la art.84, 97, 97[1], 97[2], art.98 alin.(2), art.263 alin.(4)–(7), art.267, art.272[1] alin.(7)–(11), (13) şi (14), art.273 pct.1), 2), 4), 6), 10), 12), 13), 17), 18),19) art.274 alin.(2), (6) şi (7), art.277 alin.(5) şi (10), art.277[1], **278**–281, art.282 alin.(1), (2) şi (5), 283, art.293[2] alin.(4) şi (5), art.344–345, 348, art.349 alin.(4) şi (6) se constată şi se examinează de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor. (2) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecția Consumatorilor constată şi examinează contravenţiile prevăzute la art.84, art.273 pct.1), 4), 6), 10), 12), 19) art.274 alin.(2), (6) şi (7), art.278–281, art.344, art.349 alin.(6) şi art.364 alin.(3), (4), (51) şi (6) săvârşite în domeniile de activitate ce ţin de competenţa sa. (3) Sunt în drept să constate contravenţii şi să încheie procese-verbale şefii şi şefii adjuncţi ai direcţiilor cu funcţii de control,

inspectorii principali, inspectorii superiori şi inspectorii din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor. (4) Sunt în drept să examineze cauze contravenţionale şi să aplice sancţiuni şeful şi şeful adjunct al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor.

Astfel, instanța de judecată statează că, nu pot fi luate în considerație argumentele avocatului petiționarei privind nulitatea procesului-verbal și a deciziei, pe motivul încălcării competenței, or potrivit prevederilor art. 408 Codul Contravențional, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor constată şi examinează contravenţiile prevăzute la art.84, art.273 pct.1), 4), 6), 10), 12), 19) art.274 alin.(2), (6) şi (7), ***art.278–281,*** art.344, art.349 alin.(6) şi art.364 alin.(3), (4), (5^1) şi (6) săvîrşite în domeniile de activitate ce ţin de competenţa sa.(3) Sînt în drept să constate contravenţii şi să încheie procese-verbale şefii şi şefii adjuncţi ai direcţiilor cu funcţii de control, inspectorii principali, inspectorii superiori şi inspectorii din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor.(4) Sînt în drept să examineze cauze contravenţionale şi să aplice sancţiuni şeful şi şeful adjunct al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor.

Respectiv, legiuitorul a oferit dreptul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor și șefului și șefului adjunct să constate și se examineze și cauzele contravenționale în baza art.278.

Cu referire la neîntrunirea elementelor constitutive ale contravenției, se reține că, S.R.L. „Infoturism Grup", i se impută contravenția (acțiunea-inacțiunea) prevăzută de art. 278 alin. (2) Cod contravențional: *Refuzul vânzătorului, prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în condițiile stabilite de legislație se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.*

În conformitate cu art. 17 Cod contravențională, *o persoană juridică, cu excepția autorităților publice, este pasibilă de răspundere contravenţională pentru o faptă prevăzută de prezentul cod dacă: a) aceasta nu a îndeplinit sau a îndeplinit necorespunzător dispozițiile directe ale legii ce stabilesc îndatoriri sau interdicții privind efectuarea unei anumite activități sau a efectuat o activitate ce nu corespunde actelor sale de constituire sau scopurilor sale declarate; b) fapta a fost săvîrșită în interesul persoanei juridice respective de către o persoană fizică împuternicită cu funcții de conducere, care a acționat independent sau ca parte a unui organ al persoanei juridice; c) fapta a fost admisă sau autorizată, sau aprobată, sau utilizată de către persoana împuternicită cu funcții de conducere; d) fapta a fost săvîrșită datorită lipsei de supraveghere și control din partea persoanei împuternicite cu funcții de conducere*.

Constată instanța de judecată că, S.R.L. „Infoturism Grup", nu numai că nu a săvârșit nici o faptă ilicită, dar a acționat în strictă conformitate cu obligațiunile statutare, în conformitate cu angajamentele asumate prin contractatul de agenție comercială din 01.01. 2023, dispozițiile legale ale art. art. 1701-1712, 1411 Cod Civil.

În conformitate cu prevederile art. 1411 Cod Civil, *prin contract 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*.

Raporturile civile care au avut loc la data emiterii biletului pe numele d-nei Ursu Vasilisa de către colaboratorul S.R.L. „Infoturism Grup”, se rezumă doar la rezervarea și emiterea biletului de călătorie (încheierea contractului de transport din parte principalului), adică cu compania de transport S.R.L. „AIR Moldova”.

Reiterează instanța de judecată că, S.R.L. „Infoturism Grup” nu este parte a contractului de transport, deținând doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion în baza contractului de agent semnat cu compania aeriană S.R.L. „AIR Moldova”, în baza căruia i-a fost acordat dreptul să efectueze rezervări și emiteri de bilete internaționale în sistemul de rezervări, respectiv nu poartă nici o răspundere pentru anularea sau efectuarea modificărilor în itinerarul rutelor, pentru neadmiterea pasagerilor la bordul navei, sau interzicerea de a trece frontiera de stat și ajunge la concluzia că, S.R.L. „Infoturism Grup” a acționat în strictă concordanță cu prevederile contractului de agent, semnat cu compania, reclamația fiind remisă în adresa acesteia.

Conform art. 1701 alin. (1), (2) Cod Civil, *prin contractul de agenție comercială o parte (agent comercial) se obligă să acționeze în mod permanent în calitate de intermediar care desfășoară activități independente pentru a negocia sau a încheia contracte în numele celeilalte părți (principal), iar principalul se obligă să îi plătească remunerație pentru activitățile respective. Orice remunerație care depinde total sau parțial de numărul sau valoarea contractelor se prezumă a fi un comision*.

Astfel, Ursu Vasilisa a beneficiat doar de serviciul de rezervare și emitere de către colaboratorul S.R.L. „Infoturism Grup” a biletului de călătorie, acționând în calitate de agent comercial al S.R.L. „AIR Moldova”.

De asemenea, instanța de judecată reține ca întemeiat argumentul petiționarului care invocă în contestație că, la întocmirea procesului-verbal, agentul constatator nu a ținut cont de prevederile legale și circumstanțele speței, iar trimiterea la prevederile art. 10 din Legea nr. 105 – „(...) *c) să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora; d) să respecte cerinţele stabilite în actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale;* (...)” – sunt irelevante, neaplicabile cazului, ori careva obiecții la serviciul de rezervare prestat de S.R.L. „Infoturism Grup” – nu au fost formulate și nici nu pot exista. Însă-și faptul că a fost efectuată rezervarea conform cerințelor călătorului și emis biletul din sistemul de rezervări, denotă executarea obligațiunilor de către agenție în deplină măsură.

Totodată, instanța de judecată constată că, dispozițiile art. 18^1 din Legea nr. 105 din 13.03.2003, privind protecția consumatorilor, nu sunt aplicabile speței, ori serviciul de rezervare și emitere a biletului prestat de S.R.L. „Infoturism Grup” – nu a prezentat careva neconformități în sensul dispozițiilor legale, iar neexecutarea obligațiilor asumate de transportator – nu-i sunt imputabile.

Astfel, instanța de judecată ajunge la concluzia că, decizia emisă de ISSPNPC este neîntemeiată, întrucât S.R.L. „Infoturism Grup”, nu a încălcat nici una din obligațiunile prevăzute la art. art. 10, 18^1 ale Legii nr. 105, pretinse a nu fi respectate, încălcări nu sunt și nici nu-i pot fi imputate, ori consumatorul, contractând cu compania aeriană servicii de transport, poate pretinde acesteia orice despăgubire, inclusiv pentru anularea zborului în condițiile – *Regulamentului privind compensarea şi asistenţă pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor* (*Aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012*).

S.R.L. „Infoturism Grup”, în dependență de serviciile pe care le prestează, la caz deține doar calitatea de distribuitor (agent) al biletelor de avion, prestator al serviciului de transport al pasagerului fiind S.R.L. „AIR Moldova”.

Acest fapt se desprinde din contractul de agent semnat de către S.R.L. „Infoturism Grup” și S.R.L. „AIR Moldova”. Or, potrivit copiei din contractul de agent din 01.01.2023, S.R.L. „Infoturism Grup” are în atribuțiile sale obligațiunea de a informa pasagerul privind orarul zborului, regulile privind bagajul, ora îmbarcării și altă informație pusă la dispoziție de transportator inclusiv regulile de zbor.

La fel, potrivit pct. 8 din contract, sumele plătite agentului, sunt proprietatea transportatorului. Prin urmare, S.R.L. „Infoturism Grup”, în calitate de agent, nu poate purta răspundere pentru anularea sau efectuarea modificărilor în itinerarul rutelor.

În circumstanțele date, potrivit principiului „*actori incumbit probation*”, cel ce face o afirmație în fața judecății trebuie să o și dovedească, prin urmarea , instanța de judecată urmează să constate că, agentul constatator eronat a apreciat ca fiind subiectul contravenției S.R.L. „Infoturism Grup.

Nu în ultimul rând ține a fi menționat că, ISSPNPC, pe marginea plângerii d-nei Ursu Vasilisa, a întocmit și procesul-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN01 000544 din 08.08.2023, în baza căruia a fost adoptată decizia seria/nr. DNP 01 000451, din 04.06.2024, în privința persoanei juridice S.R.L. „Infoturism Grup”, în baza art. 278 alin. (2) Cod Contravențional.

La caz, instanța de judecată mai reține și că, prin hotărârea Judecătoria Chișinău, sediul Ciocana nr. 5r-2204/2024din 13.09.2024 (dosarul nr. 4-24068060-12-5r-24062024), s-a admis contestația depusă de către administratorul S.R.L. „Infoturism Grup”, Eșanu Silvia, împotriva procesului-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN 01 000925 din 15.05.2024, încheiat de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, în baza art. 278 alin. (2) din Codul contravențional și a deciziei de sancționare contravențională din 04.06.2024, cu încetarea procesului contravențional, dat fiind inexistența faptei contravenționale.

La fel relevantă speței este decizia Curții de Apel Chișinău (*irevocabilă*) nr. 4r-1768/22 din 20.09.2022, prin care s-a dispus: „*Se respinge ca nefondat recursul declarat de către agentul constatator din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Olesea Grati.*

Se menține fără modificări hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Buiucani din 30.03.2022, prin care a fost admisă contestația declarată de către administratorul S.R.L. „Infoturism Grup”, Eșanu Silvia, anulat procesul-verbal cu privire la contravenție seria/nr. PF 0721 din 12.10.2021, intentat în temeiul art. 278 alin. (2) Cod contravențional și încetat procesul contravențional, pe motivul inexistenței faptei contravenționale.”.

De asemeni, instanța de judecată reține că, ISSPNPC, făcând trimitere la art. art. 10, 18^1 al Legii nr. 105 din 13.03.2003, de fapt admite o interpretare eronată a dispozițiilor art. art. 1411, 1417, 1701 Cod Civil, a normelor Convenției de la Montreal – Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, adoptată la Montreal la 28 mai 1999, la care Republica Moldova a aderat prin Legea nr. 254/2008; Convenția de la Varșovia – Convenția pentru unificarea unor reguli privitoare la transportul aerian internațional, semnată la Varșovia la 12 octombrie 1929, modificată la Haga la 28 septembrie 1955 și Convenția complementară la Convenția de la Varșovia, încheiată la Guadalajara la 18 septembrie 1961, la care Republica Moldova a aderat prin Hotărârea Parlamentului nr. 766/1996, Regulamentul (CE)

nr. 261/2004 și Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, 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 noiembrie 2012).

Totodată, în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (2) şi (3) CEDO, orice persoană acuzată de o infracţiune este prezumată nevinovată până ce vinovăţia sa va fi legal stabilită. Orice acuzat are, în special, dreptul: să fie informat, în termenul cel mai scurt, într-o limbă pe care o înţelege şi în mod amănunţit, asupra naturii şi cauzei acuzaţiei aduse împotriva sa; să dispună de timpul şi de înlesnirile necesare pregătirii apărării sale; să se apere el însuşi sau să fie asistat de un apărător ales de el şi, dacă nu dispune de mijloacele necesare pentru a plăti un apărător, să poată fi asistat în mod gratuit de un avocat din oficiu, atunci când interesele justiţiei o cer; să întrebe sau să solicite audierea martorilor acuzării şi să obţină citarea şi audierea martorilor apărării în aceleaşi condiţii ca şi martorii acuzării.

Prin urmare, instanţa de judecată consideră necesar a anula decizia asupra cauzei contravenționale a șefului-inspector ISSPNPC, Dărănuță Sergiul, seria/nr. DPN 01 000451 din 22.08.2023, emisă în baza acestuia și a înceta procesul contravențional pe lipsa faptului contravenției în acțiunile SRL ”Infoturism Grup„.

Suplimentar, argumentelor enunțate supra, instanța de judecată ține să constate și după cum urmează:

Potrivit prevederilor art. 381 alin. (4) din Codul contravențional, autoritatea competentă să soluționeze cauza contravențională are obligația de a lua toate măsurile prevăzute de lege pentru cercetarea sub toate aspectele, completă și obiectivă, a circumstanțelor cauzei, de a evidenția atât circumstanțele care dovedesc vinovăția persoanei, cât și cele care dezvinovățesc persoana în a cărei privință a fost întocmit procesul-verbal contravențional, precum și circumstanțele atenuante sau agravante.

În baza art. 440 alin. (1) din Codul contravențional, constatarea faptei contravenţionale înseamnă activitatea, desfăşurată de agentul constatator, de colectare şi de administrare a probelor privind existenţa contravenţiei, de încheiere a deciziei privind examinarea contravenţiei în temeiul constatării agentului constatator sau procesului-verbal cu privire la contravenţie, de aplicare a sancţiunii contravenţionale sau de trimitere, a dosarului, după caz, funcţionarului abilitat să examineze cauza contravenţională, din cadrul autorităţii din care face parte agentul constatator, în instanţa de judecată sau alt organ spre soluţionare.

Potrivit jurisprudenței CtEDO, acuzarea adusă unei persoane privind comiterea unei contravenții echivalează cu acuzarea acesteia de comiterea unei infracțiuni, din care motiv fapta imputată făptuitorului contravenientului și calificarea acesteia, adică învinuirea propriu-zisă trebuie să fie clară și concretă.

Raportând circumstanţele de fapt stabilite în cadrul cercetării judecătoreşti la normele de drept aplicabile cazului, inclusiv şi cele invocate de către petiționară, instanţa de judecată găseşte nefondate concluziile agentului constatator aferent vinovăţiei SRL ”Infoturism Grup„ în comiterea contravenției imputate.

Instanța reține că, la întocmirea procesului-verbal cu privire la contravenție agentul constatator nu a ținut cont de prevederile art. 440 alin. (1) Cod contravențional, care stipulează că, constatarea faptei contravenţionale înseamnă activitatea, desfăşurată de agentul constatator, de colectare şi de administrare a probelor privind existenţa contravenţiei, de încheiere a procesului-verbal cu privire la contravenţie, de aplicare a sancţiunii contravenţionale sau de trimitere, după caz, a dosarului în instanţa de judecată sau în alt organ spre soluţionare.

În conformitate cu art. 425 alin. (1) şi (3) din Codul contravenţional, probele reprezintă elemente de fapt, dobândite în modul stabilit de cod, care servesc la constatarea existenţei sau a inexistenţei contravenţiei, la identificarea făptuitorului, la constatarea vinovăţiei şi la cunoaşterea altor circumstanţe importante pentru justa soluţionare a cauzei. Aprecierea probelor se face de către persoana competentă să soluţioneze cauza contravenţională, potrivit convingerii sale pe care şi-a format-o cu privire la acestea în raport cu circumstanţele constatate ale cauzei şi în baza legii.

Potrivit art. 425 alin. (5) din Codul contravențional, sunt admisibile probele pertinente, concludente şi utile, administrate în conformitate cu prevederile codului.

Potrivit prevederilor art. 375 alin. (3) Cod contravenţional, concluziile despre vinovăţia persoanei în săvârşirea contravenţiei nu pot fi întemeiate pe presupuneri, toate dubiile în probarea învinuirii care nu pot fi înlăturate în condiţiile prezentului cod se interpretează în favoarea persoanei în a cărei privinţă a fost pornit proces contravenţional.

Din materialele dosarului contravențional, instanța de judecată denotă că, la caz este doar opinia agentului constatator, care însă nu se bazează pe careva probe pertinente, concludente și utile, or din pretinsele probe anexate la dosar, nu se dovedește că SRL ”Infoturism Grup„ a refuzat de a satisface reclamația consumatorului Ursu Vasilisa privind restituirea contravalorii serviciului necorespunzător și anume: de a satisface reclamația consumatorului privind restituire sumei de 5415 lei pentru biletele de avion la cursă Chișinău-Roma care a fost anulată în conformitate cu legislația în vigoare, argumentele agentului constatator în acest sens fiind bazate pe simple presupuneri, care nu pot fi puse la baza învinuirii și sancționarea persoanei.

Astfel, în urma examinării materialelor cauzei, instanţa stabileşte circumstanţe ce exclud tragerea la răspundere contravenţională a SRL ”Infoturism Grup„„ din lipsa faptei contravenţiei în acţiunile acesteia.

În conformitate cu prevederile art. 461 alin. (1) Cod contravențional, în cazul în care, pe parcursul judecării cauzei, se constată unul din temeiurile prevăzute la art. 441 sau 445 alin. (1), instanța de judecată încetează procesul contravențional.

Conform art. 441 alin. (1) lit. a) din Codul contravențional, procesul contravențional pornit încetează, dacă nu există fapta contravențională.

În final, examinând probele din dosar, argumentele invocate de către avocatul petiționarei în susţinerea contestaţiei, în coroborare cu materialele procedurii contravenţionale şi normele materiale şi procesuale ce reglementează domeniul vizat, instanţa concluzionează că contestaţia urmează a fi admisă cu anularea deciziei asupra cauzei contravenționale seria/nr. DPN 01 000451, adoptată de șeful ISSPNPC, Dărănuță Sergiul şi încetarea procesului contravenţional pornit în privinţa lui SRL ”Infoturism Grup„ în baza art. 278 alin. (2) din Cod contravenţional, pe motivul lipsei faptei contravenției.

Pentru aceste motive și în conformitate cu prevederile art. art. 394-395, 399, 441, 461-463 al Codului contravenţional nr. 218 din 24.10.2008, instanţa de judecată, -

hp o t ă r ă ș t e:

Se admite contestația depusă în de SRL ”Infoturism Grup„.

Se anulează decizia asupra cauzei contravenționale seria/nr. DPN 01 000451, adoptată de șeful ISSPNPC, Dărănuță Sergiul, prin care SRL ”Infoturism Grup„ a fost recunoscută vinovată în comiterea contravenției prevăzute de art. 278 alin. (2) Cod contravențional, fiindu-i aplicat sancțiune sub formă de amendă în mărime de 90 u.c. ce constituie 4500,00 lei.

Se încetează procesul contravențional intentat de către agentul constatator al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor – în baza procesului-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN 01 000544 din 08.08.2023 de constatare a faptei contravenționale prevăzute şi sancționate de art. 278 alin. (2) din Codul contravenţional, în privința SRL ”Infoturism Grup,, din motivul lipsei faptei contravenționale.

Copia hotărârii se remite pentru informare părților.

Hotărârea poate fi atacată cu recurs la Curtea de Apel Centru în termen de 15 zile, prin intermediul Judecătoriei Chișinău (*sediul Buiucani*).

Președintele ședinței,
judecătorul **Silvia Slobodzean**