2-24146301-12-2-20122024
dosar nr. 2-17059/2024

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

26 septembrie 2025 mun. Chişinău

Judecătoria Chișinău (sediul Centru)
Completul format din: Președintele ședinței, judecător Ciprian Valah
Grefier Valeria Marcoci

examinând în ședință publică de judecată cauza civilă la acțiunea înaintată de Perebicovschi Dumitru și Perebicovscaia Maria împotriva SRL „Xamax”, SRL„Pandatur”, OCC „Air Anka” (din Turcia), intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă, privind constatarea nulității absolute a clauzei contractuale, încasarea compensației pentru întârzierea cursei de zbor aerian și repararea prejudiciului moral,-

a c o n s t a t a t:

Pretenții revendicate

La 16.12.2024, reclamanții Perebicovschi Dumitru și Perebicovscaia Maria au înaintat în judecată prezenta acțiune împotriva pârâților SRL „Xamax”, SRL„Pandatur”, OCC „Air Anka” prin care au solicitat: 1.a constata nulitatea absolută a pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024, (*profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea şi amânarea zborului*); 2.a încasa solidar de la pârâți în beneficiul reclamanților compensația în mărime de 250 euro la fiecare reclamant pentru reținerea cursei de zbor Chișinău-Antalia cu mai mult de 2 ore din 30.05.2024 și în mărime de 250 euro la fiecare reclamant pentru reținerea cursei de zbor Antalia-Chișinău din 02-03.06.2024 (în total 1000 euro); 3.a încasa solidar de la pârâți în beneficiul reclamanților prejudiciul moral în mărime de 10.000 lei la fiecare reclamant cauzat prin reținerea cursei de zbor Chișinău-Antalia din 30.05.2024 și cursei de zbor Antalia-Chișinău din 02-03.06.2024 (în total 20.000 lei); 4.a încasa solidar de la pârâți în beneficiul reclamanților cheltuielile de judecată privind asistența juridică în mărime de 10.000 lei și taxa de timbru.

În fapt, reclamanții menționează că la 29.05.2024, au procurat prin intermediul companiei de turism SRL „Xamax”, operator SRL „Pandatur” un pachet de servicii de călătorie privind cazarea în hotelul Xanadu Resort & SPA UAI, Turkey, Belek, zbor avia tur-retur Chișinău-Antalia-Chișinău, transferul și asigurarea. Zborul conform programului și biletelor pentru cursa de zbor Chișinău-Antalia a fost preconizat pentru 30.05.2024, ora 03:35, iar returul Antalia-Chișinău pentru 02.06.2024, ora 21:10, pentru doi călători, reclamanții din speță. Prețul pachetului de servicii de călătorie împreuna cu biletele avia de 872 euro a fost achitat de reclamanți prin intermediul pârâtului SRL „Xamax” la 29.05.2024, data semnării Contractului. După achitarea

prețului călătoriei reclamanții au primit Contractul nr.123, confirmarea privind rezervarea biletelor avia pe numele reclamanților la bordul 6K 144 al companiei Air Anka, voucher și asigurare.

Reclamanții rețin că potrivit biletului avia procurat și itinerarului zborului din 30.05.2024, plecarea din Chișinău s-a preconizat la ora 03:35, cu sosirea în Antalia la ora 05:25, astfel durata totală a zborului urma să constituie 1 oră și 50 minute, distanța ortodromică dintre Chișinău și Antalia constituind 1124 km.

Reclamanții menționează că potrivit biletelor avia procurate pasagerii trebuiau să fie la aeroport cu 3 ore înainte de zbor, respectiv reclamanții s-au prezentat la timp la înregistrare și anume la 30.05.2024, ora 00:30, au trecut toate procedurile necesare, însă la ora 02:10 pe panoul informativ al aeroportului a apărut informația despre întârzierea cursei de zbor până la ora 08:30, apoi până la ora 09:30, apoi până la ora 10:00, apoi până la ora 11:30. Doar la ora 12:07 pasagerii s-au îmbarcat la bordul aeronavei, plecând cu întârziere de 8 ore, iar în final reclamanții au ajuns la destinație în Antalia cu întârziere de peste 10 ore, respectiv reclamanții au așteptat în aeroport 12 ore.

Reclamanții rețin că ulterior conform biletului avia procurat și itinerarului zborului de retur din 02.06.2024, zborul din Antalia s-a preconizat la ora 21:10, cu sosirea la Chișinău la ora 23:15, astfel durata totală a zborului urma să constituie 2 ore și 5 minute.

Reclamanții menționează că potrivit biletelor avia procurate pasagerii trebuiau să fie la aeroport cu 3 ore înainte de zbor, respectiv reclamanții s-au prezentat la timp la înregistrare și anume la 02.06.2024, ora 18:10, au trecut toate procedurile necesare, însă la ora 20:10 pe panoul informativ al aeroportului a apărut informația despre întârzierea cursei de zbor până la ora 23:50, apoi până la ora 00:50. Doar la ora 02:10, din 03.06.2024, pasagerii s-au îmbarcat la bordul aeronavei cu întârziere de 5 ore, iar în final reclamanții au ajuns la destinație în Chișinău la ora 04:07, 03.06.2024, cu întârziere aproape de 5 ore comparativ cu ora stabilită în biletul avia.

Reclamanții rețin că la 06.06.2024, au expediat în adresa pârâților reclamația privind încasarea compensației pentru întârzierea prelungită a cursei de zbor avia și în aceiași zi au recepționat prin poșta electronică răspunsul pârâtului SRL „Xamax” prin care a comunicat despre expedierea reclamației pârâtului operator SRL „Pandatur”.

Reclamanții menționează că la 16.07.2024, au recepționat răspunsul de la pârâtul SRL „Pandatur” prin care operatorul refuză solicitările reclamanților din motivul că compania turistica nu este responsabilă pentru întârzierea zborului.

Reclamanții rețin referitor la pct.7.12 din Contractul indicat supra, care prevede că profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea și amânarea zborului, că este aplicabil art.1593 Cod civil, respectiv compania de turism/operator va avea dreptul de regres împotriva companiei aeriene cu care a încheiat contract de charter, conform art.1616 Cod civil.

Reclamanții menționează că potrivit art.1617 Cod civil, este lovită de nulitate absolută clauza contractuală de la pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024, care prevede că profesionistul nu răspunde pentru modificarea programului de zbor, întârzierea și amânarea zborului.

Reclamanții reține că întârzierea zborului din speță implică răspunderea pârâților SRL „Xamax" (agenție de turism), SRL „Panda Tur" (operator) și OCC „Air Anka" (transportator avia) conform Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836/2012, din care rezultă obligația de achitare la fiecare reclamant câte 250 euro, pentru turul Chișinău-Antalia și returul Antalia-Chișinău. În total 1000 euro.

Reclamanții menționează că din jurisprudența instanțelor naționale în litigii similare rezultă dreptul pasagerilor să pretindă inclusiv repararea prejudiciului moral cauzat pentru întârzierea cursei de zbor aerian, deoarece compensația indicată supra urmărește doar compensarea prejudiciului material nu și prejudiciul moral cauzat reclamanților în urma întârzierii curselor de zbor tur-retur din speță.

Reclamanții reține că nefiind preavizați despre modificarea itinerarului au pierdut o zi de odihnă la hotel din toate cele trei preconizate și nefiind asistați de nici un suport al companiei aeriene sau al agenției/operatorului de turism au fost nevoiți să aștepte 13 ore în aeroportul din Chișinău și 8 ore în aeroportul din Antalia.

Reclamanții menționează că din cauza întârzierii zborului retur au aterizat la Chișinău la 03.06.2024, ora 04:07, în loc de data preconizată 02.06.2024 ora 23:15, iar în ziua sosirii aveau program de muncă, respectiv reclamanții au suportat stres psiho-emoțional grav pentru care urmează să le fie compensat prejudiciul moral cauzat, la caz câte 10.000 lei la fiecare reclamant. În total 20.000 lei.

Reclamanții reține că pentru soluționarea amiabilă a litigiului au expediat pârâților reclamații, însă fără rezultat.

Reclamanții menționează că la 29.07.2024, au expediat plângere în adresa Autorității Aeronautice Civile cu solicitarea intervenirii în apărarea dreptului consumatorului, care s-a examinat prin răspunsul din 10.10.02024, în care s-a indicat că potrivit informațiilor furnizate la 03.10.2024, de ÎS pentru Utilizarea Spațiului Aerian și Deservirea Traficului Aerian, condițiile meteo au fost favorabile, respectiv probele prezentate relevă o încălcare a drepturilor consumatorilor privind întârzierea prelungită a zborurilor din speță.

La examinarea cauzei, reclamantul Perebicovschi Dumitru citat legal (f.d.88) nu s-a prezentat, iar reclamanta Perebicovscaia Maria și avocatul Sidorenco Maxim în interesele reclamanților au solicitat admiterea acțiunii potrivit cererii concretizate din care rezultă următoarele pretenții: **1**.a constata nulitatea absolută a pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (*profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea și amânarea zborului*); **2**.a încasa solidar de la pârâți în beneficiul reclamanților compensația în mărime de 250 euro la fiecare reclamant pentru întârzierea cursei de zbor Chișinău-Antalia și 250 euro la fiecare reclamant pentru

întârzierea cursei de zbor Antalia-Chișinău (în total 1000 euro); **3**.a încasa solidar de la pârâți în beneficiul reclamanților prejudiciul moral în mărime de 10.000 lei la fiecare reclamant cauzat prin întârzierea curselor de zbor Chișinău-Antalia și Antalia-Chișinău (în total 20.000 lei); **4**.a încasa solidar de la pârâți în beneficiul reclamanților cheltuielile de asistență juridică 10.000 lei și taxa de timbru (f.d.102,103).

Pârâții SRL „Xamax" și OCC „Air Anka" citați legal la sediu (f.d.56 verso, 58,90) nu s-a prezentat nici un reprezentant și referință nu au depus.

Pârâtul SRL „Pandatur" citat legal (f.d.57) a fost reprezentat de avocatul Oprea Adrian care nu s-a prezentat, dar a depus referință în care solicită respingerea acțiunii ca neîntemeiată (f.d.63-66).

Intervenientul accesoriu, Autoritatea Aeronautică Civilă, citat legal cu aviz recomandat (f.d.89) nu s-a prezentat nici un reprezentant și referință nu a depus.

Aprecierea instanței

Audiind participanții prezenți la proces, examinând cauza, instanța consideră că acțiunea este întemeiată parțial având în vedere următoarele.

Referitor la pretenția din acțiune privind constatarea nulității absolute a pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (*profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea și amânarea zborului*), instanța reține următoarele circumstanțe și norme.

Circumstanțe/probe. În admiterea acțiunii reclamanții au anexat: Contract privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (f.d.12-19); bilete de călătorie (f.d.20); voucher/foi turistice (f.d.21); poliță de asigurare (f.d.22); bon de plată (f.d.23); acte confirmative SRL „Xamax" (f.d.24,25); reclamație în adresa pârâților (f.d.26-29); plângere în adresa ÎS „Aeroportul Internațional Chișinău" și răspuns (f.d.30-35/40); petiție în adresa OCC „Air Anka" și răspuns (f.d.36-38); răspuns pârât SRL „Pandatur" (f.d.39); răspuns intervenient accesoriu distanța ortodromică (f.d.41); plângere în adresa intervenientului accesoriu și răspuns (f.d.42-48).

Instanța reține că pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024, prevede: „*Profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor cât și pentru întârzierea și amânarea zborului ...*" (f.d.16).

Norme aplicabile. Conform art.327 Cod civil, (1) Actul juridic este nul dacă nulitatea sancționează încălcarea unei dispoziții legale prin care se ocrotește un interes general (nulitate absolută).

Potrivit art.328 Cod civil, (1) Nulitatea absolută a actului juridic poate fi invocată, atât pe cale de acțiune, cât şi pe cale de excepție, de orice persoană care are un interes născut şi actual. Instanţa de judecată este obligată să o constate din oficiu după ce a ascultat opiniile participanților la proces.

Conform art.1592 Cod civil, (1) 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. (2) Constituie pachet de servicii de călătorie (pachet) o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe. Un pachet de servicii de călătorie, de asemenea, există: a) dacă serviciile de călătorie prevăzute de contract au fost combinate la cererea călătorului sau în conformitate cu selecția acestuia; sau b) dacă organizatorul acordă prin contract călătorului dreptul să aleagă, după încheierea contractului, dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie oferite de organizator. (3) În sensul prezentei secțiuni, serviciu de călătorie înseamnă: a) transportul de pasageri; b) cazarea 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).

Potrivit art.1593 Cod civil, (1) Fără a aduce atingere dispozițiilor art.1613 şi 1614, dispozițiile generale privind intermedierea se aplică intermedierii pachetelor de servicii de călătorie. Cu toate acestea, un profesionist nu poate invoca declarația sa sau clauza că el doar intermediază contracte dintre călător şi persoane care vor presta toate sau unele servicii individuale de călătorie (prestatori de servicii) dacă călătorului i se oferă o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii şi este întrunită una dintre următoarele condiții: c) profesionistul promovează sau oferă servicii de călătorie sub denumirea de "pachet", "ofertă combinată", "regim forfetar (all-inclusive)" sau "servicii all-in" ori sub o denumire similară.

Conform art.1617 Cod civil, (1) Declarația unui organizator sau a unui profesionist care intermediază un serviciu de călătorie asociat care afirmă că acționează exclusiv ca prestator al unui serviciu de călătorie, ca intermediar ori în orice altă calitate sau că un pachet ori un serviciu de călătorie asociat nu constituie un pachet ori un serviciu de călătorie asociat nu exonerează organizatorul sau profesionistul respectiv de obligațiile care îi revin în temeiul prezentei secțiuni. (2) Orice clauză care derogă de la dispozițiile prezentei secțiuni în detrimentul călătorului este lovită de nulitate absolută.

Concluziile instanței. Reieșind din circumstanțele, clauzele contractuale și normele reținute, instanța consideră că este întemeiată pretenția din acțiune privind constatarea nulității absolute a pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (*profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea și amânarea zborului*).

Instanța a ajuns la această concluzie din următoarele motive.

La 29.05.2024, reclamantă în calitate de călător a încheiat cu pârâtul SRL„Xamax” în calitate de profesionist Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 (f.d.12-19), din care rezultă că obiectul Contractului constituie un pachet de servicii de călătorie (pachet turistic) potrivit pct.2 din Contract (f.d.12), iar pct.7.12 din Contract prevede că profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea sau amânarea zborului (f.d.16).

Referitor la clauza contractuală prevăzută la pct.7.12 din Contractul precitat, care prevede că profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea sau amânarea zborului, instanța constată că o asemenea clauză contractuală contravine normelor imperative care prevăd că profesionistul nu poate fi exonerat de răspundere când invocă faptul că doar intermediază contracte dintre călător şi prestatorii de servicii de călătorie (turistice) în cazul în care călătorul beneficiază de o combinație de cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii şi profesionistul promovează serviciile de călătorie respective sub denumirea de "pachet" (*art.1593 alin.(1), lit.c) Cod civil*).

Or, la caz instanța constată că reclamanții au beneficiat de un pachet de servicii de călătorie (turistice), ceea ce rezultă din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024, indicat supra, respectiv clauza contractuală de la pct.7.12 din Contractul precitat (*care prevede că profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea sau amânarea zborului*), este nulă, având în vedere că încalcă norma imperativă de la art.1593 alin.(1), lit.c) Cod civil, care prevede că dacă călătorul beneficiază de un pachet de serviciile de călătorie (turistice), atunci profesionistul nu poate fi exonerat de răspundere prin invocarea că doar intermediază contracte dintre călător şi prestatorii de servicii de călătorie (turistice).

Instanța constată că pct.7.12 din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024, este nul și din prisma art.1617 Cod civil, care prevede că declarația unui organizator/profesionist care intermediază un serviciu de călătorie care afirmă că acționează exclusiv ca prestator al unui serviciu de călătorie, ca intermediar ori altă calitate sau că un pachet/serviciu de călătorie nu constituie un pachet/serviciu de călătorie, nu exonerează organizatorul/profesionistul de obligațiile care îi revin, în caz contrar orice clauză care derogă în detrimentul călătorului este lovită de nulitate absolută.

Totodată, conform legislației actul juridic este nul (nulitate absolută) dacă nulitatea sancționează încălcarea unei dispoziții legale prin care se ocrotește un interes general, (*art.327 alin.(1) Cod civil*), iar clauza contractuală de la pct.7.12., din Contractul din speță, contravine intereselor generale prevăzute la art.art: 1593 alin.(1), lit.c) și 1617 Cod civil.

Prin urmare, reieșind din circumstanțele și probele reținute instanța consideră că se atestă temei din prisma cadrului legal indicat supra prin care să fie admisă pretenția din acțiune privind constatarea nulității absolute a pct.7.12 din Contractul privind

pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (*profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor, întârzierea şi amânarea zborului*).

Referitor la pretenția din acțiune privind încasarea solidară de la pârâți în beneficiul reclamanților compensația în mărime de 250 euro la fiecare reclamant pentru întârzierea cursei de zbor Chișinău-Antalia și 250 euro la fiecare reclamant pentru întârzierea cursei de zbor Antalia-Chișinău (în total 1000 euro), instanța reține următoarele circumstanțe și norme aplicabile.

Circumstanțe/probe. Din materialele cauzei rezultă că pârâtul profesionist SRL„Xamax" a încheiat Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024, prin care s-a obligat să ofere reclamanților călători un pachet de servicii de călătorie (servicii turistice), iar reclamanții s-au obligat să plătească profesionistului pachetul de călătorie reflectat în voucher-ul turistic/foaia turistică (f.d.12,21).

Norme aplicabile. Conform art.1592 Cod civil, (1) 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. (2) Constituie pachet de servicii de călătorie (pachet) o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe.

Potrivit art.1603 Cod civil, (1) Organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii. (4) Se consideră viciu al serviciilor de călătorie şi cazul în care serviciile de călătorie nu sunt prestate sau sunt prestate cu o întârziere care depășește durata unei întârzieri rezonabile. (5) Dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condițiile prezentei secțiuni şi ale contractului, călătorul are dreptul: g) să ceară despăgubiri conform art.1608 Cod civil.

Conform art.1608 Cod civil, (1) Călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă urmare unui viciu [...]. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

Potrivit art.1 din Legea privind protecția consumatorilor, nr.105 din 13.03.2003, prin noțiunea de *consumator* se înțelege orice persoană fizică ce intenționează să comande, să procure sau care comandă, procură, folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Prin noțiunea de *agent economic* se înțelege orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări).

Prin noțiunea de *serviciu* se înțelege activitatea alta decât cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor.

Conform art.3 din Legea nr.105 din 13.03.2003, (1) Raporturile în domeniul protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi şi acte normative în domeniul respectiv.

Potrivit art.6 din Legea nr.105 din 13.03.2003, orice consumator are dreptul la: a) protecția drepturilor sale de către stat; b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu ce ar putea să-i [...] prejudicieze drepturile şi interesele legitime.

Conform art.7 din Legea nr.105 din 13.03.2003, (1) Guvernul, prin organele administrației publice centrale, stabileşte norme şi reglementări specifice pentru protecția vieții, sănătății, eredității şi securității consumatorilor în următoarele cazuri: b) [...] prestarea serviciilor.

Potrivit art.10 din Legea nr.105 din 13.03.2003, prestatorul este obligat: l) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Conform pct.16 din *Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzieri prelungite a zborurilor*, aprobat prin Hotărârea Guvernului (HG) nr.836 din 08.11.2012, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează: a) timp de 2 ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puțin [...] pasagerilor li se oferă de către operatorul aerian: asistența specificată [...] din prezentul Regulament.

Potrivit pct.17 din Regulamentul aprobat prin HG nr.836 din 08.11.2012, pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

Conform pct.18 lit.a) din cap. V a Regulamentului aprobat prin HG nr.836 din 08.11.2012, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de: a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin.

Concluziile instanței. Reieșind din circumstanțele și normele reținute, instanța consideră că este întemeiată parțial pretenția din acțiune privind încasarea solidară de la pârâți compensația în mărime de 250 euro la fiecare reclamant pentru întârzierea cursei de zbor Chișinău-Antalia și 250 euro la fiecare reclamant pentru întârzierea cursei de zbor Antalia-Chișinău, suma totală constituind 1000 euro.

Instanța a ajuns la această concluzie în baza probelor din dosar ce confirmă că reclamanții au procurat de la pârâtul SRL „Xamax" bilete de călătorie pentru cursele de zbor Chișinău-Antalia-Chișinău (f.d.20,23-25) prin care turul Chișinău-Antalia a fost preconizat pentru 30.05.2024, ora 03:35, iar returul Antalia-Chișinău pentru 02.06.2024, ora 21:10, însă au avut loc întârzieri mai mari de 2 ore în cazul ambelor curse (tur și retur), ceea ce rezultă din răspunsul ÎS „Aeroportul Internațional Chișinău" (f.d.40) și răspunsul Autorității Aeronautice Civile (f.d.46-48), iar pârâții nu au negat întârzierile care au avut loc la cursele de zbor din speță.

În aceste circumstanțe instanța consideră că reclamanții sunt în drept să solicite achitarea compensației prevăzută de legislație pentru întârzierea curselor de zbor aerian mai mult de 2 ore.

Or, conform legislației în cazul întârzierii unui zbor timp de 2 ore peste ora de plecare prevăzută, pasagerii primesc o compensație de 250 euro, pentru zborurile de 1500 de kilometri sau mai puțin (*pct.16 lit.a), pct.18 lit.a) Regulamentul aprobat prin HG nr.836 din 08.11.2012*), iar distanța ortodromică a curselor de zbor din speță (Chișinău-Antalia și Antalia-Chișinău) constituie 1124 kilometri, reieșind din răspunsul Autorității Aeronautice Civile anexat la dosar (f.d.12).

Însă, instanța constată că reclamanții solicită eronat achitarea acestei compensații de la pârâții SRL „Pandatur" și OCC „Air Anka" din motivul că între reclamanți și pârâții nominalizați nu se atestă relații contractuale, dar se atestă relații contractuale numai cu pârâtul profesionist/organizator SRL „Xamax" cu care a fost încheiat Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (f.d.12-19).

Or, conform legislației în acest caz răspunde profesionistul organizator al pachetului de servicii de călătorie care este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii, printre care se înscrie și viciul de prestare a serviciilor de călătorie cu întârziere ce depășește durata unei întârzieri rezonabile, caz în care călătorul are dreptul să ceară despăgubiri (*art.art: 1603 alin.(1),(4),(5), 1608 alin.(1) Cod civil*).

Astfel, având în vedere că la caz pârâtul profesionist/organizator SRL „Xamax" a prestat reclamanților servicii de călătorie, rezultă că reclamanții sunt în drept să pretindă compensația din speță anume de la acest pârât pentru întârzierile curselor de zbor aerian indicate supra, caz în care legiuitorul a prevăzut răspunderea conform Regulamentului aprobat prin HG nr.836 din 08.11.2012, din care rezultă obligația de plată a unei compensații (la caz în mărime de 250 euro).

Respectiv, pentru întârzierea curselor de zbor aerian din speță intervine răspunderea profesionistului/organizator SRL „Xamax" care este obligat să achite reclamanților compensația prevăzută de legislație în mărime de 250 euro, având în vedere că întârzierea curselor de zbor la caz depășesc 2 ore.

Prin urmare, reieșind din circumstanțele și probele reținute instanța consideră că se atestă temei din prisma clauzelor contractuale și a cadrului legal indicat supra prin care să fie admisă parțial pretenția din acțiune privind încasarea compensației în mărime de 250 euro la fiecare reclamant pentru întârzierea curselor de zbor Chișinău-Antalia și Antalia-Chișinău, în total 1000 euro și anume doar de la pârâtul profesionist/organizator de pachet de servicii de călătorie turistice SRL „Xamax", însă nu și de la pârâții SRL„Pandatur" și OCC „Air Anka".

Referitor la pretenția din acțiune privind încasarea solidară de la pârâți în beneficiul reclamanților prejudiciul moral în mărime de 10.000 lei la fiecare reclamant cauzat prin întârzierea curselor de zbor Chișinău-Antalia și Antalia-Chișinău (în total 20.000 lei), instanța reține următoarele norme aplicabile.

Norme aplicabile. Conform art.6 din Legea privind protecția consumatorilor, nr.105 din 13.03.2003, orice consumator are dreptul la: c) [...] repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de [...] serviciul necorespunzător.

Potrivit art.27 din Legea nr.105 din 13.03.2003, (4) Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către [...] prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească. (5) Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Conform art.2036 Cod civil, (1) În cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin plata de despăgubiri. (2) Prejudiciul moral se repară indiferent de existența şi întinderea prejudiciului patrimonial.

Potrivit art.2037 Cod civil, (1) Mărimea despăgubirii pentru prejudiciul moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, şi de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate. (2) Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităților de viață familială şi socială, precum şi statutul social al persoanei vătămate. (3) La determinarea despăgubirii, instanța de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obişnuit în împrejurări similare şi, pe de altă parte, ia în cont particularitățile cazului.

Concluziile instanței. Reieşind din circumstanțele speței şi normele enunțate, instanța consideră că este întemeiată parțial pretenția din acțiune privind încasarea solidară de la pârâți în beneficiul reclamanților prejudiciul moral în mărime de 10.000 lei la fiecare reclamant cauzat prin întârzierea curselor de zbor Chişinău-Antalia şi Antalia-Chişinău (în total 20.000 lei).

Instanța a ajuns la această concluzie din motivul că reclamanții au procurat de la pârâtul SRL „Xamax" bilete de călătorie pentru cursele de zbor Chişinău-Antalia-Chişinău (f.d.20,23-25) care au avut loc cu întârzieri mai mari de 2 ore la ambele curse (tur şi retur), iar în aceste circumstanțe reclamanții sunt în drept să solicite nu numai achitarea compensației prevăzută de legislație pentru întârzierea curselor de zbor aerian mai mult de 2 ore, dar şi repararea prejudiciului moral.

Or, conform legislației prejudiciul moral cauzat consumatorului de prestator prin încălcarea drepturilor prevăzute de lege se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului (*art.27 alin.(4),(5) Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003*).

Totodată, conform legislației când persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, instanța are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin plata unor despăgubiri a căror mărime se determină din caracterul, gravitatea prejudiciului moral cauzat şi circumstanțele în care prejudiciul a fost cauzat, iar la determinarea despăgubirii

instanța va tinde să acorde o despăgubire comparabilă cu cea acordată în împrejurări similare, reieșind din particularitățile cazului (*art.art: 2036 alin.(1), 237 alin.(1)-(3) Cod civil*).

Astfel, instanța consideră că reclamanții sunt în drept să solicite repararea prejudiciului moral cauzat prin întârzierea curselor de zbor aerian din speță, însă instanța consideră că reclamanții solicită eronat repararea prejudiciului moral de la pârâții SRL „Pandatur" și OCC „Air Anka" din motivul că între reclamanți și acești pârâți nu se atestă relații contractuale, dar se atestă relații contractuale numai cu pârâtul profesionist/organizator SRL „Xamax" cu care a fost încheiat Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29.05.2024 (f.d.12-19).

Or, conform legislației în acest caz răspunde profesionistul organizator al pachetului de servicii de călătorie care este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii, printre care se înscrie și viciul de prestare a serviciilor de călătorie cu întârziere ce depășește durata unei întârzieri rezonabile, caz în care călătorul are dreptul să ceară despăgubiri (*art.art: 1603 alin.(1),(4),(5), 1608 alin.(1) Cod civil*).

Astfel, având în vedere că la caz pârâtul profesionist/organizator SRL „Xamax" a prestat reclamanților servicii de călătorie, rezultă că reclamanții sunt în drept să pretindă repararea prejudiciului moral numai de la acest pârât pentru prejudiciul moral cauzat prin întârzierile la cursele de zbor aerian indicate supra, respectiv intervine răspunderea profesionistului/organizator SRL „Xamax" să repare prejudiciul moral cauzat reclamanților, dar nu și răspunderea celorlalți pârâți indicați de reclamanți în acțiune.

Prin urmare, reieșind din circumstanțele reținute instanța consideră că se atestă temei din prisma clauzelor contractuale și a cadrului legal indicat supra prin care să fie admisă parțial pretenția din acțiune privind repararea prejudiciului moral în mărime de 10.000 lei la fiecare reclamant cauzat prin întârzierea curselor de zbor aerian din speță și anume doar de la pârâtul profesionist/organizator de pachet de servicii de călătorie turistice SRL „Xamax", însă nu și de la ceilalți doi pârâți indicați de reclamanți.

Referitor la pretenția din acțiune privind încasarea cheltuielilor de judecată cu titlu de taxă de timbru în mărime de 200 lei, instanța reține că potrivit art.art: 82, 94 alin.(1) CPC, taxa de timbru face parte din cheltuielile de judecată și instanța obligă partea care a pierdut procesul să plătească cheltuielile de judecată părții care a câștigat, astfel reclamanții sunt în drept să pretindă compensarea acestor cheltuieli de judecată deoarece au câștig de cauză în partea pretențiilor admise și au anexat probe că le-au suportat (f.d.2), respectiv se încasează de la pârâtul SRL „Xamax" în beneficiul reclamanților, în rest încasarea taxei de timbru și de la ceilalți doi pârâți se respinge.

Referitor la pretenția din acțiune privind încasarea cheltuielilor de judecată cu titlu de asistența juridică în mărime de 10.000 lei, instanța reține că potrivit art.96 alin.(1), (1^1) CPC, partea care a pierdut procesul compensează părții care l-a câștigat cheltuielile de asistență juridică reale, necesare și rezonabile dacă a fost reprezentată

de avocat, astfel reclamanții sunt în drept să pretindă compensarea acestor cheltuieli, deoarece au câștig de cauză în partea pretențiilor admise, au fost reprezentați de avocat și au anexat probe că au suportat aceste cheltuieli (f.d.3,4,53,54), respectiv se încasează de la pârâtul SRL „Xamax" în beneficiul reclamanților, în rest încasarea cheltuielilor de asistența juridică și de la ceilalți doi pârâți se respinge ca neîntemeiată.

Instanța nu se expune la toate argumentele invocate în speță, dar numai asupra aspectelor decisive pentru soluționarea justă a cauzei, după cum rezultă și din jurisprudența Curții Europene (*cauza Gard Ruiz vs Spania, 21.01.1999; parag.26; cauza Moreira Fereira vs Portugalia, 11.07.2017, parag.84,98*).

Referitor la cheltuielile aferente judecării cauzei suportate de instanța de judecată, instanța reține că reclamanții sunt scutiți de plata taxei de stat prin efectul legii în calitate de consumatori (*pct.1.1.8 din Anexa nr.2 a Legii taxei de stat nr.213 din 31.07.2023*), iar pârâtul SRL „Xamax" nu este scutit, respectiv urmează a încasa de la pârât în bugetul statului, conform art.98 alin.(1) CPC, taxa de stat în sumă de **1777,73** lei (*715,05 lei, pentru pretenția privind constatarea nulității clauzei contractuale reieșind din valoarea Contractului din speță în mărime de 872 euro, prevăzut la pct.2.1. (f.d.12 verso), după următorul calcul 872 euro x 19,0680 (cursul oficial BNM din 16.12.2024 la data depunerii acțiunii în judecată) = 16.627,29 lei, iar taxa de stat din această sumă constituie 715,05 lei; 812,68 lei, pentru pretenția patrimonială privind încasarea compensației în sumă de 1000 euro, după următorul calcul: 1000 euro x 19,0680 = 19.068, iar taxa de stat din această sumă constituie 812,68 lei; 250 lei, pentru pretenția nepatrimonială privind repararea prejudiciului moral. În total 1777,73 lei)*.

Având în vedere circumstanțele reținute și normele aplicabile, instanța ajunge la concluzia că acțiunea urmează a fi admisă parțial.

În conformitate cu art.art: 236-241 Cod de procedură civilă, instanța de judecată,-

h o t ă r ă ș t e:

Acțiunea înaintată de Perebicovschi Dumitru și Perebicovscaia Maria împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Xamax", Societății cu Răspundere Limitată „Pandatur", OCC „Air Anka" (din Turcia), intervenient accesoriu Autoritatea Aeronautică Civilă, privind constatarea nulității absolute a clauzei contractuale, încasarea compensației pentru întârzierea cursei de zbor aerian și repararea prejudiciului moral – a admite parțial.

A constata nulitatea absolută a clauzei contractuale de la pct.7.12 în partea în care s-a stabilit că „*Profesionistul nu poartă răspundere pentru modificarea programului de zbor cât și pentru întârzierea și amânarea zborului ...*" din Contractul privind pachetul de servicii de călătorie nr.123 din 29 mai 2024, încheiat de

profesionistul (organizator) Societatea cu Răspundere Limitată „Xamax” cu călătorii Perebicovschi Dumitru și Perebicovscaia Maria.

A încasa de la Societatea cu Răspundere Limitată „Xamax”, IDNO 1005600003920, în beneficiul lui Perebicovschi Dumitru născut la ***** și Perebicovscaia Maria născută la *****, compensația pentru întârzierea cursei de zbor aerian în mărime de 500 (cinci sute) euro, la fiecare (în monedă națională la cursul oficial din ziua executării prezentei hotărâri judecătorești), prejudiciul moral 10.000 (zece mii) lei, la fiecare, cheltuielile de judecată privind taxa de timbru 200 (două sute) lei și asistența juridică 10.000 (zece mii) lei.

În rest, a respinge acțiunea ca neîntemeiată.

A încasa de la Societatea cu Răspundere Limitată „Xamax”, IDNO 1005600003920, în bugetul statului taxa de stat în mărime de 1312,68 (o mie trei sute doisprezece, 68) lei, de care reclamanții consumatori sunt scutiți prin efectul legii.

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

Președintele ședinței, judecător Ciprian Valah