Dosarul nr.2-19153/25
2-25125030-12-2-02092025-1

H O T Ă R Î R E
în numele Legii

21 noiembrie 2025 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău (sediul centru)
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei,
Judecătorul Octavian Dvornic
Grefier Adriana Caraman

a examinat în sediul instanţei de judecată, în şedinţa de judecată publică, cauza civilă la cererea depusă de *****, *****, ***** către CA „Fly One" SRL, intervenient accesoriu „Racurs Grup" SRL privind încasarea compensației, penalități de întârziere, prejudiciul moral și cheltuielile de judecată,

a constatat:

Argumentele participanților la proces

La 1 septembrie 2025, *****, ***** în interes propriu și în interesele copilului *****, a depus cerere de chemare în judecată împotriva Companiei Aeriane „Fly One" SRL solicitând încasarea compensației pentru amânarea zborului câte 250 euro, prejudiciul moral în mărime de 20 000 lei pentru fiecare reclamat, a penalității de întârziere în mărime de 291,42 lei pentru fiecare cât și a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii a indicat că, ***** prin intermediul "RACURS GRUP" S.R.L a procurat bilete la cursa aeriană pe segmentul Fiumicino (Italia) -Chișinău (KIV) Republica Moldova pentru data de 27 iulie 2025 ora decolării 22.50, zborul având numărul 5F 298, operat de Compania Aeriane „Fly One" SRL.

Indică că, cursa 5F 298 din Fiumicino (Italia) spre Chișinău (Moldova), în opinia reclamanților, a avut loc cu o întârziere inadmisibilă, circumstanță care le îndreptățește în calitatea de consumatori de servicii să pretindă despăgubiri pentru prestarea de servicii neconforme de către societatea pârâtă.

Astfel, la data de 27 iulie 2025 s-au prezentat toată familia la aeroportul Fiumicino (Italia) regulamentar, cu 3 ore mai devreme de zborul planificat pentru ora 22:50 (ora Italiei) cu sosirea anunțată la Chișinău pentru ora 02:20 (ora Chișinăului). În pofida faptului că decolarea era planificată pentru ora 22:50 (ora Italiei), data de 27 iulie 2025, porțile încă nu erau deschise și nimeni nu oferea nici o informație cu privire la zbor.

Reclamanții notează și faptul că fiind în aşteptarea îmbarcării, în jurul orei prestabilite de decolare 22:50 (ora Italiei), pe panoul informativ al aeroportului a fost plasată informația precum că zborul planificat întârzie. Ulterior, până la decolarea care a avut loc a doua zi la data de 28 iulie 2025 ora 03:23 (ora Italiei), o altă informație nu a mai fost plasată pe panoul informativ al aeroportului.

Incertitudinea cu privire la zborul preconizat pentru data 27 iulie 2025, ora 22:50 (ora Italiei) a durat aproximativ până la 28 iulie 2025, ora 02:30 (ora Italiei), când un colaborator al

aeroportului Fiumicino a anunțat pasagerii verbal că cursa va avea loc, însă fără a preciza timpul decolării, motivând că nava este în că zbor spre Italia. Informații pe panoul informativ al aeroportului după cum a menționat supra aşa şi nu au apărut.

Reclamantul menționează că zborul nr. 5F 298, Fiumicino (Italia) spre Chișinău (Moldova) planificat pentru data de 27 iulie 2025 ora 22:50 a avut loc de fapt la data de 28 iulie 2025 ora 03:23 (ora Italiei), înregistrând de fapt o reținere de 4 ore și 33 min, fapt confirmat și prin răspunsul nr. 12/1405 din 26.08.2025 eliberat de către Î.S. „Aeroportul Internațional Chișinău.

Se mai indică în cerere faptul că reprezentanții CA „Fly One" SRL nu au oferit reclamanților masa și băuturi răcoritoare în mod gratuit, dreptul la două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.

La 1 august 2025, în adresa companiei SRL „Fly One", a fost expediată somația de plată a compensației pentru reținerea zborului în termen de 7 zile calendaristice din data recepționării, iar pârâta a dat dovadă de rea credință și a lăsat fără curs solicitarea.

Comunică instanței că din cauza reținerii prelungite, reclamanții s-au aflat într-o situație incertă şi tensionată,or s-au prezentat la aeroport la orele 19:50 (ora Italiei), zborul fiind operat de fapt la ora 03:23 (ora Italiei) - peste 7 ore şi 33 min.

Situația în sine le-a creat un disconfort emoțional considerabil. Aşteptarea de durată, în lipsa unei informații elementare din partea operatorului aerian, precum şi neasigurarea pasagerilor cu apă și hrană, de care regulamentar trebuia să beneficieze au condiționat apariția unui sentiment de desconsiderare generat de indiferența pârâtei, dacă chiar de batjocură.

Susține că cel mai mult a avut de suferit copilul minor, *****, dat fiind faptul că sala de aşteptare era supraaglomerată, scaunele erau ocupate de pasageri, unii din care inclusiv şi din familia lor fiind nevoiți să stea în picioare, schimbându-se la anumite intervale de timp cu locul.

În circumstanțele descrise consideră că, suplimentar pretenției regulamentare de achitare a compensației pentru întârzierea zborului în sumă de 250 euro pentru fiecare din reclamanți, sunt îndreptățiți a pretinde şi repararea prejudiciului moral, cauzat prin comportamentul de rea-credință al pârâtei, care, în circumstanțele descrise supra, le-a creat o stare generală de anxietate şi pe care îl estimează la suma de 20.000 lei pentru fiecare.

Reclamanții indicând prevederile art. 29 și 42 al Legii nr. 105 din 13.03.2003 și având în vedere întârzierea de 4,5 ore admisă de către operatorul aerian, se consideră îndreptățiți să solicite încasarea din contul pârâtei C.A."Fly One" S.R.L. a penalității în sumă de 291,42 lei pentru fiecare reclamant potrivit formulei de calcul: 3,238 (prețul unui bilet) x 2% x 4,5 ore = 291,42 lei

Cu referință la pretențiile despre repararea prejudiciului moral și încasarea penalității le consideră întemeiate şi menționează că, în circumstanțele speței descrise supra, atribuirea reclamanților doar a compensării pentru întârziere, nu ar constitui în sine o satisfacție echitabilă, în ipoteza în care: -pârâta a executat neconform contractul de transport ceea ce echivalează cu neexecutarea acestuia; -pârâta nu a asigurat respectarea drepturilor pasagerilor/consumatori în situația de reținere a zborului; -pârâta nu a venit cu un răspuns oficial la pretenția noastră, limitându-se doar la răspunsul robotizat expediat prin poșta electronică, cu mențiunea despre recepționarea pretenției; -pârâta nu și-a cerut scuze pentru incomoditățile pe care reclamanții le-au suportat în calitate de pasageri/consumatori în legătură cu întârzierea zborului, lipsa de informație, neasigurarea cu apă și hrană; -pârâta nu a achitat benevol compensațiile pentru reținerea zborului prevăzută de Regulament, și, prin inacțiunile sale de rea-credință, a admis declanşarea unui proces judiciar.

În drept, se face trimitere la prevederile art. 6, 27, 29, 42 din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, art.16, 19, 774, 775, 1998,1999, 1411,1415, 1417,1420,1421 din Codul civil, pct. 16-18, 25, 26 din Regulamentul privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr.836 din 08.11.2012, solicitând astfel încasarea de la partea pârâtă SRL „Fly One" compensația în mărime de 250 euro pentru întârzierea zborurilor, pentru fiecare reclamant și câte 20 000 lei cu titlu de prejudiciul moral pentru fiecare reclamant, a penalității și cheltuielile de judecată.

În ședința de judecată, reclamantul ***** a susținut cererea de chemare în judecată solicitând admiterea acesteia integral cu încasarea compensației în mărime de 250 euro pentru întârzierea zborurilor pentru fiecare reclamabnt și suma de 20 000 lei pentru fiecare reclamant cu titlu de prejudiciul moral, a penalităților și a cheltuielilor de judecată.

În ședința de judecată, reprezentantul pârâtului SRL „Fly One, avocatul Iustin Cristian acțiunea nu a recunoscut și a solicitat respingerea cererii de chemare în judecată ca neîntemeiată.

În referința depusă a indicat faptul că întârziarea zborului nu a avut loc din vina companiei „FLY ONE" SRL ci din cauza anumitor circumstanțe independente de voința sa și de ordin obiectiv.

Astfel definitivează faptul că, motivul întârzierii zborului la care fac trimitere reclamanții, a fost impus reieșind din anumite circumstanțe imprevizibile la care transportatorul nu se putea aștepta la momentul încheierii contractului, or reieșind din legislația națională și internațională redată supra, constată că transportatorul nu este vinovat de întârzierea zborului, totodată, transportatorul nu este obligat în aceste circumstanțe să achite compensațiile pentru întârzierea zborului în cuantum de 250 euro solicitate de către reclamanți.

Referitor la încasarea penalității menționează că potrivit art. 42 alin. (3) din Legea nr. 105 în cazul încălcării termenelor stabilite, conform art. 29, de începere şi finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 2% din preţul serviciului (lucrării).

În speță reclamanții au ales prima opțiune, deci a fixat un nou termen prestatorului. Or, nu au rezoluționat Contractul au continuat zborul cu operatorul aerian la ora modificată a zborului. Intenția reclamanților la fixarea unui nou termen, acceptarea modificării orarului se determină prin comportamentul acestora de a călători în continuare cu „FLY ONE" SRL, conform orarului nou.

La caz, comportamentul părților de acceptare a noului orar, a dus la modificarea acestuia, respectiv, orarul nou de zbor a fost respectat, termenul nou fixat a fost respectat conform orarului nou agreat de părți transportatorul nu a întârziat. Pe cale de consecință nu poate fi vorba despre un eventual drept la încasarea penalităților.

Cât privește prejudiciului moral notează că încasarea atât a compensației în sumă deplină cât și a prejudiciului moral, ar fi o dublare la repararea pretinsului prejudiciu, ceea ce ar duce la îmbogățire nejustificată.

Subsecvent, reclamanții pentru o întârziere de 4 ore solicită un prejudiciu moral de 20 000 lei în timp ce legiuitorul deja a stabilit care este cuantumul compensației pentru atenuarea acelor incomodități care au avut loc în contextul întârzierii zborului. Precizează că stabilirea acestor compensații în sumă fixă, reprezintă voința legiuitorului și este menită de a exclude dreptul pasagerilor de a solicita prejudicii morale de zeci de mii de lei.(f.d. 63-67)

În ședința de judecată intervenientul accesoriu „Racurs Grup” SRL, nu s-a prezentat prin cererea depusă a solicitat examinarea cauzei în lipsă.(f.d. 61)

Aprecierea instanței de judecată

Ascultând explicațiile părților, examinând înscrisurile anexate la cerere pentru dovedirea celor invocate şi raportându-le la prevederile legale ce guvernează speţa, instanţa de judecată consideră necesar de a admite parțial cererea de chemare în judecată, reieşind din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 118 alin. (1) și (3) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a pricinii sunt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

În conformitate cu art. 121 Cod de procedură civilă, instanţa judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluţionarea justă a cazului.

În conformitate cu art. 130 alin. (1-3) Cod de procedură civilă, instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanţa judecătorească o forţă probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanţă privitor la pertinenţa, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficienţa pentru soluţionarea pricinii.

În conformitate cu art. 131 alin. (1) Cod de procedură civilă, explicaţiile date de părţi asupra circumstanţelor care le sunt cunoscute şi care au importanţă în proces urmează a fi verificate şi evaluate deopotrivă cu celelalte probe.

În conformitate cu art. 240 alin. (1) și (3) Cod de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării pricinii şi admisibilitatea acţiunii. Instanţa judecătorească adoptă hotărârea în limitele pretenţiilor înaintate de reclamant.

În sensul art. 1 din Legea privind protecţia consumatorilor, consumator este orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Conform art. 16 din Legea privind protecția consumatorilor, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condiţiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Articolul 24 din Legea privind protecția consumatorilor prevede că, consumatorii au dreptul de a fi informaţi, în mod complet, corect şi precis, asupra caracteristicilor produselor şi serviciilor oferite de către agenţii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere

raţională, în conformitate cu interesele lor, între produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinaţiei acestora, în deplină securitate.

Conform art. 1411 alin. (1) din Cod civil, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă faţă de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinaţie, iar cealaltă parte se obligă să plătească remuneraţia convenită.

Conform art. 1417 alin. (1) din Codul 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.

În ședința de judecată s-a stabilit că, la 29 august 2022, reclamantul ***** în interes propriu cât și pentru *****, ***** a procurat bilete de avion pentru cursa aeriană Roma FCM (Italia) -Chișinău (KIV) Republica Moldova pentru data de 27 iulie 2025 ora decolării 22.50, zborul având numărul 5F 298, operat de Compania Aeriane „Fly One" SRL.(f.d.13-18)

Analizând circumstanțele de fapt constatate, instanța statuiază că între reclamanții și partea pârâtă Compania Aeriana SRL „Fly One", a fost încheiat un contract de transport de persoane, iar prin prisma art. 1417 alin. (1) din Codul civil, fiecare parte asumându-şi anumite obligaţiuni în baza contractului încheiat, în special ceea ce ţine de îmbarcare, transportare şi debarcare.

În speță instanța reiterează că actele cauzei denotă incontestabil că cursa aeriană Roma FCM (Italia) -Chișinău (KIV) Republica Moldova numărul 5F 298 trebuia să aibă loc la 27 iulie 2025 ora 22.50 conform biletelor de călătoriei, însă a avut loc întârzierea zborului, cursa alternativă a avut loc la 28 iulie 2025 ora 03.23, fapt confirmat prin informația eliberată de către ÎS Aeroportul Internațional Chișinău (f.d. 26)

Tot materialul probator atestă că reclamanții, s-au adresat cu somație către SRL „Fly One", solicitând compensație în sumă a câte 250 euro și prejudiciu moral în mărime de 20 000 lei, pe motivul întârzierii cursei.

La caz, reieșind din conținutul referinței la cererea de chemare în judecată, se atestă că partea pârâtă SRL „Fly One" nu a negat faptul procurării biletelor avia pentru cursa aerienă 5F 298 din la 27 iulie 2025 ora 22.50 precum și nici a faptului că cursa respectivă a avut loc cu întârziere, iar conform prevederilor art.123 alin.(6) din Codul de procedură civilă, faptele invocate de una din părți nu trebuie dovedite în măsura în care cealaltă parte nu le-a negat.

Prin urmare, Compania Aeriana SRL „Fly One" s-a obligat să efectueze zborul din Chișinău Dusseldolf -Chișinău la 27 iulie 2025 ora 22.50, ora de decolare 22:50, însă cursa aeriană a demarat cu întârziere, decolarea a avut loc la 28 iulie 2025, ora 03:23.

Cele relatate denotă că deși societatea pârâtă și-a executat obligația de transportare a reclamantului la punctul de destinație în Chișinău, această transportare a fost efectuată cu o întârziere mai bine de 4 ore.

Conform referinței anexate la materialele dosarului, reprezentantul SRL „Fly One" confirmă că cursa 5F 6298, a decolat cu întârziere din cauza anumitor acțiuni, circumstanțe, impedimente în afara controlului SRL „Fly One" și fără ca aceasta să poată cumva interveni în ameliorarea situației sau întreprinderea anumitor măsuri ca întârziere să nu aibă loc.

Conform art. 8 alin. (1) din Constituţie, Republica Moldova se obligă să respecte Carta Organizaţiei Naţiunilor Unite şi tratatele la care este parte, să-şi bazeze relaţiile cu alte state pe principiile şi normele unanim recunoscute ale dreptului internaţional. La fel, conform art. 25 din Legea aviaţiei civile nr. 1237/09.07.97, dacă un tratat internațional la care Republica Moldova

este parte stabilește alte prevederi decât cele cuprinse în prezenta lege, se aplică prevederile tratatului internațional.

Reieșind din dispozițiile Convenţiei pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internaţional, încheiată la Montreal la 28 mai 1999, de la articolul 19, întitulat „întârzierea”, prevede că transportatorul este răspunzător de prejudiciul rezultat dintr-o întârziere în transportul aerian de pasageri, de bagaje sau de mărfuri.

Refuzul la îmbarcare şi anularea sau întârzierea prelungită a zborurilor pot cauza pasagerilor dificultăţi şi neplăceri grave. În sensul Convenţiei de la Montreal, obligaţiile care revin operatorilor de transport aerian ar trebui limitate, sau responsabilitatea lor exonerată în cazurile în care evenimentul este cauzat de circumstanţe excepţionale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate.

Astfel de circumstanţe pot surveni în special în caz de instabilitate politică, condiţii meteorologice incompatibile cu desfăşurarea zborului în cauză, riscuri legate de siguranţă, deficienţe neprevăzute, care pot afecta siguranţa zborului şi greve care afectează operaţiunile operatorului de transport aerian.

Prin urmare, ar trebui să se considere că există circumstanţe extraordinare în cazul în care impactul unei decizii de gestionare a traficului aerian asupra unei anumite aeronave dintr-o anumită zi cauzează o întârziere prelungită, o întârziere de o noapte sau anularea unuia sau mai multor zboruri ale aeronavei respective, în pofida adoptării tuturor măsurilor rezonabile de către operatorul de transport aerian în cauză, în scopul evitării întârzierilor sau anulărilor.

La caz, ”Fly One” SRL nu a prezentat careva probe care să confirme nevinovăția pentru întârzieri zborului, în contextul art. 118 alin. (1) Cod de procedura civilă, potrivit cărora, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Pentru considerentele enunțate, instanța de judecată ajunge la concluzia că ”Fly One” SRL în calitate de companie transportatoare este răspunzătoare pentru întîrzîiere zborului.

În susținerea acestei concluzii, instanța va reține și prevederile pct. 1 al Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întîrzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.836 din 08 noiembrie 2012, prin care prezentul Regulament stabileşte condiţiile în care pasagerii transportului aerian îşi pot exercita drepturile minime atunci cînd: a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinţei lor; b) zborul este anulat; c) zborul este întîrziat.

Totodată potrivit pct. 16 al Regulamentului menționat, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întîrziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează: a) timp de două ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puţin; b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 şi 3500 de kilometri; c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele a) sau b), pasagerilor li se oferă de către operatorul aerian: asistența specificată la litera a) punctul 25 şi punctul 26 din Regulament, în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la literele b) şi c) punctul 25 din Regulament; în cazul în care întârzierea este de cel puţin cinci ore, asistenţa specificată la litera a) punctul 22 din Regulament, iar potrivit pct. 17 din Regulament, în orice caz, asistenţa se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor. Pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

Dispozițiile punctului 18 din capitolul V al Regulamentului consacră, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensaţie în valoare de: a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puţin; b) 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 şi 3500 kilometri; c) 600 euro pentru toate zborurile care nu intră sub incidenţa literelor a) sau b). Pentru stabilirea distanţei se ia în considerare ultima destinaţie unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului. Plata compensaţiei se va efectua în lei moldoveneşti la cursul Băncii Naţionale a Moldovei la data achitării acesteia".

Instanța reține că la materialele cauzei nu au fost prezentate de către reprezentantul pârâtei careva înscrisuri care să confirme că reclamantul a beneficiat de careva asistență sau compensații prevăzute în Regulamentul menționat supra, deși sa adresat în acest sens, însă această adresare nu a fost soluționată.

Totodată, operatorul aerian nu a făcut nici dovada că amînarea zborului a fost cauzată de împrejurări excepţionale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

În temeiul celor elucidate și pornind de la faptul că către operatorul aerian nu neagă faptul că a avut loc o întîrzîiere de zbor, și anume o întârziere cu o durată mai mare de 4 ore, ținând cont că, pasagerii urmau să fie transportați din or.Roma spre Chișinău cu avionul, distanță fiind de aproximativ 1444 km, în corespundere cu pct. 18 lit. a) din Regulamentul menționat supra, pârâta urma să ofere reclamanților o compensație a câte 250 Euro.

Drept consecință, întreaga argumentație duce cu evidență la concluzia că reclamanții sunt îndreptățiți să beneficieze de compensație pentru anularea zborului în mărime a câte 250 Euro, astfel pretențiile în partea dată fiind justificate și necesită a fi admise.

Prin prisma pct. 12 lit.c) şi pct. 18 lit.a) din Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, în cazul anulării unui zbor cu distanță de 1500 km sau mai puțin, pasagerilor li se oferă o compensaţie în valoare de 250 euro. Pentru stabilirea distanţei se ia în considerare ultima destinaţie unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului.

Reieșind din art. 9 alin.(1) lit. a) din Legea cu privire la transporturi nr. 1194 din 21.05.1997, întreprinderile de transport sunt obligate să asigure transportul de călători şi mărfuri calitativ şi la timp.

În acord cu art. 10 lit. d) din Legea privind protecția consumatorilor, în vigoare la data apariției raportului juridic, prestatorul este obligat să respecte cerinţele prescrise sau declarate, precum şi clauzele contractuale, iar potrivit lit. j), să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Potrivit art. 20 alin.(1), (4) şi (5) din Legea privind protecția consumatorilor, aplicabilă la data raportului juridic, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vânzătorul, prestatorul.

Potrivit art. 31 alin.(1), (2) din Legea privind protecția consumatorilor, aplicabilă la data apariției raportului juridic, acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanţa judecătorească de către consumatorii sau reprezentanţii acestora. Acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor se depun la instanţa judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislaţie. Consumatorii sunt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecţia drepturilor sale.

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

În temeiul celor elucidate și pornind de la faptul că reprezentantul operatorului aerian nu a negat faptul că a avut loc o întârziere a zborurului din 27 iulie 2025, ținând cont că, pasagerii urmau să fie transportați din Roma cu avionul în Chișinău, distanță pe care urma să o parcurgă, măsurată conform pct. 21 prin metoda rutei ortodromice, conform punctului 18 lit. c) din Regulament, urmează să fie oferită o compensație în mărime de 250 Euro, pentru fiecare reclamant.

Referitor la capătul de cerere privind încasarea penalității în mărime de 291,42 lei pentru fiecare reclamant instanța notează că reclamanții în susținerea cerinței au menționat prevederile art. 29 și 42 al Legii nr. 105 din 13.03.2003 și faptul că întârzierea admisă de către operatorul aerian a fost de 4,5 ore, iar potrivit formulei de calcul: 3,238 lei (prețul unui bilet) x 2% x 4,5 ore = 291,42 lei constituie penalitatea.

La caz instanța reține că potrivit art. 29 alin. (1) din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condiţiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Potrivit art. 42 alin. (3) din Legea nr. 105 din 13.03.2003 în cazul încălcării termenelor stabilite, conform art.29, de începere şi finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 2% din preţul serviciului (lucrării).

Ca urmarea, deși conform normei citate deși consumatorul este îndreptățit la încasarea unei penalități pentru depășirea termenului de executare, instanța ține să sublinieze faptul că legiuitorul a stabilit clar că în cazul anulării sau întârzierii zborurilor se achită o compensație în conformitate cu prevederile Regulamentului privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012.

Instanța ține să sublinieze faptul precum că Regulamentul privind compensarea şi asistenţa pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012, stabileşte norme speciale pentru raportul juridic din speţă şi nu prevede posibilitatea calculării penalităţii în baza Legii privind protecţia consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, or compensaţia prevăzută de Regulament are rolul acoperirii eventualelor prejudicii cauzate pasagerilor precum prejudiciu material inclusiv sub forma de penalităţii şi dobânzi, în cazul în care consumatorul beneficiază în final de serviciu.

Instanța de judecată ține să precizeze că serviciul a fost prestat de către operatorul aerian, astfel reclamanții nu mai poate solicita încasarea unei penalități pentru fiecare întârziere a zborurilor, or în reclamaţia înaintată către CA „Air Moldova” nu au solicitat restituirea costurilor pentru biletele procurate pentru cursele efectuate, dat fiind faptul că reclamanții în baza rutelor efectuate au fost îmbarcați şi transportați de către operatorul aerian, deci au beneficiat de serviciile companiei aeriene.

Astfel, în cazul admiterii și a încasării unei penalități pentru întârzierea zborului va fi o dublă sancționare a operatorului aerian pentru întârzierea zborului preconizat pentru 27 iulie

2025 ora 22.50 și o îmbogățire nejustificată a călătorului, fapt pentru care instanța va respinge solicitarea privind încasarea penalităților pentru întârzierea zborului ca fiind neîntemeiată.

Or, la caz călătorul urma să aleagă încasarea unei compensație pentru întârzierea zborului în conformitate cu Regulamentul, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, sau a încasarea penalității în temeiul prevederilor art. 29 și 42 al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului.

Suplimentar instanța ține să sublinieze faptul că prejudiciul în mărime de 250 de euro pentru fiecare reclamant este încasat prin prisma dispoziţiilor Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012, care prevăd categoriile de compensație ce urmează a fi achitate, nefiind însă prevăzută şi plata penalităților pentru încălcarea termenilor de prestare a serviciului din prețul biletului de călătorie.

Referitor la capătul de cerere privind încasarea prejudiciului moral în mărime de 20 000 lei, instanța subliniază că potrivit art. 2036 alin. (1) din Codul civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri.

Conform art. 2037 alin.(1) Cod civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanţa de judecată în funcţie de caracterul şi gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăţie a autorului prejudiciului, dacă vinovăţia este o condiţie a răspunderii, şi de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacţie echitabilă persoanei vătămate. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial.

Ca urmare, la acest capitol, instanța consideră relevante şi dispoziţiile art. 20 alin. (4) și (5) din Legea privind protecţia consumatorului nr. 105 din 13.03.2003, care statuează că, prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească.

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

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

Instanța reiterează nefondarea capătului de cerere privind încasarea prejudiciului moral, deoarece este rezonabil de a concluziona, că, reclamanții nu au invocat careva suferințe, retrăiri, adică o stare de stres, circumstanțe legate de suferințe morale, or, reclamanții nu au demonstrat prin probe pertinente și concludente și nici nu au specificat cauzarea prejudiciului moral în valoare de 20 000 lei.

Pe cale de consecință, necesită a fi de menționat și faptul că, în conformitate cu art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Referitor la capătul de cerere privind achitarea sumei încasate la un anumit cont indicat de reclamanți, instanța de judecată reține, ca această cerință ține de modul de executare a actului judecătoresc, dar nu de fondul cauzei, în consecință urmează a fi respins ca neîntemeiat.

Referitor la încasarea cheltuielilor de judecată, instanța reține următoarele.

Potrivit art. 82 din Codul de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbre şi din cheltuielile de judecare a cauzei.

În conformitate cu art. 94 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pârâtului - proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului.

În conformitate cu art. 98 alin. (1) din Codul de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării pricinii, suportate de instanţa judecătorească, precum şi taxa de stat, de a căror plată reclamanții au fost scutiți, se încasează la buget de la pârât proporţional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

În conformitate cu art. 85 alin. (1) lit. a) din Codul de procedură civilă, scutirile de taxa de stat şi/sau de taxa de timbru sunt prevăzute de pct.1 din anexa nr.2 la Legea taxei de stat nr.213/2023 şi se aplică în modul prevăzut de alin.(4) din prezentul articol.

În baza Anexei 2, pct. 1.1.8. din Legea taxei de stat nr. 213/2023, se scutesc de taxa de stat și de taxa de timbru reclamanții în acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor.

În conformitate cu art. 83 alin. (2) din Codul de procedură civilă, în acţiunile patrimoniale, taxa de stat se determină în funcţie de caracterul şi valoarea acţiunii, iar în acţiunile nepatrimoniale şi în alte cazuri prevăzute de lege, în proporţii fixe conform Legii taxei de stat.

De asemenea, conform pct. 1.1.2 din Anexa nr. 1 a Legii taxei de stat, pentru cererile de chemare în judecată privind litigiile cu caracter nepatrimonial, pentru cererile de contestate a unui titlu executoriu sau a unui alt document prin care încasarea se produce în incontestabil, dacă valoarea acțiunii este de 5001-50000 lei taxa de stat se calculează în felul următor 250 lei+4% din valoarea acțiunii care depășește 5001 lei.

Reieșind din prevederile legale sus-citate, instanța de judecată ajunge la concluzia de a încasa de la SRL „Fly One” în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 631,96 lei.

Potrivit art. 2 alin.(4) din Legea taxei de stat nr. 213 din 31.07.2023, taxa de timbru constituie 200 de lei.

Corespunzător, în situația în care a fost admisă acțiunea, iar la depunerea cererii a fost achitată taxa de timbru în mărime de 200 lei conform notei de plată nr.A 00371503564736 din 29.08.2025 (f.d 2), instanța de judecată consideră justificat și temeinic încasarea de la pârât în beneficiul reclamanților cheltuielile de judecată sub formă de cheltuieli privind achitarea taxei de de timbru în mărime de 200 lei.

Referitor la cheltuielile suportate pentru servicii poștale în mărime de 80,60 lei, instanța reține că potrivit art. 90 alin (1) lit. c) Cod de procedură civilă, din cheltuielile de judecare a cauzei fac parte cheltuielile de înştiinţare şi chemare a părţilor în judecată.

Astfel potrivit copia chitanțelor de plată din 01.08.2025 reclamanții au suportat cheltuieli în mărime totală de 80,60 lei, pentru expedierea somațiilor în adresa pârâtului (f.d 53-54).

Ca urmare, instanța va admite solicitarea privind încasarea cheltuielilor pentru expedierea somațiilor în mărime totală de 80,60 lei.

Față de cele ce preced, instanța de judecată conchide de a admite parțial cererea de chemare în judecată înaintată de *****, *****, ***** împotriva CA „Fly One” SRL cu privire la repararea prejudiciului material și prejudiciului moral, de a încasa din contul CA „Fly One” SRL cu titlu de compensație pentru anularea zborului în suma de 250 Euro, pentru fiecare, echivalent în valută naţională conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, și cheltuielile de judecată sub formă de cheltuieli poștale în suma de 80,60 lei, taxa de timbru în mărime de 200 lei, precum și în beneficiul statului cu titlu de cheltuieli de judecată pentru taxa de stat proporțional părții admise din acțiune suma 631,96 lei. Iar în rest de a respinge acțiunea ca neîntemeiată.

În sensul dezbaterii argumentelor invocate în cadrul ședinței de judecată, instanța consideră relevant avizul nr. 11 al Consiliului Consultativ al Judecătorilor Europeni în atenţia Comitetului de Miniştri al Consiliului Europei privind calitatea hotărârilor judecătoreşti, în care se menţionează că, obligaţia instanţelor de a-şi motiva hotărârile nu trebuie înţeleasă ca necesitând un răspuns la fiecare argument invocat în sprijinul unui mijloc de apărare ridicat. Întinderea acestei obligaţii poate varia in funcţie de natura hotărârii. În conformitate cu jurisprudenţa Curţii Europene a Drepturilor Omului, întinderea motivării depinde de diversitatea mijloacelor pe care o parte le poate ridica în instanţă, precum şi de prevederile legale, de obiceiuri, de principiile doctrinale şi de practicile diferite privind prezentarea si redactarea sentinţelor şi hotărârilor în diferite state. Pentru a răspunde cerinţelor procesului echitabil, motivarea ar trebui să evidenţieze că judecătorul a examinat cu adevărat chestiunile esenţiale ce i-au fost prezentate.

În conformitate cu prevederile art.238-241 Cod de procedură civilă al Republicii Moldova, instanţa de judecată,

h o t ă r ă ş t e:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de *****, *****, ***** către CA „Fly One” SRL, intervenient accesoriu „Racurs Grup” SRL privind încasarea compensației, penalități de întârziere, prejudiciul moral și cheltuielile de judecată.

Se încasează din contul CA „Fly One” SRL în beneficiul lui ***** suma de 250 (două sute cincizeci) euro sau echivalentul lor în lei RM conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului 5F 298 din 27.07.2025.

Se încasează din contul CA „Fly One” SRL în beneficiul Anei Rotari suma de 250 (două sute cincizeci) euro sau echivalentul lor în lei RM conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului 5F 298 din 27.07.2025.

Se încasează din contul CA „Fly One” SRL în beneficiul Biancăi-Maria Rotari, prin intermediul reprezentantului legal ***** suma de 250 (două sute cincizeci) euro sau echivalentul lor în lei RM conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului 5F 298 din 27.07.2025.

Se încasează din contul CA „Fly One” SRL mod solidar în beneficiul lui *****, *****, prin intermediul reprezentantului legal *****, ***** cheltuielile poștale în suma de 80,6 (optzeci lei,60) lei, taxa de timbru în mărime de 200 (două sute) lei.

Se încasează din contul CA „Fly One” SRL în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 631,96 (șase sute treizeci și unu,96) lei.

În rest, acțiunea se respinge ca neîntemeiată.

Hotărîrea este cu drept de atac în ordine de apel în Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile, prin intermediul Judecătoriei Chișinău (sediul centru).

Preşedintele şedinţei
Judecătorul Octavian Dvornic