

prima instanță: G. Bivol  
instanța de apel: D. Manole, A. Bostan, Șt. Niță

dosarul nr. 2ra-2454/16

## DECIZIE

28 decembrie 2016

mun. Chișinău

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit  
al Curții Supreme de Justiție

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul  
Judecătorii

Iulia Sîrcu  
Iurie Bejenaru  
Ion Druță  
Nicolae Craiu  
Tamara Chișca-Doneva

examinând recursul declarat de către Societatea cu Răspundere Limitată „Mouzenidis”, reprezentată de avocatul Botezatu Gheorghe,

în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a lui Tanurcov Ghenadie împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Mouzenidis” cu privire la repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 19 iulie 2016, prin care a fost respins apelul declarat de către Societatea cu Răspundere Limitată „Mouzenidis” și menținută hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 28 ianuarie 2016, prin care acțiunea a fost admisă parțial,

### c o n s t a t ă:

La 17 octombrie 2014, Tanurcov Ghenadie a depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Mouzenidis” cu privire la repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii a indicat că avînd drept scop organizarea unei călătorii cu familia în Grecia, peninsula Halkidiki-Sithonia, la data de 27 iunie 2014 a încheiat contractul de servicii turistice nr. 575/14/OX cu SRL „Mouzenidis, deținătoarea licenței pentru activitate turistică seria AMMII nr. 041258, cu cazarea în hotelul „Simeon” de trei stele, localitatea Metamorfoși, pe o durată de 15 zile, număr-apartament, asigurarea cu hrană - semipansio, achitînd pentru aceste servicii suma de 2 495 euro, recalculată în lei la cursul BNM la ziua achitării, ceea ce a constituit conform bonurilor de plată nr. 0003 din 26 iunie 2014 și nr. 0006 din 27 iunie 2014 suma totală de 47 495 lei.

Sușine că a ales cazarea în hotelul „Simeon” de trei stele, reieșind din informația deținută pe site-ul SRL „Mouzenidis” și din discuția cu consultantții de vânzări a companiei vizate, conform cărei hotelul în cauză este situat într-o stațiunea

balneoclimatică, cu multă vegetație și parcuri la o distanță de 60 m de la mare cu plajă de nisip, condiții care s-au potrivit cerințelor solicitate.

Menționează că la data de 26 iulie 2014, au ajuns cu familia (soția și doi copii minori) la locul destinației și au rămas nesatisfăcuți de faptul că hotelul nominalizat se află la o distanță de aproximativ 250 m de la mare și nu de 60 m, cu plaja neîngrijită și plină de pietriș, iar pentru a ajunge la plajă era necesar de a trece două străzi, acestea fiind într-o stare sanitară deplorabilă (deșeurile de la construcții, tomberoane de gunoi neîngrădite, altă murdărie).

Relatează că pe marginea străzilor în loc de copaci, creșteau arbuști, stuf și alte ierburi sălbatice, terenul adiacent hotelului fiind înconjurat, la fel, de aceeași dezordine.

Afirmă că apartamentul, în care au fost cazați era situat în afara teritoriului hotelului într-o clădire separată, iar în odăi și la bucătărie se aflau obiecte și lucruri străine (scrisori, haine, resturi de produse alimentare).

În acest sens, relevă că în aceeași zi a somat în scris reprezentanții gazdei - Mouzenidis Travel, Grecia și SRL „Mouzenidis”, Chișinău despre neajunsurile depistate în timpul călătoriei, ce țin de condițiile de cazare necorespunzătoare informației prezentate de către organizatorul călătoriei, solicitând schimbarea hotelului, însă gazda a refuzat recepționarea reclamației, comunicându-i că schimbarea hotelului o pot face numai contra unei noi plăți și restituirea plății deja achitate o poate soluționa ulterior cu organizatorul călătoriei.

În continuare, susține că pârâțul, ca organizator al călătoriei și ca parte responsabilă pentru obligațiile asumate conform contractului de servicii turistice, nu a întreprins careva măsuri de ameliorare a situației create.

Astfel, indică că a doua zi a fost contactat telefonic de către reprezentantul pârâțului, care s-a interesat dacă a fost reprezentantul gazdei la hotel și dacă s-a soluționat problema, cărui i-a fost comunicat despre neschimbarea situației.

La acest segment, afirmă că a fost nevoit să suporte cheltuieli suplimentare pentru cazarea în alt hotel, deoarece organizatorul călătoriei nu a reacționat în nici un mod pentru a soluționa problema, de aceea la data de 14 august 2014, a expediat în adresa acestuia o nouă reclamație prin care a solicitat în temeiul pct. 4.3. al contractului de servicii turistice nr. 575/14/OX din 27 iunie 2014, restituirea sumei de 2 495 euro, achitată conform contractului.

Menționează că prin răspunsul primit la data de 09 septembrie 2014, a fost informat, că SRL „Mouzenidis” nu poartă răspundere materială în situația creată, deoarece el a renunțat la călătorie și a părăsit hotelul fără a aștepta soluția organizatorului călătoriei cu privire la schimbarea hotelului după recepționarea reclamației din 26 iulie 2014.

De asemenea, i-a fost comunicat și faptul că cererea de restituire a plății pentru călătorie va fi soluționată definitiv după primirea răspunsului de la partenerii din Grecia, iar prin scrisoarea din 16 septembrie 2014, pârâțul i-a comunicat suplimentar că în rezultatul tratativelor cu partenerii din Grecia, s-a acceptat restituirea a 50 % din suma achitată.

Este de părere că propunerea pârâțului nu este relevantă, deoarece s-a prezentat la locul de cazare, s-a convins de faptul că condițiile nu corespund celor promise, iar decizia de a se caza în alt hotel cu achitarea serviciilor hoteliere în sumă de 3 810

euro a fost luată din lipsă de alternativă, întru-cât termenul pentru odihnă era limitat, iar pârâtul nu a reacționat corespunzător la reclamația sa.

În asemenea circumstanțe, insistă că din cauza nerespectării clauzei prevăzute la pct. 3.2.3 al contractului și a prevederilor dispozițiilor art. 14 alin. (1) lit. g) din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr. 352 din 24 noiembrie 2006, în temeiul pct. 4.3. al contractului și art. 14 alin. (1) lit. i) din Legea sus menționată, pârâtul urmează să-i repare prejudiciul material cauzat în mărime de 2 495 euro, care constituie costul serviciilor de turism achitate conform contractului de servicii turistice nr. 575/14/OX din 27 iunie 2014.

Evidențiază, la fel, că pârâtul în calitate de organizator al călătoriei prin prezentarea generală a pachetului turistic, i-a comunicat informații false privind amplasarea hotelului „Simeon” față de mare, privind starea generală a acestuia și starea sanitară a împrejurimilor și a plajei, fapte care potrivit art. 13 alin. (6) din Legea protecției consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, urmează a fi calificate ca o practică comercială înșelătoare, întru-cât în calitate de consumator a fost indus în eroare și a fost determinat să încheie contractul, iar în cazul în care dispunea de informația obiectivă privind serviciile propuse, evident că nu-ar fi încheiat.

Cu referire la prevederile art. 10 lit. j), art. 18 alin. (1), art. 20, art. 32 alin. (1) din Legea protecției consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, susține că în afară de prejudiciul material, pârâtul urmează să-i achite și o penalitate în mărime de 5 % din prețul serviciului pentru fiecare zi de întârziere a restituirii contravalorii serviciului necorespunzător peste termenul de 14 zile de la înaintarea reclamației din 14 august 2014 și până la primirea răspunsului la 16 septembrie 2014, cu privire la soluționarea ei - 19 zile, ce constituie 2 370 euro (19 zile de întârziere x 5% x 2 495 euro=2 370 euro).

Față de cele relatate, consideră că împreună cu familia sa a suportat și un prejudiciul moral pe care estimează la suma de 25 000 lei, manifestat prin disconfortul psihologic esențial.

Își întemeiază pretențiile în baza dispozițiilor art. 14 alin. (1) lit. g) și lit. i), art. 19 lit. c) și lit. e) din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr. 352 din 24 noiembrie 2006, art. 10 lit. j), art. 13 alin. (6), art. 18 alin. (1), art. 20, art. 32 alin. (1) din Legea protecției consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, art. 572 alin. (2), art. 602 alin. (1) Cod civil.

Solicită încasarea de la SRL „Mouzenidis” în beneficiul său a prejudiciului material în sumă de 2 495 euro recalculați în lei la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii judecătorești, a penalității pentru întârzierea restituirii contravalorii serviciului necorespunzător în sumă de 2 370 euro, a prejudiciului moral în mărime de 25 000 lei și a cheltuielilor de asistentă juridică.

Prin hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 28 ianuarie 2016, acțiunea a fost admisă parțial, fiind încasat de la SRL „Mouzenidis” în beneficiul Tanurcov Ghenadie prejudiciul material în sumă de 2 461,50 euro în lei moldovenești la cursul BNM la data executării hotărârii, prejudiciul moral în sumă de 5 000 lei și 7 500 lei cu titlu de cheltuieli pentru asistență juridică, în rest pretențiile au fost respinse ca neîntemeiate. Totodată, s-a încasat de la SRL „Mouzenidis” în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 2 032,82 lei.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 19 iulie 2016, a fost respins apelul declarat de către Societatea cu Răspundere Limitată „Mouzenidis” și menținută hotărârea Judecătorei Centru mun. Chișinău din 28 ianuarie 2016.

La 25 iulie 2016, SRL „Mouzenidis”, reprezentată de avocatul Botezatu Gheorghe, a depus cererea de recurs nemotivată împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei instanței de apel și hotărârii primei instanțe în partea admiterii acțiunii cu emiterea unei noi hotărâri de respingerea integrală a acțiunii și încasarea de la intimat a tuturor cheltuielilor de judecată suportate și anume: 1 350 lei cu titlu de taxa de stat achitată la depunerea apelului, 900 lei-taxa de stat achitată la depunerea recursului și 12 100 lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică.

La 12 septembrie 2016, SRL „Mouzenidis”, reprezentată de avocatul Botezatu Gheorghe a depus cererea de recurs motivată împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei instanței de apel și hotărârea primei instanțe în partea în care acțiunea intimatului a fost admisă cu emiterea unei noi hotărâri în partea dată de respingerea integrală a acțiunii și încasarea de la intimat a tuturor cheltuielilor de judecată suportate și anume: 1 350 lei cu titlu de taxa de stat achitată la depunerea apelului, 900 lei-taxa de stat achitată la depunerea recursului și 12 100 lei cu titlu de cheltuieli de asistentă juridică.

În motivarea recursului a invocat dezacordul cu decizia instanței de apel, considerând-o neîntemeiată și emisă cu aplicarea eronată a normelor de drept material, deoarece instanța nu a aplicat legea care trebuia să fie aplicată și a aplicat o lege care nu trebuia să fie aplicată.

Astfel, în susținerea opiniei enunțate, recurentul a invocat că instanța de apel a aplicat prevederile legale referitor la obligativitatea prevederilor contractului de servicii turistice încheiate între părți, însă nu a aplicat însuși prevederile art. 1.1., art. 3.1.6., art. 4.10.2., art. 7.6., art. 7.7., art. 7.11 din Contractul de servicii turistice nr. 575/14/OX din 27 iunie 2014.

Susține că instanța de apel urma să constate că prevederile contractului turistic încheiat între recurent și intimat sunt obligatorii pentru executare de către ambele părți, și să aplice prevederile art. 666, art. 668 Cod civil și articolele din contractul sus menționat, totodată instanța eronat a aplicat art. 1398 Cod civil, fără a motiva și a justifica aplicarea acestui articol.

Remarcă că nu poartă și nu poate fi răspunzător pentru acțiunea conștientă a intimatului de anulare a cazării și rezervare nouă a unui hotel mai scump în legătură cu percepția subiectivă de către intimat a condițiilor de cazare și categoria hotelului.

Invocă că intimatul s-a obligat prin contract să compenseze 100 % din prețul produsului turistic în caz de anulare din proprie inițiativă și fără a avea careva impedimente să se folosească de serviciile de cazare oferite, a părăsit din inițiativă proprie hotelul „Simeon” de 3 stele și s-a cazat în hotelul „Pallini Beach” de 4 stele.

Afirmă că suma achitată de intimat pentru cazare în hotelul „Simeon” de trei stele nu urmează să-i fie restituită acestuia, deoarece a fost reținută de hotel ca compensare pentru anulare a serviciilor de cazare de către intimat, peste termenul permis.

În contextul dat, relevă că administrația hotelului „Simeon” a reținut sumele achitate pentru cazarea intimatului și nu le-a restituit către recurent, în baza aceluiași

prevederi contractuale ce țin de aplicarea penalității de 100 % din prețul cazării în caz de anulare de către turist din proprie inițiativă.

Cu referire la argumentul instanței precum că acceptarea restituirii a 50 % din sumă de către recurent, reprezintă o probă a încălcării clauzelor contractuale, insistă că această concluzie vine în contradicție cu art. 130 alin. (1) CPC, care indică că instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

Consideră că instanța urma să aprecieze argumentele recurentului și să aplice normele legale enunțate și implicit prevederile contractuale și să nu emită decizia pe baza unui argument dubios. Or, propunerea de a achita ca compromis careva sume intimatului nu reprezintă recunoașterea responsabilității sau a careva încălcări, ci doar un compromis pentru a evita litigiul, și în nici un caz propunerea de soluționare amiabilă nu poate sta la baza emiterii unei decizii.

În conformitate cu art. 434 alin. (1) CPC, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau a deciziei integrale.

Materialele cauzei atestă că copia deciziei instanței de apel din 19 iulie 2016 a fost expediată în adresa recurentului la 22 august 2016, fapt ce se confirmă prin copia scrisorii de însoțire nr. 8058 (f. d. 192).

Astfel, instanța de recurs consideră că recurentul s-a conformat prevederilor legale și a declarat recursul la 25 iulie 2016 în termen.

La 19 septembrie 2016 în adresa intimatului Tanurcov Ghenadie a fost expediată copia recursului declarat de către SRL „Mouzenidis” cu înștiințarea despre necesitatea depunerii obligatorii a referinței.

Iar la 12 octombrie 2016 Ghenadie Tanurcov a depus referința la recursul declarat, în care a invocat caracterul neîntemeiat al acestuia și a solicitat respingerea lui ca fiind nefondat.

Prin încheierea Curții Supreme de Justiție din 23 noiembrie 2016, recursul declarat de către SRL „Mouzenidis”, reprezentat de avocatul Botezatu Gheorghe, a fost considerat admisibil.

În conformitate cu art. 444 CPC, recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces.

Studiind materialele dosarului, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe cu emiterea unei noi hotărâri cu privire la respingerea acțiunii din considerentele ce urmează.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) CPC, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să caseze integral sau parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, pronunțând o nouă hotărâre.

După cum rezultă din materialele pricinii, Tanurcov Ghenadie, înaintând acțiunea în instanța de judecată împotriva SRL „Mouzenides”, a solicitat încasarea a sumei de 2 495 euro recalculați în lei la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii judecătorești, cu titlu de prejudiciului material, a sume de 2 370 euro cu titlu de penalitate pentru întârzierea restituirii contravalorii serviciului necorespunzător, a prejudiciului moral în mărime de 25 000 lei și a cheltuielilor de asistenta juridică.

Fiind investită cu judecarea pricinii în cauză prima instanță a admis parțial acțiunea și a încasat din contul SRL „Mouzenidis” în beneficiul Tanurcov Ghenadie prejudiciul material în sumă de 2 461,50 euro în lei moldovenești la cursul BNM la data executării hotărârii, prejudiciul moral în sumă de 5 000 lei și suma de 7 500 lei cu titlu de cheltuieli pentru asistență juridică, în rest respingând pretențiile acțiunii ca neîntemeiate, soluție menținută și de instanța de apel.

Verificând legalitatea și temeinicia hotărârilor instanțelor ierarhic inferioare în raport cu criticele formulate în recurs și materialul probator, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție conchide că concluzia instanțelor de judecată este una greșită, rezultată din aprecierea incorectă a materialului probator și aplicarea greșită a prevederilor legale.

În susținerea opiniei enunțate instanța de recurs reține prevederile art. 10 alin. (1) din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr. 352 din 24 noiembrie 2006, care indică că, comercializarea serviciilor și pachetelor turistice pe teritoriul Republicii Moldova este efectuată de turoperatori și agențiile de turism în baza contractului de servicii turistice și a voucherului turistic, ca parte integrantă a acestuia, în conformitate cu legislația.

Prin prisma pct. 6 din Regulamentul cu privire la modul de aplicare a voucherului turistic aprobat prin ordinul Agenției Naționale de Turism nr. 62 din 11 februarie 2002, voucherul turistic este parte integrantă a contractului turistic, ce cuprinde întregul volum de informații despre serviciile turistice acordate în conformitate cu acesta și confirmă plata unor servicii concrete, cum ar fi: transportul, cazarea, restaurația, deservirea excursionistă etc, și servește drept bază pentru obținerea acestor servicii.

Conform art. 512 alin. (1) și art. 514 din Codul civil, în virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ținut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face. Obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

Prin prisma art. 572 alin. (1) și (2) din Codul civil, temeiul executării rezidă în existența unei obligații. Obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul și în momentul stabilit.

Așadar, materialul probator atestă că la data de 27 iunie 2014, între Tanurcov Ghenadie și SRL „Mouzenidis” a fost încheiat contractul de servicii turistice nr. 575/14/OX, conform căruia SRL „Mouzenidis” deținător al licenței pentru activitate turistică seria AMMII nr. 041258, și-a sumat obligația să asigure, pe o durată de 15 zile, intimatul Tanurcov Ghenadie și familia acestuia cu cazarea în hotelul „Simeon” cu 3 stele, localitatea Metamorfoși, pe o durată de 15 zile, număr-apartament, asigurarea cu hrană – semipansio, intimatul urmînd să achite pentru aceste servicii suma de 2461,5 euro (f.d. 8-10).

Conform bonurilor de plată nr.0003 din 26 iunie 2014 și nr. 0006 din 27 iunie 2014 reclamantul a achitat suma de 47495 lei, ceea ce la ziua achitării, conform cursului Băncii Naționale a Moldovei a constituit suma stipulată în contract de 2461,5 euro.

În circumstanțele enunțate și în contextul normelor de drept citate supra, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție reține că la cazul speței părțile litigante se află în raporturi izvorâte în baza

contractului de prestare a serviciilor, în care recurenta SRL „Mouzenidis” în calitate de prestator a informat intimatul Tanurcov Ghenadie despre condițiile de organizare a serviciilor turistice, inclusiv informația ce ține de condiție de cazare în hotelul ales.

Aici este de remarcat că la încheierea contractului menționat intimatul Tanurcov Ghenadie, a ales cazarea în hotelul Simeon cu trei stele, situat în localitatea Metamorfoși, peninsula Halkidiki-Sitonia, Grecia, reieșind din informația de pe situl SRL „Mouzenidis” și din conversațiile cu consultantii de vânzări.

Iar ulterior, intimatul a invocat că informații prezentată s-a dovedit a fi necorespunzătoare situației de facto, deoarece hotelul se afla la o distanță de aproximativ 250 metri de la mare și nu de 60 metri după cum a fost informat, plaja era neîngrijită, plină de pietriș, apartamentul era situat în afara teritoriului hotelului, într-o clădire separată, în odăi, la bucătărie erau obiecte și lucruri străine, terenul adiacent hotelului era înconjurat de deșuri de construcții, tomberoane de gunoi neîngrădite, deșuri aruncate în locuri neprevăzute.

Conform art. 666 alin. (1) Cod civil al RM, contract este acordul de voință realizat între două sau mai multe persoane prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturi juridice.

Noțiunea contractului de servicii turistice este prevăzută și la art. 1131 Cod civil, care stipulează că, prin contract de servicii turistice, o parte (organizatorul călătoriei, agentul turistic) se obligă să acorde celeilalte părți (turist) serviciile stipulate, iar aceasta se obligă să achite costul lor.

Potrivit art. 1132 al aceluiași Cod, orice anunț publicitar, ofertă sau altă informație prezentate de organizator despre serviciile turistice trebuie întocmite astfel încât să se excludă interpretarea lor eronată. Condițiile incluse în anunțul publicitar, în ofertă sau în altă informație prezentată clientului de către organizator sînt obligatorii pentru acesta din urmă, cu excepția cazurilor în care clientul a fost notificat, înainte de încheierea contractului, despre modificarea condițiilor.

Raportînd la caz prevederile citate mai sus, instanța de recurs constată ca neîntemeiată referirea intimatului Tanurcov Ghenadie în susținerea pretențiilor din cererea de chemare în judecată, la prevederile pct. 4.3 al contractului de servicii turistice nr. 575/14/OX din 27 iunie 2014, care indică că în caz de depistare a deficiențelor în timpul sejurului, clientul este în drept să ceară înlăturarea imediată a acestora. Iar Compania este în drept să refuze înlăturarea deficiențelor dacă aceasta implică cheltuieli disproporționale. În caz de neînlăturare de către Companie a deficiențelor depistate în termenul stabilit de turist, acesta le poate înlătura de sine stătător și să solicite de la Companie compensarea cheltuielilor suportate.

Or, pentru soluționarea justă a litigiului iscat, această condiție contractuală urma a fi analizată în coroborare cu alte prevederi ale contractului semnate între ambele părți.

Astfel, pct. 1.1 al Contractului vizat prevede că obiectul contractului este prestarea de către recurent către intimatul a serviciilor turistice, care la rîndul său le primește și le achită în conformitate cu condițiile Contractului.

Conform pct. 3.1.1, intimatul este obligat să execute prevederile contractului.

Prin pct. 7.6 al Contractului și prin semnătura aplicată în Registrul de informare al Companiei „Mouzenidis” SRL, intimatul confirmă că a primit toată informația deplină și veridică privind condițiilor de organizare a serviciilor turistice pe contract, inclusiv, informația ce ține de condițiile de cazare la hotel.

Respectiv, afirmațiile intimatului susținute și de instanțele ierarhic inferioare precum că acesta nu a fost informat despre condițiile reale a amplasării hotelului sunt în contradicție vădită cu circumstanțele reale ale cazului, or din cele relatate se deduce că intimatului i-a fost acordată toată informația necesară.

Mai mult, informarea intimatului despre condițiile de cazare se confirmă și prin faptul că pe pagina web a SRL „Mouzenidis” a fost indicat că apartamentele sunt plasate în afara teritoriului hotelului la 100 metri de blocul principal, fapt confirmat chiar prin imprimarea anexată la materialele dosarului de însuși intimat, ca urmare, nemulțumirea intimatului că distanța pînă la mare era mai mare decît cea indicată pe sit-ul Companiei recurate este declarativă și nu corespunde realității.

Suplimentar din imprimarea făcută de intimat de pe pagina web a recurentului se observă și faptul că hotelul este de tip econom, oferă odihnă simplă și ieftină, corespunzător, comandînd cazare în hotelul „Simeon” 3 stele intimatul știa exact unde și la ce se duce.

Ca consecință, este incontestabil că la caz sunt relevante clauzele pct. 7.6 al contractul în discuție, care stipulează că, în caz de neîndeplinire de către intimat a condițiilor stabilite, acestuia i se poate refuza cazarea și aflarea pe teritoriul hotelului, cît și în prestarea altor servicii din comandă fără restituirea de către hotel sau recurent a prejudiciului material și moral.

Punctul 7.7 din contract indică că recurentul nu poartă răspundere pentru percepția subiectivă de către turiști, la caz de către intimat, a condițiilor de cazare și categoria hotelului.

Punctul 7.11 statuează cp părțile declară că toate clauzele contractului sunt clare, expuse exact și au fost obiect al negocierii comune.

Conform pct. 3.1.6 al contractului, în caz de anulare a comenzii din vina sau la dorința intimatului acesta este obligat să achite penalitate conform capitolului 4 al contractului, care prevede ordinea de reziliere a contractului, răspunderea părților.

Iar pct. 4.10.2 al aceluiași contract expres statuează că în caz de anulare a comenzii din inițiativa intimatului, recurentul suportă următoarele cheltuieli, care urmează să fie compensate de intimat: pentru anulare cu 14 și mai puține zile înainte de începutul sejurului, intimatul compensează prețul perfectării vizei și 100% din prețul produsului turistic.

Dina analiza condițiilor contractuale încheiat între ambele părți, respectarea căroră, la fel, este obligatorii pentru ambele părți contractante, rezultă că recurentul SRL „Mouzenidis”, nu poartă răspundere pentru percepția subiectivă de către intimat a condițiilor de cazare și categoria hotelului, mai mult, acesta prin contract s-a obligat să compenseze 100% din prețul produsului turistic în caz de anulare din proprie inițiativă.

În consecință însă, intimatul, încălcînd condițiile contractuale menționate și fără a avea careva impedimente să folosească serviciile de cazare oferite, a părăsit din inițiativă proprie hotelul „Simeon” de 3 stele și s-a cazat la hotelul „Pallini Beach” de 4 stele.

Față de situația de fapt stabilită, instanța de recurs constată că suma achitată de intimat pentru cazare în hotelul „Simeon” de 3 stele nu urmează a fi restituită acestuia, deoarece a fost reținută de hotel ca compensare pentru anulare făcută de către intimatul cu încălcarea termenelor permise de anulare.

Aici urmează de remarcat susținerile recurentului care a insistat asupra faptului că sumele achitate pentru cazarea intimatului au fost reținute de Hotelul „Simeon”, nefiind, de altfel, restituite recurentului în baza aceluiași prevederi contractuale ce țin de aplicarea penalității de 100% din prețul cazării în caz de anulare de către turist din proprie inițiativă, fapt ce în plus indică asupra netemeinicii pretențiilor intimatului cu privire la recuperarea prejudiciului material.

În aceste condiții, se poate observa că pct. 3.2.7 a contractului, statuează că, recurentul restituie prețul serviciilor care nu au fost prestate din vina acestuia.

La caz însă, nu este pus la îndoială faptul că intimatul de sine stătător și liber ales pentru odihnă hotelul econom „Simeon” de 3 stele, fără a înaintat vre-o pretenție ce se referă nemijlocit la hotelul „Simeon” de 3 stele, iar în continuare nu a avut nici un impediment care să nu-i permită să folosească serviciile de cazare la hotelul „Simeon” de 3 stele, respectiv, din cele relatate reiese că recurenta și-a executat obligațiile sale față de intimat, și anume: a organizat sejurul ultimului, i-a achitat hotelului „Simeon” de 3 stele și i-a oferit acestuia asigurare medicală, iar hotelul „Simeon” de 3 stele, la rîndul său, l-a primit și l-a cazat.

Așa fiind, față de considerentele expuse mai sus se deduce că solicitarea unui hotel mai scump făcută de către intimat nu reprezintă acțiuni de înlăturare a deficiențelor care împiedică acordarea serviciilor ci o dorință subiectivă a acestuia, care implică cheltuieli disproporționate, și nu se înscrie nici în prevederile contractului și nici în cele legale.

Sub acest aspect se constată că SRL „Mouzenidis” nu poartă nici o vină în anularea de către intimat, din proprie inițiativă, a cazării la hotelul „Simeon” de 3 stele, mai cu seama că intimatul nu a suportat prejudiciu ci a suportat cheltuieli suplimentare datorate refuzului la serviciile de cazare a hotelului „Simeon” de 3 stele, restituirea cărora nu poate fi pusă pe seama recurentului.

Mai cu seamă, după cum deja a fost menționat, la încheierea contractului de servicii turistice nr. 575/14/OX din 27 iunie 2014, intimatul a fost avertizat că în caz de anulare a comenzii din inițiativa sa, va fi obligat să compenseze cheltuieli, pentru anulare cu 14 și mai puține zile înainte de începutul sejurului, precum și prețul perfectării vizei și 100% din prețul produsului turistic, condiții contractuale care nu au fost contestate, respectiv fiind acceptate fără echivoc.

Ca urmare, contractul de servicii turistice nr. 575/14/OX din 27 iunie 2014 a obținut forța obligatorie, prevăzută de art. 668 alin. (1) Cod civil, care statuează că contractul încheiat legal obligă părțile nu numai la ceea ce au stipulat expres, dar și la tot ceea ce rezultă din natura lui în conformitate cu legea, cu uzanțele sau cu principiile echității.

Distinct de cele relatate, se constată ca neîntemeiată reținerea primei instanțe cât și instanței de apel precum că acceptarea restituirii de către SRL „Mouzenidis” în beneficiul intimatului a 50% din prețul pachetului turistic, urmează a fi calificată ca o dovadă a încălcării clauzelor contractuale, or, propunerea de a achita careva sume intimatului reprezintă doar ofertă de compromis și în nici într-un caz, propunerea de soluționare amiabilă a litigiului, ceea ce îi acordă ultimului dreptul de a solicita recurentului propunerea oferită.

În această ordine de idei se constată a fi neîntemeiate și alte capete de cerere formulate de către Tanurcov Ghenadie în acțiune și anume, cu privire la încasarea

penalității, prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată, deoarece cerințele lui Tanurcov Ghenadie în acest sens sunt subsecvente cerințelor cu privire la recuperarea prejudiciului material, care s-a constatat a fi neîntemeiate.

Cele relatate în ansamblu atestă temeinicia recursului declarat de către SRL „Mouzenidis” reprezentat de avocatul Gheorghe Botezatu și indică la ilegalitatea atât a deciziei instanței de apel, cât și a hotărârii primei instanțe, fapt ce impune casarea acestora și respingerea acțiunii.

În același timp, cauzei din speță îi sunt relevante și prevederile art. 94 alin. (1) CPC, care stabilește că instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească părții care a avut câștig de cauză toate cheltuielile de judecată.

Conform art. 96 CPC instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare și rezonabile.

Cu referire la textul normelor citate, instanța de recurs ține să menționeze că la depunerea cererii de recurs, SRL „Mouzenidis” a solicitat compensarea a tuturor cheltuielilor de judecată suportate la examinarea pricinii sub formă de taxă de stat, precum și a cheltuielilor pentru serviciile de asistență juridică acordate de avocat.

Iar, după cum rezultă din actele cauzei la depunerea cererii de apel SRL „Mouzenidis” a achitat taxa de stat în mărime de 1350 lei, fapt ce se confirmă prin ordinul de plată nr. 144 din 12 mai 2016 (f.d. 170), iar la depunerea cererii de recurs a achitat taxa de stat în mărime de 900 lei, fapt confirmat prin ordinul de plată nr. 270 din 21 iulie 2016 (f.d. 194).

Astfel, raportînd prevederile normelor citate la circumstanțele constatate, instanța de recurs apreciază drept întemeiate cerințele SRL „Mouzenidis” cu privire la compensarea cheltuielilor suportate în legătură cu examinarea pricinii în cauză și anume pentru achitarea taxelor de stat la depunerea cererii apel și a cererii de recurs în sumă totală de 2250 lei, care urmează a fi încasate din contul lui Tanurcov Ghenadie în beneficiul SRL „Mouzenidis”.

Totodată, instanța de recurs consideră că suma solicitată de recurentul SRL „Mouzenidis” spre încasare în mărime de 17 610 lei ce reprezintă cheltuielile suportate pentru asistența juridică în prima instanță (12 110 lei), instanța de apel și recurs (5500 lei), este disproporțional de mare în raport cu complicitatea cauzei.

Ca urmare, în virtutea competenței sale de a mări sau de a micșora onorariile avocaților, instanța de recurs consideră necesar de a micșora cuantumul acestor cheltuieli, astfel încât, din contul lui Tanurcov Ghenadie în beneficiul SRL „Mouzenidis” urmând a fi încasată, cu titlu de cheltuieli pentru acordarea asistenței juridice, suma de 10 000 lei, care s-ar egala cu cheltuieli necesare și rezonabile în prezentul litigiu.

Față de cele ce preced și fiind cert că circumstanțele pricinii au fost constatate de către instanțele de judecată ierarhic inferioare, nefiind necesară verificarea suplimentară a căror-va dovezi, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul declarat, de a casa integral decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe și a emite o nouă hotărâre prin care a respinge acțiunea lui Tanurcov Ghenadie împotriva SRL „Mouzenidis” cu privire la repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) art. 445 alin. (3) CPC, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

d e c i d e :

Se admite recursul declarat de către Societatea cu Răspundere Limitată „Mouzenidis”, reprezentată de avocatul Botezatu Gheorghe.

Se casează integral decizia Curții de Apel Chișinău din 19 iulie 2016 și hotărârea Judecătorei Centru mun. Chișinău din 28 ianuarie 2016, în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a lui Tanurcov Ghenadie împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Mouzenidis” cu privire la repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată și se emite o nouă hotărâre, prin care:

Se respinge acțiunea lui Tanurcov Ghenadie împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Mouzenidis” cu privire la repararea prejudiciului material și moral, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată.

Se încasează din contul lui Tanurcov Ghenadie în beneficiul Societății cu Răspundere Limitată „Mouzenidis” suma de 2 250 (două mii două sute cinzeci) lei cu titlu de cheltuieli de judecată pentru achitarea taxei de stat la depunerea cererii apel și a cererii de recurs și suma de 10 000 (zece mii) lei pentru asistența juridică.

Decizia este irevocabilă din momentul emiterii.

Președinte, judecătorul

Iulia Sîrcu

Judecătorii

Iurie Bejenaru

Ion Druță

Nicolae Craiu

Tamara Chișca-Doneva