

prima instanță: S.Papuha  
(Judecătoria Rîșcani, mun. Chișinău)  
instanța de apel: Iu.Cimpoi, N.Simciuc, L.Bulgac  
(Curtea de Apel Chișinău)

dosarul nr.2ra-840/17

## DECIZIE

07 iunie 2017

mun. Chișinău

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

în componență:

Președintele ședinței, judecătorul: Valeriu Doagă

Judecătorii: Tamara Chișca-Doneva, Ala Cobăneanu, Nicolae Craiu, Iurie Bejenaru

examinând cererile de recurs declarate de Societatea cu Răspundere Limitată „Micora Tur”, Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna,

în pricina civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Bînzari Dorin și Tricolici Anna împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Micora Tur” cu privire la protecția drepturilor consumatorilor și repararea prejudiciului cauzat,

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 15 decembrie 2016 și a deciziei suplimentare a Curții de Apel Chișinău din 31 ianuarie 2017, prin care a fost respins apelul declarat de Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna, a fost admis apelul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Micora Tur”, casată hotărârea Judecătoriei Rîșcani, mun. Chișinău din 05 iulie 2016, și emisă o nouă hotărâre de admitere parțială a acțiunii,

### c o n s t a t ă :

La 26 martie 2015 Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna s-au adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Micora-Tur”, solicitînd încasarea din contul SRL ”Micora-Tur” în beneficiul lui Bînzari Dorin a prejudiciului cauzat (contravaloarea serviciului neprestat de pîrît) în mărime de 19284 lei, a penalităților acumulate în mărime de 87742 lei, a prejudiciului moral cauzat în mărime de 10 000 lei și a cheltuielilor de judecată, iar în beneficiul Annei Bînzari (Tricolici) prejudiciul moral cauzat în mărime de 10 000 lei.

În motivarea acțiunii s-a indicat că, la data de 01.08.2014 între SRL „Micora-Tur”, în calitate de prestator și Dorin Bînzari, în calitate de client, a fost încheiat contractul turistic nr. 123, prin care clientul a procurat un produs turistic pentru 2 persoane, pe perioada 16.08.2014 — 23.08.2014, punctul de destinație fiind Antalya - Turcia, hotel Fortuna 5\*/AYT 5\*/HVI (Antalya), în număr de tip standard ROOM: 2 ADL, ALL inclusive, iar prețul produsului turistic fiind stabilit de 1045 Euro.

La 01.08.2014 și 07.08.2014 Dorin Bînzari și-a onorat obligațiunile de plată și a achitat integral produsul turistic, conform condițiilor contractuale la cursul stabilit de companie. La data de 07.08.2014 SRL „Micora-Tur” a înregistrat voucherul turistic cu seria AB nr. 162339 la Agenția Turismului a Republicii

Moldova cu destinația Chișinău-Antalya-Chișinău cu cazarea în hotelul Fortuna 5\*/pe 7 nopți, All inclusive, iar la data de 16.08.2014 reclamantii au decolat din aeroportul Chișinău spre Antalya (Turcia).

La aterizare în aeroportul din Antalya au constatat că SRL „Micora-Tur” nu a rezervat hotelul conform condițiilor contractuale, fiindu-le pus la dispoziție un număr din pensiunea River Garden din or. Belek (Turcia). Reclamantii au telefonat de îndată agentul turistic și li s-a spus că va veni un ghid turistic de la Summer Tour și vor fi cazați într-un hotel din or. Antalya, conform voucherului turistic, dar pe la 16:30 li s-a comunicat că, nu este posibilă cazarea într-un alt hotel decât în pensiunea River Garden.

Dorin Bînzari a solicitat agentului turistic schimbarea biletelor de avion pentru a se întoarce înapoi în Moldova și i s-a spus că schimbarea biletelor va avea loc pentru ziua următoare. Ulterior, agentul Summer Tour le-a comunicat că din partea SRL „Micora-Tur” alte oferte decât cea la pensiunea River Garden nu au parvenit, iar referitor la schimbarea biletelor de avion pentru a se întoarce în Moldova sunt doar minciuni, reclamantii fiind nevoiți să se cazeze la pansionatul River Garden din Belek. Abia la ora 18:00 reclamantii au fost cazați în căsuța C9, odaia cu nr. 8 la pansionatul River Garden, unde au constatat condiții de mizerie totală, ceea ce, în schimb de odihnă, le-a afectat grav starea psihică gravă, trăind o perioadă de calvar.

La 25.08.2014 Bînzari Dorin a adresat o reclamație către SRL „Micora-Tur”, recepționată de ultimii la 28.08.2014 prin care și-a expus pretențiile la contractul turistic cu nr. 123 din 01.08.2014, anexînd probe în sensul dat și solicitînd restituirea sumei achitate, în valoare de 19284 lei.

Avînd în vedere că nu a primit răspuns, la data de 08.10.2014 Bînzari Dorin s-a adresat repetat către pîrît. Abia la data de 04.11.2014, prin răspunsul nr. 8, pîrîtul a propus- reclamantului restituirea a 80% din 100% pentru cazare și prestarea serviciilor hoteliere, refunzînd să compenseze serviciile de zbor, asigurări medicale, transfer aeroport-hotel-aeroport. La data de 09.12.2014 Bînzari Dorin și-a expus dezacordul cu propunerea pîrîtului, solicitînd restituirea integrală a prejudiciului cauzat. Prin răspunsul nr. 01-8/871 din 20.10.2014, Agenția Turismului a adus la cunoștința reclamantului Bînzari Dorin că, la data de 22.09.2014 a fost constatat cazul de încălcare a legislației de către SRL „Micora-Tur”, fiind emisă în acest sens o prescripție în vederea aducerii la concordanță a activității sale cu cadrul legal.

La 25.02.2015 Dorin Bînzari s-a adresat cu o reclamație către Agenția pentru Protecția Consumatorului, solicitînd soluționarea problemei, cu restituirea sumei achitate pentru servicii, în mărime de 19284 lei.

Prin răspunsul cu nr. 27/05-1627 din 11.03.2015, Agenția a informat reclamantul că, nu este competentă în domeniu, ci Agenția Turismului, la care deja reclamantul s-a adresat. Avînd în vedere că litigiul nu a fost soluționat pe cale amiabilă în termen de 14 zile, reclamantii se consideră în drept de a calcula penalități de întîrziere din data de 24.12.2014 și pînă la 25.03.2015.

La 05.04.2016 Bînzari Dorin și Tricolici Anna au depus cerere de concretizare a pretențiilor din acțiune, solicitînd încasarea din contul SRL ”Micora-Tur” în beneficiul lui Bînzari Dorin a contravalorii produsului (pachetului) turistic ce constituie suma de 19284 lei, a diferenței de curs valutar de 4103 lei (1 euro=22,38

lei la data de 04.04.2016), a penalităților calculate potrivit art. 32 alin. (1) Legea privind protecția consumatorului pentru perioada 02.09.2014-28.02.2015 în sumă de 173556 lei, a prejudiciului moral în mărime de 10 000 lei, a cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 5000 lei, a cheltuielilor suportate în procedura de executare în mărime de 2500 lei, a cheltuielilor suportate pentru convorbirile telefonice în mărime de 800 lei, a cheltuielilor de eliberare a Extrasului în mărime de 37 lei, iar în beneficiul lui Tricolici Anna a prejudiciului moral în mărime de 10 000 mii lei.

Prin hotărârea Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 05 iulie 2014 cererea de chemare în judecată a fost admisă parțial.

S-a încasat din contul SRL "Micora-Tur" în beneficiul lui Bînzari Dorin și Tricolici Anna contravaloarea produsului (pachetului) turistic ce constituie suma de 19284 lei, diferența de curs valutar în sumă de 4103 lei, penalitatea în mărime de 20000 lei, cheltuielile de asistență juridică de 5000 lei, cheltuielile suportate în procedura de executare în mărime de 2500 lei, cheltuielile pentru eliberarea Extrasului în sumă de 37 lei, a câte 5000 lei pentru fiecare, în calitate de prejudiciu moral, în total suma de 55 924 lei. Totodată s-a încasată din contul SRL "Micora-Tur" în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 1677, 70 lei.

Prin încheierea Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 11 august 2016 s-au corectat erorile admise la emiterea dispozitivului hotărârii Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 05 iulie 2016 și anume:

- în dispozitivul hotărârii sintagma „2014” s-a substituit cu sintagma „2016”;
- din dispozitivul hotărârii alineatul 2 rîndul 2 s-au exclus cuvintele „și Tricolici Anna ambii”;
- în dispozitivul hotărârii alineatul 2, rîndul 9 în loc de cuvîntul „fiecare” se include cuvintele „Bînzari Dorin Constantin și Tricolici Anna”;
- în legătură cu eroarea de calcul evidentă se corectează cifra de „55924” cu cifra de „60924”.

La 04 august 2016 Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna au declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 05 iulie 2016, solicitînd admiterea acestuia și casarea parțială a hotărârii primei instanțe, în partea încasării parțiale a penalităților și a prejudiciului moral, cu pronunțarea unei hotărâri în această parte, prin care pretențiile să fie admise integral.

La data de 22 iulie 2016 SRL „Micora-Tur” a declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 05.07.2016, solicitînd admiterea acestuia, casarea hotărârii primei instanțe, cu emiterea unei noi hotărâri prin care acțiunea să fie respinsă integral.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 15 decembrie 2016 s-a respins apelul declarat de Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna.

S-a admis apelul declarat de SRL "Micora-Tur".

S-a casat integral hotărârea Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 05 iulie 2016 și încheierea de corectare a greșelilor din 11 august 2016 și s-a emis o nouă hotărâre prin care:

S-a admis parțial acțiunea lui Bînzari Dorin.

S-a încasat de la SRL "Micora-Tur" în beneficiul lui Bînzari Dorin

contravaloarea pachetului turistic ce constituie suma de 19284 (nouăsprezece mii două sute optzeci și patru) lei, diferența de curs valurat 4103 (patru mii o sută trei) lei, prejudiciul moral 5000 (cinci mii) lei și cheltuielile de judecată 2537 (două mii cinci sute treizeci și șapte) lei.

În rest pretențiile lui Bînzari Dorin s-au respins ca neîntemeiate.

S-a scos de pe rol cererea de chemare în judecată a lui Bînzari (Tricolici) Anna către SRL "Micora-Tur" cu privire la încasarea prejudiciului moral.

Prin decizia suplimentară a Curții de Apel Chișinău din 31 ianuarie 2017 s-a admis parțial cererile lui Bînzari Dorin și SRL "Micora-Tur" privind emiterea unei decizii suplimentare la decizia Curții de Apel Chișinău din 15 decembrie 2016, în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a depusă de Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna către SRL "Micora-Tur" cu privire la protecția drepturilor consumatorilor și repararea prejudiciului cauzat.

S-a încasat din contul SRL "Micora-Tur" în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 801 (opt sute unu) lei 61 bani.

S-a încasat din contul Societății cu Răspundere Limitată "Micora-Tur" în beneficiul lui Bînzari Dorin cheltuielile de asistență juridică în sumă de 4000 lei.

S-a încasat de la Bînzari Dorin în beneficiul SRL „Micora-Tur” cheltuielile de asistență juridică în sumă de 2000 (două mii) lei și cheltuielile pentru achitarea taxei de stat pentru apel în sumă de 525 (cinci sute douăzeci cinci) lei.

S-a anulat măsura de asigurare a acțiunii aplicată prin încheierea Judecătoriei Rîșcani, mun. Chișinău din 31.03.2015 prin punerea sechestrului asupra conturilor bancare, bunurilor mobile și imobile ce aparțin SRL "Micora-Tur", în partea care excede suma încasată de 34924 lei.

La 27 februarie 2017 SRL „Micora Tur” a depus recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea lui, casarea deciziei instanței de apel și a deciziei suplimentare a instanței de apel, cu emiterea unei noi hotărâri de respingere integrală a acțiunii.

În motivarea recursului s-a invocat că instanța de apel eronat a aplicat normele de drept material, nu a aplicat legea care trebuia să fie aplicată și a interpretat eronat legea.

Indică recurentul că conform prevederilor p.1.3 al contractului turistic nr.123 din 01.08.2014 este specificat cazarea Fortuna 5, Antalya 5, HVI (Antalya).

Fortuna - înseamnă loteria Fortuna, în care participă mai multe hotelurile de categoria 5, Antalya 5, înseamnă hotel în regiunea Antalya, care are mai multe stațiuni (Antalya, Belek, Side, Kemer, Alania), HVI înseamnă hotel de tip club – cotedj (Holiday Village).

Astfel, contractul turistic conține mențiuni despre cazare, categoria sau nivelul de confort, caracteristicile lui de bază, serviciile de alimentare.

Intimatul a acceptat condițiile contractuale, nu a solicitat anularea contractului sau rezilierea lui în condițiile art. 1139 Cod Civil, nu a acceptat cazarea în alt hotel, a consumat integral produsul turistic.

Potrivit art. 725 Cod Civil contractul trebuie de interpretat pe principiile bunei credințe.

Contractul se interpretează după intenția comună a părților, fără a se limita la

sensul literal al termenilor utilizati.

Potrivit art. 1131 Cod Civil prin contract de servicii turistice o parte (agentul turistic) se obligă să acorde celeilalte părți (turistului) serviciile stipulate, iar aceasta se obligă să achite costul lor.

Potrivit art. 19 alin. (3) a Legii privind protecția consumatorilor cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

Intimații au folosit integral serviciile turistice, au zburat cu avionul tur-retur Chișinău- Antalya -Chișinău, s-au odihnit toată perioada în hotel cu aer condiționat și televiziune digitală, au folosit toate serviciile oferite de hotel.

Potrivit art.20 al Legii privind protecția consumatorilor pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Instanța de apel nu a aplicat prevederile art. 19 (3) al Legii privind protecția consumatorilor și neîntemeiat a încasat în beneficiul lui Bînzari Dorin contravaloarea produsului turistic consumat.

Cum rezultă din materialele cauzei intimații au acceptat să se odihnească conform prevederilor contractului turistic, iar confuziile sau percepțiile personale privind clasamentul unui hotel de 5 stele nu duc neapărat la restituirea contravalorii produsului consumat.

Indică recurentul că n-a fost aplicat termenul de prescripție invocat.

Intimatul Bînzari Dorin a adresat o reclamație către Agenția de Turism “Micora Tur “ SRL la 08.10.2014 (f.d. 22,23 ).

Potrivit art. 1141 Cod Civil pretențiile întemeiate pe prevederile art. 1137-1140 Cod Civil pot fi înaintate de către turist organizatorului în decursul unei luni din momentul prevăzut în contract pentru încheierea călătoriei.

Intimatul Bînzari Dorin nu a solicitat repunerea în termen și nu a motivat omiterea termenului de prescripție la depunerea reclamației și înaintarea cererii de chemare în judecată.

Prin prisma jurisprudenței CEDO (cauza Popov vs. Moldova, Melnic vs Moldova par. 42) prin neprezentarea motivelor pentru repunerea părții în termenul de prescripție pentru efectuarea unui act procedural se încalcă dreptul la un proces echitabil.

Invocă recurentul că, în situația în care intimatul Bînzari Dorin nu a solicitat reducerea prețului produsului turistic, nu a acceptat să fie cazat în alt hotel, nu a reziliat contractul de servicii turistice, a folosit serviciul turistic integral și a omis termenul de prescripție privind depunerea reclamației și cererii de chemare în judecată, pretențiile lui urmează a fi respinse integral.

Potrivit art. 90 CPC cheltuielile de asistență juridică fac parte din cheltuielile de judecare a pricinii.

Cheltuielile de asistență juridică a avocatului Ana Beriozchin în mărime de 6000 lei, se probează prin dispoziția de plată nr. 48 din 12.05.2015 și descifrarea acestor cheltuieli efectuate de CA „Ana Beriozchin”, care atestă că cheltuielile sunt necesare, reale și rezonabile, însă instanța de apel a încasat doar 2000 lei.

Totodată, instanța de apel incorect a încasat de la SRL „Micora Tur” în

beneficiul statului taxa de stat în mărime de 801,61 lei, iar potrivit art.3 al Legii taxei de stat pentru cererile de apel taxa calculată este 75 % în cazul litigiilor cu caracter patrimonial din suma contestată și 75 % din taxa pentru litigii cu caracter nepatrimonial.

La 27 februarie 2017 Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna au depus recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea lui, casarea deciziei instanței de apel, a deciziei suplimentare a instanței de apel, și parțial a hotărârii primei instanțe, cu emiterea unei noi hotărâri de admitere integrală a acțiunii.

În motivarea recursului recurenții au invocat că instanța judecătorească nu a aplicat legea care trebuia să fie aplicată și a aplicat o lege care nu trebuia să fie aplicată.

Se indică în recurs că, pretențiile recurentei Bînzari (Tricolici) Anna sunt înaintate în baza Legi cu privire la protecția consumatorului, fapt pentru care prima instanță a și primit-o în procedură și respectiv cerința dată nu cade sub incidența art. 1141 alin. (1) Cod civil care prevede că, pretențiile întemeiate pe prevederile art.1137-1140 Cod Civil, pot fi înaintate de către turist organizatorului în decursul unei luni din momentul prevăzut în contract pentru încheierea călătoriei. Pretențiile pot fi înaintate și după expirarea termenului de o lună dacă termenul este omis din motive neimputabile turistului, or recurenta Bînzari (Tricolici) Anna nu solicită numai încasarea prejudiciului moral, iar în cazul dat legea nu prevede soluționarea amiabilă a litigiului.

Astfel, consideră recurenții că temeiuri pentru a fi scoasă de pe rol pretenția recurentei Bînzari (Tricolici) Anna cu privire la încasarea prejudiciului moral nu sunt, și respectiv pretenția cu privire la încasarea prejudiciului moral este întemeiată și urmează a fi admisă integral.

În conformitate cu prevederile art. 18 alin. (1) al Legii privind protecția consumatorului nr. 105 din 13.03.2003, remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit prin contract.

Conform prevederilor art. 32 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorului cu nr. 105-XV din 13.03.2003, pentru încălcarea termenelor prevăzute la art.18 alin.(1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 5% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

Consideră recurenții că la examinarea cauzei în instanța de apel au fost admise încălcări care au dus la soluționarea greșită a pricinii, materializate prin încălcarea procedurii civile.

Instanța de apel nu a aplicat prevederile art. 85 alin. (1) lit. a) Cod de procedură civilă, cât și prevederilor art. 96 alin. (1) Cod de procedură civilă, fapt care a dus la o soluție greșită privind încasarea de la Bînzari Dorin în favoarea SRL „Micora Tur” a taxei de stat în limita valori acțiuni respinse, cât și cheltuielile de asistență

juridică în sumă de 2000 lei, cât și incorect a apreciat cheltuielile de asistență juridică suportate de Bînzari Dorin care au fost admise parțial.

Prin încheierea din 03 mai 2017 a Curții Supreme de Justiție completul din 3 judecători a considerat recursurile admisibile și a decis examinarea acestora în fond de un complet din 5 judecători.

În conformitate cu art. 442 alin. (1) Cod de procedură civilă, judecând recursul declarat împotriva deciziei date în apel, instanța verifică, în limitele invocate în recurs și în baza referinței depuse de către intimat, legalitatea hotărârii atacate, fără a administra noi dovezi.

În conformitate cu art. 444 Cod de procedură civilă, 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 recursurile declarate de Societatea cu Răspundere Limitată „Micora Tur”, Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna, cu casarea deciziei instanței de apel, a deciziei suplimentare a instanței de apel și restituirea pricinii spre rejudecare în instanța de apel din considerentele ce urmează.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze integral decizia instanței de apel și să trimită pricina spre rejudecare în instanța de apel în toate cazurile în care eroarea judiciară nu poate fi corectată de către instanța de recurs.

În conformitate cu art. 432 alin. (4) Cod de procedură civilă, săvârșirea altor încălcări decît cele indicate la alin.(3) constituie temei de declarare a recursului doar în cazul și în măsura în care acestea au dus sau ar fi putut duce la soluționarea greșită a pricinii sau în cazul în care instanța de recurs consideră că aprecierea probelor de către instanța judecătorească a fost arbitrară, sau în cazul în care erorile comise au dus la încălcarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

În conformitate cu art. 118 alin. (3) Cod de procedură civilă, circumstanțele care au importanță pentru soluționarea justă a pricinii sunt determinate definitiv de instanța judecătorească pornind de la pretențiile și obiecțiile părților și ale altor participanți la proces, precum și de la normele de drept material și procedural ce urmează a fi aplicate.

În conformitate cu art. 130 alin. (3), (4) Cod de procedură civilă, fiecare probă se apreciază de instanță privitor la relevanța, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă și suficiența pentru soluționarea pricinii. Ca rezultat al aprecierii probelor, instanța judecătorească este obligată să reflecte în hotărâre motivele concluziilor sale privind admiterea unor probe și respingerea altor probe, precum și argumentarea preferinței unor probe față de altele.

În conformitate cu art. 239 Cod de procedură civilă, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședința de judecată.

În conformitate cu art. 241 alin.(5), (6) Cod de procedură civilă, în motivare se indică: circumstanțele pricinii, constatate de instanță, probele pe care se întemeiază concluziile ei privitoare la aceste circumstanțe, argumentele invocate de instanță la respingerea unor probe, legile de care s-a călăuzit instanța. Dispozitivul cuprinde concluzia instanței judecătorești privind admiterea sau respingerea integrală sau parțială a acțiunii, repartizarea cheltuielilor de judecată, calea și termenul de atac al hotărârii.

În conformitate cu art. 373 alin. (1)-(2) Cod de procedură civilă, instanța de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referințelor și obiecțiilor înaintate, legalitatea și temeinicia hotărârii atacate în ceea ce privește constatarea circumstanțelor de fapt și aplicarea legii în primă instanță. În limitele apelului, instanța de apel verifică circumstanțele și raporturile juridice stabilite în hotărârea primei instanțe, precum și cele care nu au fost stabilite, dar care au importanță pentru soluționarea pricinii, apreciază probele din dosar și cele prezentate suplimentar în instanță de apel de către participanții la proces.

Din materialele pricinii rezultă că, la 01.08.2014 între SRL „Micora- Tur”, în calitate de prestator și Dorin Bînzari, în calitate de client, a fost încheiat contractul turistic nr. 123, prin care clientul a procurat un produs turistic pentru 2 persoane, pe perioada 16.08.2014 - 23.08.2014, punctul de destinație fiind Antalya - Turcia, hotel Fortuna 5\*/AYT 5\*/HVI (Antalya), în număr de tip standard ROOM: 2 ADL, ALL inclusive, iar prețul produsului turistic fiind stabilit de 1045 Euro.

Conform pct. 2.1.1 al contractului, SRL „Micora-Tur” s-a obligat să acorde servicii clienților în conformitate cu condițiile contractului turistic, iar potrivit pct. 2.1.3 să suporte prejudiciile cauzate, dacă condițiile alternative nu vor fi acceptate de client din motive întemeiate.

Potrivit pct. 2.1.4 al contractului, SRL „Micora-Tur” s-a obligat să întoarcă suma pentru serviciile achitate, dar care nu au fost acordate conform clauzelor contractuale, din vina firmei.

Fiind investită cu judecarea pricinii în cauză, prima instanță a ajuns la concluzia temeiniciei parțiale a acțiunii depusă de Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna.

La emiterea hotărârii sale, prima instanță a stabilit că SRL „Micora-Tur” nu a executat corespunzător obligațiile sale, fapt ce a generat admiterea acțiunii, potrivit prevederilor art. 11 lit. g), h) și i) Cod civil.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 15 decembrie 2016 s-a respins apelul declarat de Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna și s-a admis apelul declarat de SRL „Micora-Tur”.

S-a casat integral hotărârea Judecătoriei Râșcani, mun. Chișinău din 05 iulie 2016 și încheierea de corectare a greșelilor din 11 august 2016 și s-a emis o nouă hotărâre prin care:

S-a admis parțial acțiunea lui Bînzari Dorin.

S-a încasat de la SRL „Micora-Tur” în beneficiul lui Bînzari Dorin contravaloarea pachetului turistic ce constituie suma de 19284 (nouăsprezece mii două sute optzeci și patru) lei, diferența de curs valurat 4103 (patru mii o sută trei) lei, prejudiciul moral 5000 (cinci mii) lei și cheltuielile de judecată 2537 (două mii cinci sute treizeci și șapte) lei.

În rest pretențiile lui Bînzari Dorin s-au respins ca neîntemeiate.

S-a scos de pe rol cererea de chemare în judecată a lui Bînzari (Tricolici) Anna către SRL "Micora-Tur" cu privire la încasarea prejudiciului moral.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție relevă că din decizia contestată se identifică că, instanța de apel a concluzionat asupra temeiniciei acțiunii înaintate pricipit și contrar circumstanțelor pricinii, or, concluziile expuse în decizie sunt în contradicție cu soluția adoptată.

Instanța de recurs reține că, din conținutul deciziei instanței de apel rezultă că instanța a respins capătul de cerere cu privire la încasarea penalităților din motiv că reclamantul a consumat pachetul turistic, adică s-a folosit de transportul aerian, auto, aeroport/hotel, alimentație, distracție, cazare etc., iar admiterea acestei pretenții ar însemna îmbogățirea reclamantului fără justa cauză.

În acest context este de remarcat că nu poate fi constatată concluzia instanței de apel referitor la faptul încasării în întregime a costului produsului turistic ce constituie suma de 19284 lei de la SRL "Micora-Tur" în beneficiul lui Bînzari Dorin, care include cheltuielile pentru alte servicii în-afară de cele de cazare.

Or, indică Colegiul civil că această soluție este greșită și ilegală deoarece art. 1137 alin.(3) Cod civil, prevede că dacă după plecare o mare parte din serviciile prevăzute în contract nu sînt prestate sau dacă organizatorul constată că nu va putea asigura o mare parte din serviciile prevăzute, organizatorul: b) după caz, despăgubește turistul la limita diferenței dintre serviciile prevăzute și cele prestate.

Astfel, din sensul legii enunțate rezultă că dacă după plecare o mare parte din serviciile prevăzute în contract nu sînt prestate (după cum invocă reclamantul), despăgubirea turistului se va efectua la limita diferenței dintre serviciile prevăzute și cele prestate.

La fel și alin. (3) din articolul 19 din Legea privind protecția consumatorilor, greșit indicat de instanța de apel art. 14 alin.(3) a Legii privind protecția consumatorului, prevede expres că, cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată **dacă produsul nu este utilizat**, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

Prin urmare, în situația când din materialele dosarului rezultă că reclamantul a consumat produsul turistic și această constatare este indicată și în decizia instanței de apel, instanța de recurs menționează că instanța de apel, contrar normelor de drept citate, eronat a încasat în contul reclamantului contravaloarea totală a acestui produs, or, dreptul reclamantului este de a i se achita numai diferența dintre serviciile prevăzute de contract și cele prestate în realitate.

Totodată, din actele cauzei rezultă faptul că Bînzari Dorin, contrar prevederilor art.118 CPC (cu privire la sarcina probațiunii) nu a prezentat instanței de judecată nici o probă cu privire la costul serviciului neprestat de SRL "Micora-Tur", însă din materialele dosarului rezultă că el a insistat la încasarea în întregime a contravalorii produsului turistic indicat în contract.

Din răspunsurile la plângerile adresate SRL "Micora-Tur" rezultă că, din costul pachetului turistic, aceasta din urmă a fost de acord să restituie reclamantilor numai costul cazării, în sumă de 500 Euro, deoarece asupra calității altor servicii din

pachetul turistic, cum ar fi transportul aerian, asigurarea, transportul de la aeroport la hotel, reclamantul nu a avut pretenții. Or, în opinia instanței de recurs, reclamantii le-ar fi folosit obligatoriu și dacă s-ar fi cazat în hotelul indicat în contract.

Reieșind din faptul că la materialele dosarului nu sunt probe care ar indica costul acestei diferențe, Colegiul civil nu poate calcula care este costul serviciului neprestat de SRL "Micora-Tur" în privința lui Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna.

În această ordine de idei, instanța de recurs reține că cele descrise, cert indică la examinarea superficială a apelurilor, deoarece prezintă relevanță și folosirea criteriilor pentru determinarea corectă a naturii juridice a litigiului dat, rezultând din specificul acestui și care presupune în sine lămurirea completă și pe bază de dovezi certe, pertinente și concludente a situației de fapt.

Sub aspectul celor relatate se constată că, soluția instanței de apel nu conține o argumentare clară din care să rezulte procesul deliberării și adoptării soluției la care s-a ajuns, iar instanța de recurs este în imposibilitatea să exercite controlul judiciar asupra unei asemenea soluții și să verifice temeinicia hotărârii contestate cu privire la oricare dintre motivele prevăzute de lege.

Colegiul remarcă că instanța ierarhic inferioară la adoptarea soluției pe caz, urma a concluziona sub aspectul temeiniciei acțiunii, rezultând din circumstanțele pricinii constatate de instanța de judecată, probele pe care se întemeiază concluziile ei privitoare la aceste circumstanțe, argumentele invocate de instanță la respingerea unor probe, legile de care s-a călăuzit instanța.

Astfel, din considerentele menționate și avînd în vedere că Curtea de Apel Chișinău a încălcat normele de drept procedural și aceste erori nu pot fi reparate în ordine de recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia că recursurile declarate de Societatea cu Răspundere Limitată „Micora Tur”, Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna urmează să fie admise cu casarea deciziei Curții de Apel Chișinău din 15 decembrie 2016 și a deciziei suplimentare a Curții de Apel Chișinău din 31 ianuarie 2017 și restituirea pricinii la rejudecare în Curtea de Apel Chișinău în alt complet de judecată.

La rejudecarea pricinii, instanța de apel urmează să țină cont de cele menționate și reexaminând pricina să emită o hotărâre legală și întemeiată cu respectarea drepturilor procedurale ale părților.

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

#### d e c i d e:

Se admit recursurile declarate de către Societatea cu Răspundere Limitată „Micora Tur”, Bînzari Dorin și Bînzari (Tricolici) Anna.

Se casează decizia Curții de Apel Chișinău din 15 decembrie 2016 și decizia suplimentară a Curții de Apel Chișinău din 31 ianuarie 2017, în pricina civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Bînzari Dorin și Tricolici Anna împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Micora Tur” cu privire la protecția drepturilor

consumatorilor și repararea prejudiciului cauzat, cu remiterea pricinii spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecători.

Decizia nu se supune nici unei căi de atac.

Președintele ședinței, judecătorul:

Valeriu Doagă

Judecătorii:

Ala Cobăneanu

Tamara Chișca-Doneva

Nicolae Craiu

Iurie Bejenaru