

D E C I Z I E

16 octombrie 2013

mun. Chișinău

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

în componență:

Președintele ședinței, judecătorul
Judecătorii

Iulia Sîrcu
Tamara Chișca – Doneva, Valentina Clevadi
Vera Macinskaia, Galina Stratulat

examinînd recursul declarat de către Societatea cu răspundere limitată
„Aerotour Moldova”,

în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a lui Mihail Sigal,
Alexandr Sigal și Irinei Sigal împotriva Societății cu răspundere limitată „Aerotour
Moldova” cu privire la repararea prejudiciului material și moral,

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 04 iunie 2013 prin care a fost
admis apelul declarat de către Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal, casată
integral hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 18 februarie 2013 și emisă
o hotărâre nouă de admitere parțială a acțiunii,

c o n s t a t ă

La 21 octombrie 2010 Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal au depus
cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Aerotour Moldova” cu privire la
repararea prejudiciului material și prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii reclamanților au indicat că în vara anului 2010 au procurat
de la societatea pârâtă bilete de avion tur-retur după următorul itinerar: Chișinău
(Moldova) – Frankfurt (Germania), Frankfurt (Germania) – Mexico City (Mexic),
Mexico City (Mexic) – Puerto Vallarta (Mexic); și înapoi, Puerto Vallarta (Mexic) –
Mexico City (Mexic), Mexico City (Mexic) – Chicago (SUA), Chicago (SUA) –
Frankfurt (Germania) și Frankfurt (Germania) – Chișinău (Moldova).

La 22 august 2010 au ajuns în Puerto Vallarta fără careva incomodități, însă
la întoarcere în Moldova la 29 august 2010, apropiindu-se pentru a se înregistra la
zbor de ghișeul operatorului Companiei aeriene „Mexicana” cu care urmau să se
deplaseze până la Mexico City și, ulterior, până la Chicago, au fost informați că din
28 august 2010 această companie și-a sistat activitatea și a încetat zboruri în orice
direcție, fiindu-le prezentată informația respectivă în limba engleză.

Operatorii companiei aeriene „Mexicana” au asigurat reclamanților că în
momentul în care compania a decis să întrerupă activitatea, toate societățile cu care
a avut relații contractuale-turistice au fost anunțate prin rețeaua electronică
automatizată globală despre acest fapt, respectiv agenția turistică cu care au

contractat urmau să-i anunțe în mod obligatoriu și să întreprindă careva măsuri în vederea asigurării transportării clienților-pasageri.

Susțin reclamanții că nu au fost informați în modul corespunzător despre situația creată de către pârâta SRL „Aerotour Moldova”, deși la momentul în care au procurat biletele avia respective, colaboratorul societății le-a cerut să indice în vederea întreținerii de legături și telefonul de contact la care puteau fi găsiți în străinătate și care era conectat la serviciul internațional de roaming.

Fiind plasați într-o situație dificilă, reclamanții au fost nevoiți să procure alte bilete de avion de la compania aeriană „Aero Mexico” cu ruta Puerto Vallarta – Mexico City, pentru care au achitat suma de 6946,08 Peso, echivalentul a 533,49 dolari SUA, iar ajungând în aeroportul Mexico City de îndată s-au adresat companiei „Lufthansa” cu care urmau să zboare din Chicago în Frankfurt, însă la fel au fost nevoiți să procure bilete de avion noi la cursa Mexico City – Frankfurt, pentru care au achitat suma de 56 549,16 Peso, echivalentul a 4346,71 dolari SUA.

Menționează că ajungând la 30 august 2010 în aeroportul Frankfurt au depistat că avionul spre Chișinău deja plecase, în urma adresării către compania „Lufthansa”, ultima le-a intrat în situație și a reperfectat biletele pentru ziua următoare, 31 august 2010, la cursa Frankfurt – Chișinău, dâșii fiind nevoiți să se cazeze pe o noapte în hotelul „Holiday Inn”, achitând pentru cazare și masă suma de 207,60 Euro.

Invocă reclamanții că din cauza companiei pârâte, care nu i-a informat în modul corespunzător despre amânarea/anularea curselor avia, au suportat cheltuieli suplimentare în sumă de 4880,20 dolari SUA și 207,60 Euro.

La revenirea în Chișinău, s-au adresat către Compania „Aerotour Moldova” SRL cu o reclamație în vederea reparării de către aceasta a prejudiciului material suferit, în rezultat pârâta achitând în beneficiul lor suma de 36 900 lei (echivalentul a 2983 dolari SUA).

Prin scrisoarea din 07 octombrie 2010, administrația SRL „Aerotour Moldova” a refuzat să plătească careva sume suplimentare la cele achitate inițial, astfel pe seama dâșilor din culpa pârâtei fiind puse cheltuieli financiare excesive.

Deși au anunțat pârâta SRL „Aerotour Moldova” despre problemele cu care s-au ciocnit în aeroportul din Puerto Vallarta prin intermediul poștei electronice, nu au recepționat nici un răspuns, fiind nevoiți de sine stătător să soluționeze situația iscată și să procure alte bilete pentru a putea ajunge acasă, în speranța că agentul turistic „Aerotour Moldova” SRL va acoperi integral cheltuielile suplimentare suportate din cauza omisiunii proprii.

Solicită reclamanții Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal încasarea din contul SRL „Aerotour Moldova” în beneficiul lor a sumei restante de 25 392,35 lei (echivalent a 1897 dolari SUA și 207,60 euro) cu titlu de prejudiciu material, sumei de 200 000 lei cu titlu de prejudiciu moral și cheltuielile de judecată.

Prin hotărîrea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 18 februarie 2013 acțiunea a fost respinsă ca fiind neîntemeiată.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 04 iunie 2013 a fost admis apelul declarat de către Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal, casată integral hotărîrea Judecătoria Centru mun. Chișinău din 18 februarie 2013 și emisă o hotărîre nouă prin care acțiunea a fost admisă parțial, fiind încasată de la SRL

„Aerotour Moldova” în beneficiul lui Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irinei Sigal suma de 25 392,35 lei (echivalent a 1897 dolari SUA și 207,60 euro) cu titlu de prejudiciu material și câte 10 000 lei fiecăruia cu titlu de prejudiciu moral, în rest pretențiile înaintate au fost respinse.

La 19 iunie 2013, în termenul prevăzut de lege, SRL „Aerotour Moldova” a declarat recurs împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 04 iunie 2013, cerînd admiterea recursului, casarea integrală a deciziei instanței de apel și menținerea hotărârii primei instanțe.

Recurenta în motivarea recursului a indicat că la soluționarea pricinii instanțele judecătorești ierarhic inferioare au aplicat eronat normele de drept material, precum și au apreciat arbitrar probele prezente la materialele cauzei.

La 29 iulie 2013 în adresa intimaților Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal a fost expediată copia recursului declarat de către SRL „Aerotour Moldova” cu înștiințarea despre necesitatea depunerii referinței la recurs.

La 08 august 2013 Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal au depus referință la recursul declarat de către SRL „Aerotour Moldova” în care au invocat caracterul neîntemeiat și abuziv al acestuia, solicitând respingerea recursului declarat.

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

Studiind materialele dosarului în raport cu argumentele invocate în recurs și obiecțiile expuse în referința intimatului, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră recursul întemeiat și care urmează a fi admis cu casarea integrală a deciziei instanței de apel și emiterea unei noi hotărâri de admitere parțială a acțiunii, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) CPC, instanța de recurs, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să caseze integral decizia instanței de apel, pronunțînd o nouă hotărîre.

Conform art. 1131 alin. (1) Cod Civil, 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 încît 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.

Potrivit art. 10 lit. j) din Legea protecției consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, prestatorul este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Potrivit art. 118 alin. (1) CPC, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Din suportul probatoriu prezent la materialele pricinii rezultă în mod cert faptul că compania recurentă SRL „Aerotour Moldova” a prestat intimaților-reclamanți Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal servicii de informare turistică,

bronare și comercializare a biletelor de avion tur-retur cu următorul itinerar: Chișinău – Frankfurt, Frankfurt – Mexico City, Mexico City – Puerto Vallarta; și înapoi, Puerto Vallarta – Mexico City, Mexico City – Chicago, Chicago – Frankfurt și Frankfurt– Chișinău.

La 22 august 2010 intimații au ajuns la locul de destinație fără careva incomodități, însă la reîntoarcere la 29 august 2010 au fost nevoiți să procure de sine stătător bilete noi pentru cursa Puerto Vallarta (Mexic) – Mexico City (Mexic), Mexico City (Mexic) – Frankfurt (Germania), din motivul că compania aeriană „Mexicana” care urma să asigure transportarea lor până la Chicago și-a întrerupt activitatea începând cu data de 28 august 2010, dâșii fiind nevoiți să-și organizeze singuri reîntoarcerea acasă.

Ulterior, recurenta-pârâtă SRL „Aerotour Moldova” a achitat în beneficiul intimaților-clienți costul biletelor de avion anulate în sumă de 38 305 lei, fapt probat prin copia certificatului de restituire a plăților din 03 septembrie 2010 (f.d. 47).

În circumstanțele enunțate și în contextul normelor de drept citate supra, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție reține că la cazul speței părțile litigante se află în raporturi izvorâte în baza contractului de prestare a serviciilor turistice (informare turistică, bronare și vânzare a biletelor avia), în care recurenta SRL „Aerotour Moldova” în calitate de prestator a informat intimații Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal despre itinerarul turistic din Chișinău (Republica Moldova) în Puerto Vallarta (Mexic) și înapoi, bronând și comercializându-le în acest sens biletele de avion, iar intimații-clienți au achitat costul integral al biletelor avia.

Instanța de recurs reține că în situația în care s-au modificat condițiile călătoriei prin anularea zborurilor la care recurenta SRL „Aerotour Moldova” a comercializat biletele de avion intimaților Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irinei Sigal, prestându-le concomitent și serviciile de informare turistică în acest sens, ea este ținută să compenseze cheltuielile suplimentare suportate de clienți în vederea finalizării călătoriei dacă nu a întreprins careva măsuri în vederea remedierii situației iscate și asigurării reîntoarcerii lor acasă.

La cazul speței însă lipsesc probe care să ateste faptul că SRL „Aerotour Moldova” a întreprins acțiuni în vederea asigurării revenirii la locul de destinație (Republica Moldova) a familiei intime.

Or, conform 1137 Cod Civil, organizatorul este obligat să organizeze astfel călătoria încât să aibă calitățile promise și să nu fie afectată de lipsuri care i-ar diminua valoarea sau utilitatea dedusă din contract sau din practica obișnuită. În cazul în care depistează neajunsuri în timpul călătoriei, turistul are dreptul să ceară înlăturarea lor imediată. În cazul în care organizatorul nu înlătură neajunsurile în termenul stabilit de turist, acesta poate să le înlătore singur și să ceară organizatorului compensarea cheltuielilor suportate.

Astfel, în condițiile în care recurenta SRL „Aerotour Moldova” a prestat servicii de informare turistică și comercializare a biletelor de călătorie aeriană la rutele ulterior anulate și nu a întreprins careva măsuri de reperfectare a biletelor pentru asigurarea sosirii clienților la locul de destinație, indiferent de faptul dacă a cunoscut efectiv despre sistarea zborurilor de către compania aeriană transportatoare, SRL „Aerotour Moldova”, este ținută să compenseze clienților

prejudiciul material cauzat prin anularea zborurilor, compus din cheltuielile suplimentare pentru bilete noi, cazare și alimentație.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție accentuează că faptul necunoașterii de SRL „Aerotour Moldova” despre întreruperea activității de către compania aeriană „Mexicana” nu influențează asupra obligațiilor sale existente în fața clienților de a le asigura o călătorie corespunzătoare, însă poate fi invocat de către recurentă în cazul unui eventual litigiu subsecvent celui prezent de reparare a prejudiciului în ordine de regres de la compania aeriană care și-a întrerupt zborurile.

Date fiind cele relevate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră că pretențiile intimaților-reclamanți Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal privind repararea prejudiciului material de către recurenta SRL „Aerotour Moldova” își găsesc fundamentare juridică și urmează a fi admise în măsura în care sunt confirmate de probele prezente la dosar.

Înscrisurile prezente la materialele cauzei, și anume copiile de pe bonurile pasagerilor pe numele lui Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irinei Sigal (f.d. 181-182, 208-209; 187-188, 211-212; 184-185, 172-173) atestă suportarea de către intimați a cheltuielilor suplimentare compuse din diferența de cost a biletelor avia în sumă de 1897 dolari SUA, iar copia facturii eliberate de hotelul „Holiday Inn” (f.d. 178-179) certifică plata sumei de 167,60 Euro pentru cazare și masă.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție accentuează faptul că materialele dosarului demonstrează suportarea doar a cheltuielilor suplimentare menționate supra, nefiind argumentată în bază de probe admisibile plata sumei de 40 Euro inclusă în cuantumul total de 207,60 Euro pretinse a fi achitate cu titlu de cazare și mese.

Or, copia înscrisului anexat (f.d. 21) care conține mențiunea cu privire la suma de 40 Euro nu poate fi reținut, în condițiile în care actul este întocmit în limba germană, nefiind însoțit de o traducere subsecventă, spre deosebire de celelalte înscrisuri întocmite în limbă străină prezente la dosar, traducerea cărora a fost efectuată și certificată în modul corespunzător, astfel fiind întemeiat argumentul recurentului cu privire la aprecierea arbitrară a probelor de către instanța de apel.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră eronată concluzia Curții de Apel Chișinău privind încasarea de la recurenta-pârâtă SRL „Aerotour Moldova” în beneficiul intimaților-reclamanți a sumei de 25 392,35 lei (echivalent a 1897 dolari SUA și 207,60 euro) cu titlu de prejudiciu material, în condițiile în care daunele pecuniare suportate în mărime de 40 Euro nu sunt demonstrate în baza suportului probatoriu prezent la materialele pricinii.

Astfel, recurenta SRL „Aerotour Moldova” urmează să achite în beneficiul intimaților Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal suma de 1897 dolari SUA și 167,60 Euro, ceea ce constituie 22 052,24 lei și, respectiv, 2 695 lei conform cursului Băncii Naționale a Moldovei existent la data adresării prezente acțiuni în judecată, iar în total 24 747,24 lei.

Cu privire la pretențiile intimaților-reclamanți privind repararea prejudiciului moral cauzat prin anularea curselor aeriene, reflectat prin suferințe psihice, stres și

frustrare a persoanelor aflate într-o țară străină, în imposibilitate să se reîntoarcă acasă precum a fost planificat, fiind impuși să plătească sume de bani semnificative pentru a-și organiza de sine stătător călătoria, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție de asemenea consideră că acestea sunt întemeiate și care urmează a fi admise în parte.

Or, conform art. 1422 alin. (2) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral (suferințe psihice sau fizice) prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de legislație, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin echivalent bănesc.

Conform art. 1423 Cod civil, mărimea compensației pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea suferințelor psihice sau fizice cauzate persoanei vătămate, de gradul de vinovăție al autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această compensare poate aduce satisfacție persoanei vătămate. Caracterul și gravitatea suferințelor psihice sau fizice le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, precum și statutul social al persoanei vătămate.

Potrivit art. 20 alin. (1) și (4) din Legea protecției consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească.

În circumstanțele relevate și în contextul normelor de drept citate supra, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră că intimații-reclamanți Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal au suferit de anumit grad de stres și frustrare cauzate prin imposibilitatea de a se reîntoarce acasă precum a fost planificat din timp, fiind impuși să soluționeze de sine stătător problemele apărute, procurând bilete avia noi pentru a ajunge în Republica Moldova, fiind îndreptățiți la repararea daunelor morale suportate.

Însă în lumina circumstanțelor de fapt ale speței suma prejudiciului moral pretinsă de intimați – 200 000 lei și cea stabilită de către instanța de apel a câte 10 000 lei fiecăruia sunt exagerate, iar ținând cont de faptul că la determinarea cuantumului prejudiciului moral urmează să se respecte criteriul echității, care presupune că despăgubirile pentru prejudiciul moral trebuie să fie juste, raționale și echitabile, adică trebuie stabilite în așa fel încât să asigure efectiv o compensare suficientă a prejudiciului moral cauzat, ca astfel să fie menținut echilibrul între daunele efectiv pricinuite și suma acordată, instanța de recurs consideră suma a câte 1 000 lei fiecăruia în măsură de a atenua suferințele psihice și inconveniențele fizice cauzate familiei Sigal, fiind echitabilă și suficientă pentru prejudiciul moral efectiv suferit.

În lumina celor enunțate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia că hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 18 februarie 2013 este ilegală și

neîntemeiată, iar decizia Curții de Apel Chișinău din 04 iunie 2013 deși deține o concluzie justă privind admiterea parțială a acțiunii, rezultă din motive de drept și de fapt ce nu denotă natura juridică corectă a speței, fiind apreciate eronat probele referitoare la cuantumul cheltuielilor suplimentare suportate, precum și încasate sume exagerate ale prejudiciului moral.

Din considerentele menționate și având în vedere faptul că argumentele recurentului sunt întemeiate în parte, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul, a casa integral decizia Curții de Apel Chișinău din 04 iunie 2013 și hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 18 februarie 2013, cu emiterea unei noi hotărâri de admitere parțială a acțiunii.

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

d e c i d e:

Se admite recursul declarat de către Societatea cu răspundere limitată „Aerotour Moldova”.

Se casează integral decizia Curții de Apel Chișinău din 04 iunie 2013 și hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 18 februarie 2013 în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a lui Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irinei Sigal împotriva Societății cu răspundere limitată „Aerotour Moldova” cu privire la repararea prejudiciului material și moral, și se emite o hotărâre nouă prin care:

Se admite parțial acțiunea lui Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irina Sigal împotriva Societății cu răspundere limitată „Aerotour Moldova”.

Se încasează de la Societatea cu răspundere limitată „Aerotour Moldova” în beneficiul lui Mihail Sigal, Alexandr Sigal și Irinei Sigal suma de 24 747,24 (două zeci și patru mii șapte sute patru zeci și șapte, două zeci și patru) lei cu titlu de prejudiciu material și suma a câte 1 000 (una mie) lei fiecăruia cu titlu de prejudiciu moral, în rest pretențiile se resping ca fiind neîntemeiate.

Decizia este irevocabilă de la emitere.

Președintele ședinței, judecătorul

Iulia Sîrcu

Judecătorii

Tamara Chișca-Doneva

Valentina Clevadi

Vera Macinskaia

Galina Stratulat