

Dosarul nr. 2ra-1560/18

prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Central (T. Avasiloaie)  
instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (G. Dașchevici, S. Gîrbu, L. Bulgac)

## DECIZIE

22 august 2018

mun. Chișinău

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

în componență:

Președintele ședinței, judecătorul  
Judecătorii

Oleg Sternioală  
Nicolae Craiu  
Mariana Pitic  
Victor Burduh  
Iurie Bejenaru

examinând recursurile declarate de Cezar Pânteia, reprezentat de avocatul Alexandru Bargan și de Întreprinderea de Stat Compania Aeriană „Air Moldova”,

în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Cezar Pânteia și Violeta Chisilița împotriva Întreprinderii de Stat Compania Aeriană „Air Moldova” cu privire la încasarea compensației, penalității, repararea prejudiciului material, moral și încasarea cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 19 aprilie 2018 a Curții de Apel Chișinău, prin care a fost admis apelul declarat de Întreprinderea de Stat Compania Aeriană „Air Moldova”, a fost casată parțial hotărârea din 02 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central în partea admiterii pretenției cu privire la încasarea penalității și a fost pronunțată în această parte o nouă hotărâre de respingere a pretenției date, în rest a fost menținută hotărârea din 02 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central,

### c o n s t a t ă:

La data 16 martie 2017 Cezar Pânteia și Violeta Chisilița au depus cerere de chemare în judecată împotriva Întreprinderii de Stat Compania Aeriană „Air Moldova” cu privire la încasarea compensației, penalității, repararea prejudiciului material, moral și încasarea cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii reclamanții au indicat că la 24 august 2016, Cezar Pânteia a rezervat și a procurat de la ÎS CA „Air Moldova” un bilet pentru cursa 9U 863 din 29 septembrie 2016, Chișinău, Moldova - Frankfurt, Germania și retur 9U 864 din 06 octombrie 2016 Frankfurt, Germania - Chișinău, Moldova.

Au menționat că Cezar Pânteia a plecat împreună cu un grup de colegi din cadrul liceului unde studiază, pentru schimbul de experiență în Germania. Pe parcursul

deplasării, elevii au fost însoțiți de o persoană adulta Talpă Aliona, care a fost și conducătoarea respectivului grup.

Au susținut că la data de 06 octombrie 2016, pasagerul Pântea Cezar aflându-se în Aeroportul Internațional din Frankfurt a fost anunțat despre faptul că nu va putea zbura cu cursa din data respectivă, explicându-i-se că biletul său este pentru o altă cursă și anume pentru cursa din data de 09 octombrie 2016, deși rezervarea a fost făcută pentru data de 06 octombrie 2016.

Au afirmat că conducătoarea grupului de elevi, Aliona Talpă, a explicat reprezentanților ÎS CA „Air Moldova” că Cezar Pântea este minor și nu poate rămâne de unul singur într-o țară străină, iar refuzul lor este neîntemeiat, deoarece rezervarea și procurarea biletelor a fost făcută din timp, însă fără nici un rezultat, refuzându-i-se îmbarcarea fără careva explicații pertinente.

Au indicat că Violeta Chisilița, mama pasagerului minor Cezar Pântea, în dimineața zilei de 06 octombrie 2016 a fost telefonată de fiul său și anunțată despre faptul refuzului la îmbarcare. De asemenea, i s-a comunicat că pentru ca fiul ei să poată zbura cu aceasta cursa împreună cu restul persoanelor inclusiv conducătoarea Talpă Aliona, este necesar să mai achite suma de 70 de euro (1561 de lei). Aflând despre acest eveniment s-a îngrijorat enorm, deoarece fiul său minor risca să rămână într-o țară străină, unde nu cunoaște limba, la mii de kilometri distanță în pofida faptului că rezervarea pentru această cursă pentru Cezar Pântea a fost făcută și achitată anticipat, încă la data de 24 august 2016. Astfel, Violeta Chisilița a fost nevoită să se deplaseze de urgență la reprezentanța ÎS CA „Air Moldova” să achite suplimentar suma de 1561 de lei.

Au invocat că potrivit informației obținute din mai multe surse, distanța calculată prin metoda ortodromice dintre Aeroportul Internațional Chișinău și Aeroportul Internațional din Frankfurt este de peste 1500 km.

Astfel, au menționat că atât la data refuzului la îmbarcare, cât și la data somării în formă scrisă a operatorului aerian, Cezar Pântea nu a primit compensația prevăzută de lege pentru refuzul la îmbarcare, motiv din care au considerat că compensația în mărime de 400 de euro urmează a fi încasată forțat prin intermediul instanței de judecată.

Au mai menționat că le-au fost aduse prejudicii morale ca urmare a acțiunilor abuzive și ilegale a ÎS CA „Air Moldova”. Pasagerul Cezar Pântea în calitate de consumator și-a executat toate obligațiile sale legale în virtutea cărora putea pretinde aceeași conduită din partea prestatorului de servicii ÎS CA „Air Moldova”.

Reclamanții au relatat că deși, neîntemeiat și abuziv au fost încălcate drepturile lui Cezar Pântea ca consumator, primind refuz la îmbarcare, ultimului nu i-a fost acordată asistență în materia drepturilor sale privind compensația prevăzută de lege pe care urma să o primească în asemenea caz, dar și alte drepturi de care ar fi putut beneficia.

La fel, au relatat că plata compensației prevăzute de Regulament are un caracter de sancționare, cu un rol dublu și anume cel de a compensa suferințele provocate consumatorului-pasager pe de o parte, iar pe de altă parte, de a stimula prin această „sancțiune” prestatorul de servicii de a respecta întocmai prevederile legale, dar și asigurarea unui echilibru în relația consumator-prestator.

Au considerat reclamantii că prin neaducerea la cunoștință a acestor drepturi - consumatorului, prestatorul a provocat acestuia sentimente de frustrare și deznădejde, ceea ce urmează a fi compensate prin acordarea unei sume de bani cu titlu de prejudiciu moral. La caz, nu este suficient că Cezar Pântea a primit refuz la îmbarcare fără careva explicații pertinente deși primul a respectat cu strictețe și în totalitate condițiile de zbor, dar și după primirea acestui refuz, operatorul aerian a continuat încălcarea drepturilor fundamentale a consumatorului.

Au afirmat că prejudiciul cauzat mamei lui Cezar Pântea, Violeta Chisilița, în calitate de reprezentant legal a minorului, este justificat prin faptul că la orele dimineții, în data de 06 octombrie 2016, ultima a aflat despre refuzul de îmbarcare a copilului său în nava de zbor. Fiind conștientă de lăsarea fiului în primejdie de către operatorul aerian, într-o țară îndepărtată, fără bani, simțindu-se într-un oarecare mod „șantajată” de a achita suplimentar suma de 70 de euro (echivalentul a 1561 de lei), aceasta a fost copleșită profund de emoții negative, frustrare și îngrijorare enormă, fapt ce acordă dreptul acesteia de a pretinde la compensarea prejudiciului moral suferit.

Au considerat că încasarea sumei de 20 000 de lei pentru fiecare, ar restabili echitatea socială dar și contractuală, urmare a acțiunilor abuzive a ÎS CA „Air Moldova” și ar preveni un asemenea comportament cu consumatorii în activitatea prestată pentru viitor.

Au indicat că deoarece ÎS CA „Air Moldova” a fost pusă în întârziere la data de 13 februarie 2017 (avizul de recepție anexat la materialele cauzei), iar începând cu 28 februarie 2017 obligația de achitare a sumei de 400 de euro a devenit scadentă și nici până la momentul actual nu a fost achitată, pârâta în acest caz urmează să achite și penalitatea prevăzută de Legea privind protecția consumatorilor în temeiul art. 27 alin. (1) în coroborare cu art. 13 alin. (1).

Au susținut reclamantii că au acordat prestatorului-pârât un termen de 14 zile calendaristice pentru a achita compensația de 400 de euro, termen care conform art. 13 al Legii privind protecția consumatorilor nu a fost respectat. Astfel, de la data scadentă 28 februarie 2017 și până la data depunerii cererii de chemare în judecată a trecut 210 zile. Deci, penalitatea de 5% din valoarea compensației în mărime de 400 de euro constituie 20 de euro pentru fiecare zi de întârziere, iar pentru 180 de zile (180x20 Euro) valoarea totală a penalității ce urmează a fi încasată de la ÎS CA „Air Moldova” constituie suma de 3600 de euro.

De drept reclamantii și-au întemeiat acțiunea pe prevederile art. 166-167 CPC, art. 1422 Codul civil, art. 1, 5, 9, 13,15, 16 și 27 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012.

Au solicitat reclamantii, constatarea încălcării de către ÎS CA „Air Moldova” a drepturilor consumatorului Cezar Pântea, încasarea din contul ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație pentru refuz la îmbarcare, a sumei de 3600 de euro cu titlu de penalitate, a sumei de 20 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral cauzat prin încălcarea drepturilor consumatorului, încasarea din

contul ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Violetei Chisilița a sumei de 1561 de lei cu titlu de prejudiciu material și a sumei de 20 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și încasarea din contul ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul reclamanților a cheltuielilor de judecată.

Prin hotărârea din 02 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central a fost admisă parțial acțiunea depusă de Cezar Pântea și Violeta Chisilița, a fost încasată de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea compensația pentru refuz la îmbarcare în sumă de 400 de euro și suma de 3600 de euro cu titlu de penalitate pentru întârzierea achitării compensației pentru refuz la îmbarcare, echivalentul în valută națională conform cursului oficial al Băncii Naționale a Moldovei la momentul executării hotărârii și suma de 2000 de lei cu titlu de reparare a prejudiciului moral. A fost încasată de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Violetei Chisilița suma de 1561 de lei cu titlu de prejudiciu material și suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a fost încasată de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea și Violetei Chisilița suma de 5000 de lei cu titlu de compensare a cheltuielilor de asistență juridică acordată, în rest, acțiunea a fost respinsă ca fiind neîntemeiată. A fost încasată de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul statului taxa de stat în marime de 2730,83 de lei.

Împotriva hotărârii instanței de fond, la data de 09 octombrie 2017, a declarat apel ÎS CA „Air Moldova”, solicitând casarea hotărârii primei instanțe și emiterea unei noi hotărâri de respingere integrală a acțiunii.

Prin decizia din 19 aprilie 2018 a Curții de Apel Chișinău a fost admis apelul declarat de ÎS CA „Air Moldova”, a fost casată hotărârea din 02 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central din 02 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central în partea admiterii pretenției cu privire la încasarea penalității pentru întârzierea achitării compensației pentru refuz la îmbarcare și a fost pronunțată în această parte o nouă hotărâre de respingere a pretenției date, în rest, hotărârea primei instanțe a fost menținută.

La data de 08 iunie 2018 Cezar Pântea, reprezentat de avocatul Alexandru Bargan, a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea recursului, casarea deciziei instanței de apel și menținerea hotărârii primei instanțe.

În motivarea recursului a invocat că decizia instanței de apel supusă contestării este neîntemeiată și rezultă din aprecierea eronată a legii materiale și a circumstanțelor de fapt și de drept. A menționat că concluzia instanței de apel cu privire la respingerea pretenției de încasare a penalității pentru întârzierea achitării compensației este una greșită, deoarece s-a stabilit vina agentului economic prestator de servicii în întârzierea achitării compensației, fapt ce se echivalează în temeiul Legii privind protecția consumatorilor ca neremediere a viciilor serviciului de transport prestat necorespunzător.

Astfel, a menționat că în cererea de chemare în judecată, reieșind din faptul că ÎS CA „Air Moldova” a fost pusă în întârziere la data de 13 februarie 2017, iar începând cu data de 28 februarie 2017 obligația de achitare a sumei de 400 de euro a devenit scadentă și nici până la moment nu a fost achitată, a considerat că în acest caz urmează

intimatul să achite și penalitatea prevăzută de Legea privind protecția consumatorilor în temeiul art. 27 alin. (1) în coroborare cu art. 13 alin. (1).

La data de 18 iunie 2018, ÎS CA „Air Moldova” a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea recursului, casarea deciziei instanței de apel și hotărârii primei instanțe cu pronunțarea unei noi hotărâri de respingere integrală a acțiunii.

În motivarea recursului a indicat că nu este de acord cu decizia instanței de apel, deoarece motivele indicate în cererea de chemare în judecată sunt indicate eronat. A menționat că în cazul dat nu a fost un refuz la îmbarcare în aeronavă, după cum este stipulat în Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la ambarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborului, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012. În speță a avut loc o eroare tehnică în ceea ce privește numele pasagerului, deoarece la modificarea numelui (Pîntea - Pântea) a avut loc o schimbare involuntară și mecanică vizând data zborului din data de 06 octombrie 2016, a fost identificat faptul că data zborului conform biletului nr. 57224028942361 este 09 octombrie 2016. Astfel, fiind termeni restrânși de a remedia situația, reclamanta a efectuat schimbul biletului pentru data de 06 octombrie 2017, fapt ce a atras cheltuieli suplimentare în sumă de 1561 de lei, potrivit regulilor companiei.

În acest sens, a indicat că modificarea datei returului s-a produs la solicitarea intimaților-reclamanți, care ar trebui să fie recunoscători, dar nu să pună pe seama operatorului aerian suma rezultată în urma modificării unilaterale a datei returului. Astfel, încasarea sumei de 1561 de lei cu titlu de prejudiciu material este cu totul nefundamentată legal și urmează a fi respinsă.

A mai invocat că în cazul invocării răspunderii juridice contractuale cel care are pretenții urmează a dovedi fapta ilicită, prejudiciu și legătura de cauzalitate dintre acestea. Doar în cazul în care acestea sunt dovedite, partea care se face culpabilă va trebui să demonstreze nevinovăția. Pe lângă faptul că intimații nu au asigurat nici un suport probator în acest sens, iar legătura de cauzalitate nu există decât între lipsa de atitudine față de propriile interese ale intimaților și faptul suportării sumei ca rezultat al schimbării datei returului de către ei.

A adăugat recurentul că instanțele de judecată ierarhic inferioare au încadrat incorect faptele juridice. La caz, nu există un refuz la îmbarcare, în contextul prevederilor legale în vigoare și a insistat asupra aplicării corecte a actelor normative și nepermiterea de a prejudicia nejustificat operatorul aerian. Instanța de apel la adoptarea deciziei a ignorat prevederile unei legi organice, cum ar fi Legea cu privire la protecția consumatorilor. Ori instanțele de judecată ierarhic inferioare nu au sesizat că aprecierea faptului de refuz la îmbarcare nu se lasă la discreția instanțelor de judecată dar este clar stipulat în Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2018. Mai mult, refuzul la îmbarcare nu ține de modificarea survenită în softul computerizat și asumată de către intimați, care au fost protejați și chiar în aceste condiții de către Legea privind protecția consumatorilor, ci de faptul că Cezar Pântea nu a avut un bilet rezervat de călătorie pentru cursa din 06 octombrie 2016.

A subliniat recurentul că instanța de fond și cea de apel au încadrat din punct de vedere juridic natura raporturilor juridice din speță în cadrul normativ, care nu justifică nicidecum poziția instanțelor de judecată ierarhic inferioare.

A menționat că solicitarea intimațiilor/reclamanți cu privire la repararea prejudiciului material și moral este neîntemeiată, deoarece ultimii au suportat consecințele propriilor acțiuni, iar justificarea și dovedirea sumelor solicitate nu a fost realizată. Astfel a considerat că nu a existat un drept la acordarea compensației conform cap. V din Hotărârea Guvernului menționată supra, iar pretențiile intimațiilor sunt unele fără fundament legal.

La data de 19 iulie 2018, ÎS CA „Air Moldova” a depus referință la recursul declarat de Cezar Pântea, prin care a solicitat declararea acestuia ca fiind inadmisibil.

În conformitate cu art. 434 Codul de procedură civilă, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau a deciziei integrale, dacă legea nu prevede altfel. Termenul de 2 luni este termen de decădere și nu poate fi restabilit.

Din materialele cauzei rezultă că decizia Curții de Apel Chișinău a fost pronunțată la 19 aprilie 2018. La data de 08 iunie 2018 a declarat recurs Cezar Pântea, reprezentat de avocatul Alexandru Bargan, și la data de 18 iunie 2018 a declarat recurs ÎS CA „Air Moldova”.

Astfel, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că ambele recursuri au fost depuse în termen.

În conformitate cu art. 440 alin. (2) Codul de procedură civilă, completul din 3 judecători prin încheierea din 15 august 2018 a considerat recursurile admisibile și a dispus examinarea fondului de un complet din 5 judecători.

În conformitate cu art. 444 Codul 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 recursul declarat de ÎS CA „Air Moldova” neîntemeiat și care urmează a fi respins, iar recursul declarat de Cezar Pântea, reprezentat de avocatul Alexandru Bargan, întemeiat și care urmează a fi admis cu casarea deciziei instanței de apel în partea respingerii pretenției cu privire la încasarea penalității pentru întârzierea achitării compensației pentru refuz la îmbarcare și menținerea în această parte a hotărârii primei instanțe, în rest decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe urmează a fi menținute din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. a) Codul de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să respingă recursul și să mențină decizia instanței de apel.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. f) Codul de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze decizia instanței de apel și să mențină hotărârea primei instanțe.

În conformitate cu art. 432 alin. (2) lit. a) și alin. (4) Codul de procedură civilă, se consideră că normele de drept material au fost încălcate sau aplicate eronat în cazul în care instanța judecătorească nu a aplicat legea care trebuia să fie aplicată.

Săvârșirea altor încălcări decât 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 cauzei 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.

Pe parcursul judecării cauzei s-a stabilit că Cezar Pîntea și Violeta Chisilița au depus cerere de chemare în judecată împotriva ÎS CA „Air Moldova” prin care au solicitat încasarea în beneficiul lui Cezar Pântea a compensației în sumă de 400 de euro, a penalității în sumă de 3600 de euro și a compensației cu titlu de reparare a prejudiciului moral în mărime de 20000 de lei, precum și încasarea în beneficiul Violetei Chisilița a compensației cu titlu de reparare a prejudiciului material în sumă de 1561 de lei și a prejudiciului moral în mărime de 20000 de lei, și cheltuielile de judecată.

Fiind investită cu judecarea cauzei în fond, prima instanță a ajuns la concluzia admiterii parțiale a acțiunii, cu încasarea de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea a compensației de refuz la îmbarcare în sumă de 400 de euro, a penalității pentru întârzierea achitării compensației de refuz la îmbarcare în sumă de 3600 de euro, a sumei de 2000 de lei cu titlu de compensare a prejudiciului moral. La fel, prima instanță a încasat în beneficiul Violetei Chisilița suma de 1561 de lei cu titlu de reparare a prejudiciului material și a sumei de 2000 de lei cu titlu de compensare a prejudiciului moral.

Totodată, prima instanță a dispus încasarea de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea și Violeta Chisilița a cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 5000 de lei și în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 2730,83 de lei.

Judecând pricina în ordine de apel, instanța de apel a ajuns la concluzia admiterii apelului declarat de ÎS CA „Air Moldova”, casării hotărârii primei instanțe în partea admiterii pretenției cu privire la încasarea în beneficiul lui Cezar Pântea a penalității pentru întârzierea achitării compensației de refuz la îmbarcare în sumă de 3600 de euro, în rest hotărârea primei instanțe a menținut-o.

Verificând legalitatea deciziei contestate în raport cu argumentele invocate în recursuri, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție reține că, instanța de apel, la examinarea cauzei nu a aplicat care trebuia să fie aplicată și nu a dat o apreciere corespunzătoare probelor administrate la actele pricinii în partea respingerii pretenției cu privire la încasarea penalității pentru întârzierea achitării compensației de refuz la îmbarcare, pe când, în speță, prima instanță a emis în această parte o concluzie legală și întemeiată. Totodată, Colegiul consideră că în rest, decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe urmează a fi menținute, reieșind din următoarele considerente.

Din actele dosarului s-a constatat cu certitudine că la data de 24 august 2014 între Cezar Pântea și ÎS CA „Air Moldova” a fost încheiat un contract de transport aerian, în confirmarea cărui fapt a fost eliberat biletul de avion în formă electronică în limba engleză (numit Itinerary receipt) tur-retur nr. 5722402894236 pentru ruta Chișinău, Moldova - Frankfurt, Germania (f.d.11).

S-a mai constatat că Cezar Pântea împreună cu un grup de colegi din liceul unde studiază au plecat pentru schimbul de experiență în Germania. Deplasarea a fost planificată pentru perioada 29 septembrie 2016 - 06 octombrie 2016.

La data de 06 octombrie 2016, reclamantul Cezar Pântea, prezentându-se la punctul de control al aeroportului din Frankfurt, a fost anunțat despre faptul că nu va putea zbura cu cursa din această dată, deoarece biletul său este pentru o altă dată și anume pentru data de 09 octombrie 2016 (f.d.27).

Astfel, pentru a avea posibilitate să zboare împreună cu colegii săi, la data de 06 octombrie 2016, reprezentantul legal al reclamantului Pântea Cezar, mama Chisilița Violeta a fost obligată să achite suplimentar suma de 1561 de lei (f.d. 26), în caz contrar copilul minor urma să rămână singur într-un stat străin și nefiind însoțit de o persoană majoră.

Din actele cauzei rezultă că reclamații, reprezentați de avocatul Bargan Alexandru, s-au adresat ÎS CA „Air Moldova” cu o reclamație, prin care au solicitat repararea prejudiciului material și moral, pentru refuzul de îmbarcare, reclamația fiind recepționată de compania pârta la 13 februarie 2016 (f.d.9). Însă, la reclamația expedită nu au primit nici un răspuns.

Conform art. 16 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, prestatorul (executantul) obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Conform art. 24 al Legii privind protecția consumatorilor, consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Conform art. 980 alin. (1) Codul civil, prin contractul de transport, o parte (cărauș, transportator) se obligă față de cealaltă parte (pasager sau client) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte încărcătura la locul de destinație, iar cealaltă parte se obligă să plătească remunerația convenită.

Conform art. 986 alin.(1) Codul civil, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează printr-un bilet (titlu de călătorie).

Conform art. 987 alin. (1) Codul civil, transportul de persoane include operațiunile de îmbarcare, transport și debarcare.

Conform pct.1 lit. a) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012, biletul conform prezentului Regulament stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor.

În sensul prevederilor pct. 8 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08 noiembrie 2012, refuz la îmbarcare reprezintă refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor deși aceștia s-au

prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la litera a) punctul 3 din prezentul Regulament, cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare.

Conform pct. 11 din Regulamentul menționat, în cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul aerian le acordă imediat despăgubiri în conformitate cu capitolul V și le oferă asistență în conformitate cu capitolele VI și VII din prezentul Regulament.

Conform pct.18 (capitolul V) lit.a) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri. Plata compensației se va efectua în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia.

Conform pct.21 din Regulamentul enunțat, distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

În contextul circumstanțelor expuse supra și conform normelor de drept material enunțate, Colegiul constată că este stabilit cu certitudine faptul că rezervarea biletelor, pentru reclamantul Pântea Cezar, a fost făcută din timp, pentru cursa Chișinău -Frankfurt din 29 septembrie 2016 cu retur la 06 octombrie 2016.

Ulterior rezervării primare a biletelor, au fost efectuate modificări în bilet de către compania pîrîită referitoare la numele lui Pântea Cezar, în același timp angajații companiei aeriene au admis erori și la data rezervării zborului din 06 octombrie 2016, fiind greșit indicat în bilet data zborului „09 octombrie 2016”. Faptul că data zborului „retur” a fost eronat indicată de către companie se probează și prin declarațiile reprezentanților pîrîtului și prin actele anexate la materialele cauzei. Alte probe din care ar rezulta că în biletul pentru Cezar Pântea s-ar fi solicitat schimbarea datei pentru 09 octombrie 2016, la actele cauzei lipsesc.

Mai mult ca atât, faptul că biletul greșit a fost vîndut cu data de retur din 09 octombrie 2016, rezultă și din însăși scopul și modul de călătorie. Or, Cezar Pântea, la momentul zborului era minor și a călătorit cu un grup de minori, însoțiți de Talpă Aliona.

În aceste circumstanțe, Colegiul conchide că atât instanța de apel, cât și prima instanță just au apreciat refuzul companiei pîrîte din data de 06 octombrie 2016 la îmbarcarea lui Pântea Cezar, ca fiind un refuz neîntemeiat și care a fost consecința unei erori comise de angajații companiei, fapt recunoscut de reprezentanții companiei aeriene în cadrul examinării cauzei în prima instanță și instanța de apel.

În acest sens, Colegiul menționează că obligațiile prevăzute de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, determină consecințe financiare certe pentru operatorii de transport aerian, iar obiectivul de protecție a consumatorilor, inclusiv a pasagerilor aerieni, poate

justifica consecințe economice negative, chiar considerabile, pentru operatorii de transport aerian.

Din informația prezentată de reprezentantul reclamanților, distanța între Aeroportul Internațional Chișinău și Aeroportul Internațional din Frankfurt constituie mai mult de 1500 km (f.d.85).

Astfel, instanța de recurs reține drept întemeiată concluzia instanțelor de judecată inferioare cu privire la admiterea pretenției privind încasarea de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea a compensației de refuz la îmbarcare în sumă de 400 de euro.

În temeiul celor expuse nu poate fi reținut drept întemeiat argumentul recurentului ÎS CA „Air Moldova” precum că în cazul dat nu a avut loc un refuz la îmbarcare a reclamantului/apelant.

Conform art. 15 alin. (1) din Legea privind protecția 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.

Conform art.20 alin. (1) și (6) din Legea menționată, 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.

Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Astfel, după cum s-a stabilit supra, refuzul ÎS CA „Air Moldova” la îmbarcarea pasagerului Cezar Pântea în data de 06 octombrie 2016, a fost unul neîntemeiat și care a fost consecința unei erori comisă de angajații companiei aeriene.

În același timp, Colegiul menționează că compensația pentru refuzul la îmbarcare nu este o sumă care are drept scop repararea prejudiciului material și moral pentru refuzul la îmbarcare.

Însă, drept urmare a refuzului din cauza greșelii angajaților pârâtului, reprezentantul legal al pasagerului minor a suportat cheltuieli pentru a fi admis copilul minor la îmbarcare în data de 06 octombrie 2016, împreună cu grupul de minori cu care călătorea și respectiv cu însoțitorul acestui grup de minori, Talpă Aliona.

Așadar, reclamanta Violeta Chisilița, mama minorului Cezar Pântea (f.d. 42) a achitat suplimentar, suma de 70 de euro, echivalentul sumei de 1561 de lei, pentru ca fiul ei, Cezar Pântea, să fie îmbarcat la ruta aeriană Frankfurt - Chișinău, în data de 06 octombrie 2016.

Colegiul consideră că suma de 70 de euro, echivalentul a 1561 de lei, este o sumă a prejudiciului care excede suma compensației prevăzută de Regulament, și luând în considerare că reclamanta a făcut dovada suportării unui asemenea prejudiciu, în astfel de circumstanțe temeinic și legal, atât instanța de fond, cât și instanța de apel au încasat de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Violetei Chisilița suma de 1561 de lei cu titlul de prejudiciului material, iar argumentele recurentului ÎS CA „Air Moldova” în acest sens sunt neîntemeiate și urmează a fi respinse.

Instanța de recurs reține drept întemeiate argumentele recurentului/reclamant Cezar Pîntea cu privire la netemeinicia deciziei instanței de apel în partea respingerii pretenției privind încasarea penalității pentru întârzierea achitării compensației pentru refuz la îmbarcare în sumă de 3600 de euro reieșind din următoarele.

Conform art. 13 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 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 în contract.

Conform art. 27 (32) alin. (1) din Legea citată (republicată în anul 2011), pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 13 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.

Din actele cauzei rezultă că reprezentantul reclamanților Bargan Alexandru, s-au adresat către ÎS CA „Air Moldova” cu o reclamație, prin care a solicitat repararea prejudiciului material și moral, pentru refuzul de îmbarcare, reclamația fiind recepționată de compania pîrîtă la data de 13 februarie 2017 (f.d.9), în termenul de 14 zile, prevăzut de lege reclamației nu au primit nici un răspuns.

Astfel, după somație, obligația de achitare a compensației în sumă de 400 de euro a devenit scadentă la 28 februarie 2017, care însă nu a fost achitată.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră că instanța de apel pripit a concluzionat că în cazul din speță nu sunt aplicabile regulile privitor la clauza penală și că raportul juridic litigios este guvernat de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la ambarcare și amânării sau întârzierii prelungite a zborului, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012, care nu prevede achitarea penalităților pentru întârzierea achitării compensației pentru refuz la îmbarcare în aeronavă. Această concluzie a instanței de apel este contrară dispozițiilor legale menționate supra - Legea privind protecția consumatorilor, care protejează drepturile consumatorului, la caz a lui Cezar Pîntea și care este aplicabilă speței.

În circumstanțele date, Colegiul conchide că prima instanță just a încasat de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pîntea penalitatea pentru întârzierea achitării compensației pentru refuz la îmbarcare în sumă de 3600 de euro, echivalentul în valută națională conform cursului oficial al Băncii Naționale a Moldovei, în temeiul Legii privind protecția consumatorilor.

Conform art. 20 alin. (4) și (5) din Legea privind protecția consumatorului, 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. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Conform art.1422 alin.(1) și alin.(2) Codul 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. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial.

Conform art.1423 alin.(1) și alin.(2) Codul 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.

Totodată, pct.37 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, prevede că, operatorul aerian se asigură că în zona de înregistrare a pasagerilor este afișat un anunț lizibil, constând din următorul text imprimat cu caractere clare și vizibile: „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sînt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență”.

Conform pct.38 al Regulamentului menționat, operatorul aerian prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă în care sînt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile prezentului Regulament. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele autorității publice desemnate cu atribuții în domeniu, menționate la punctul 42 din prezentul Regulament.

În cadrul examinării cauzei, s-a stabilit cu certitudine că prin acțiunile sale ÎS CA „Air Moldova” i-a cauzat reclamantului Cezar Pântea suferințe psihice și disconfort al stării fizice prin neacordarea asistenței în materia drepturilor sale, privind compensația prevăzută de lege, ce urmează să o primească în asemenea cazuri, dar și alte drepturi, de care putea beneficia.

În același context, ÎS CA „Air Moldova” nu a probat faptul respectării prevederilor imperative a pct.37-38 al Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, deci reclamantul nu a fost informat despre dreptul său la compensație în legătură cu refuzul la îmbarcare.

Instanța de recurs reține că în principiu, compensația stabilită prin Regulament pentru refuzul la îmbarcare, este o obligație certă al operatorului aerian stabilită de actul normativ și este destinată compensării unor incomodități și sentimente trăite de pasageri în legătură cu refuzul la îmbarcare.

În același timp, Colegiul mai conchide că achitarea acestei compensații, își atinge scopul vizat doar în cazul în care consumatorul este informat corect despre dreptul său la compensație și atunci când compensația este achitată la prima solicitare a consumatorului, fără a-i fi cauzate alte sentimente de frustrare.

Concursul de împrejurări și a factorilor obiectivi și subiectivi, în care operatorul aerian nu informează consumatorul despre dreptul său la compensație, nu achită compensația la solicitarea pasagerului care a suportat incomodități în legătură cu refuzul la îmbarcare, nu recunoaște obligația sa de achitare a acestei compensații, inclusiv în instanța de judecată, influențează instanța să deducă că însăși compensația și cuantumul acesteia nu atinge scopul unei satisfacții echitabile eficiente a reclamantului, fiind necesară și repararea prejudiciului moral cauzat consumatorului. Ori, poziția companiei susținută în cadrul examinării cauzei denotă că comportamentul pîrîtului în calitatea sa de prestator de servicii de transport aerian, au dus la cauzarea prejudiciului moral reclamantului.

Faptul dat se atestă și prin aceea că pîrîtul pe parcursul judecării litigiului a recunoscut că a avut loc eroare, la indicarea datei returului, însă ultimul nu a întreprins careva măsuri în vederea soluționării amiabile a litigiului, ignorând pretenția expedită de reclamant în acest sens.

Instanța de recurs reiterează că obligațiile prevăzute de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012, determină consecințe financiare certe în speță pentru ÎS CA „Air Moldova”, iar nerecunoașterea nemotivată a acestor obligații, precum și faptul că reclamantului i-a fost refuzat tacit achitarea compensației, prin evitarea unui răspuns la reclamație, a creat consecințe negative pentru reclamant, acesta fiind obligat să se adreseze în instanța de judecată și să-și solicite revendicarea unor drepturi certe, stabilite prin norme juridice imperative. Or, actul normativ - Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, este unul care transpune parțial prevederile Regulamentului (CE) nr.261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

În contextul celor expuse, Colegiul consideră drept întemeiate concluziile instanțelor de judecată ierarhic inferioare privind admiterea parțială a pretenției depusă de Cezar Pântea cu privire la repararea prejudiciului moral.

Totodată, corect instanțele de judecată au conchis că însăși constatarea violării dreptului reclamantului la compensație pentru refuzul la îmbarcare și restabilirea situației anterioare producerii încălcării (încasarea compensației), nu constituie prin sine o satisfacție echitabilă suficientă pentru sentimentele de frustrare cauzate lui Cezar Pântea.

Astfel, soluția instanței de apel și a primei instanțe de admitere parțială a pretenției cu privire la repararea prejudiciului moral cu încasarea de la ÎS CA „Air Moldova” în

beneficiul lui Pântea Cezar a sumei de 2000 de lei cu titlul de prejudiciu moral, constituie la caz o satisfacție echitabilă a consumatorului Cezar Pântea.

Instanța de recurs, la fel reține drept întemeiate concluziile instanțelor de judecată ierarhic inferioare de admitere parțială a pretenției Violetei Chisilița cu privire la repararea prejudiciului moral, deoarece ultima este mama minorului Cezar Pântea, iar refuzul de îmbarcare a fiului, a creat o situație de frustrare și îngrijorare enormă a acesteia, or, copilul său minor, risca să rămână în țara străină, singur și fără bani.

În acest sens, se reține și atitudinea companiei pârte vis- a-vis de această situație, care a cauzat reclamantei Chisilița Violeta suferințe psihice. În circumstanțele date, suma de 2000 de lei cu titlu de compensație a prejudiciului moral încasat de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Violetei Chisilița atinge scopul unei satisfacții echitabile a reclamantei.

Cu referire la art. 96 alin. (1) și (1<sup>1</sup>) Codul de procedură civilă, care stipulează că instanța judecătorească obligă partea care a pierdut sul 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. Cheltuielile menționate la alin. (1) se compensează părții care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Actele cauzei denotă cu certitudine că reclamantii au achitat suma de 5000 de lei pentru acordarea asistenței juridice de către avocatul Bargan Alexandru, fapt confirmat prin copia bonului de seria PL nr. 122666 (f.d. 22). Așadar, instanța de apel și instanța de fond corect au încasat de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul lui Cezar Pântea și Violeta Chisilița suma de 5000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică acordată, ca fiind reale, necesare și rezonabile în raport cu partea din acțiune.

Totodată, în temeiul art.98 alin.(1) Codul de procedură civilă, just s-a dispus încasarea de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 2730,83 de lei.

În consecință, Colegiul reține drept declarative, neîntemeiate și fără suport juridic argumentele recurentului ÎS CA „Air Moldova” cu privire la dezacordul acestuia cu hotărârile instanțelor de judecată în partea acordării despăgubirilor materiale și morale și care se combat cu argumentele reclamantilor descrise supra.

Astfel, din considerentele menționate și având în vedere faptul că circumstanțele pricinii au fost constatate de prima instanță, însă normele de drept material au fost aplicate eronat de către instanța de apel în partea respingerii pretenției cu privire la încasarea penalității pentru întârziere a achitării compensației pentru refuz la îmbarcare și nu este necesară verificarea suplimentară a cărorva dovezi, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a respinge recursul declarat de ÎS CA „Air Moldova”, de a admite recursul declarat de Cezar Pântea, reprezentat de avocatul Alexandru Bargan, de a casa decizia instanței de apel în partea respingerii pretenției cu privire la încasarea penalității pentru întârziere a achitării compensației pentru refuz la îmbarcare și de a menține în această parte hotărârea primei instanțe. În rest, decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe urmează a fi menținute.

În conformitate cu art.445 alin. (1) lit. a) și f) Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție  
d e c i d e:

Se respinge recursul declarat de Întreprinderea de Stat Compania Aeriană „Air Moldova”.

Se admite recursul declarat de Cezar Pânteș, reprezentat de avocatul Alexandru Bargan.

Se casează parțial decizia din 19 aprilie 2018 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Cezar Pânteș și Violeta Chisilița împotriva Întreprinderii de Stat Compania Aeriană „Air Moldova” cu privire la încasarea compensației, penalității, repararea prejudiciului material, moral și încasarea cheltuielilor de judecată, în partea casării hotărârii din 02 octombrie 2016 a Judecătorei Chișinău, sediul Central și pronunțării unei noi hotărâri de respingere a pretenției cu privire la încasarea penalității pentru întârziere a achitării compensației pentru refuz la îmbarcare și se menține în această parte hotărârea din 02 octombrie 2016 a Judecătorei Chișinău, sediul Central.

În rest, decizia din 19 aprilie 2018 a Curții de Apel Chișinău și hotărârea din 02 octombrie 2016 a Judecătorei Chișinău, sediul Central se mențin.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,  
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Nicolae Craiu

Mariana Pitic

Victor Burduh

Iurie Bejenaru