

Dosarul nr. 2ra-755/19

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Central (jud. R. Țurcan)

Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud.I. Țurcan, Iu. Cotruță, N. Simciuc)

DECIZIE

02 mai 2019

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul

Judecătorii

Oleg Sternioală

Ala Cobăneanu

Nina Vascan

Dumitru Mardari

Victor Burduh

examinând recursul declarat de Vera Țaranu, reprezentată de avocatul Pavel Cotruță,

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Vera Țaranu împotriva Întreprinderii de Stat Compania Aeriană „Air Moldova” cu privire la constatarea faptului prestării unui serviciu necorespunzător, recuperarea prejudiciului cauzat prin întârzierea zborului, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată, împotriva deciziei din 05 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a t ă :

La 19 ianuarie 2018, Vera Țaranu a depus cerere de chemare în judecată împotriva ÎS CA “Air Moldova” prin care a solicitat constatarea faptului prestării unui serviciu necorespunzător de către operatorul aerian ÎS CA “Air Moldova” prin întârzierea zborului din 30 august 2017, ora 15:30, a cursei Nr. 9U 892, ruta Roma-Chișinău, încasarea de la pârât în beneficiul reclamantei a sumei de 250 de euro cu titlu de compensație bănească prevăzută la pct. 18 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 din 08 noiembrie 2012, încasarea din contul ÎS CA “Air Moldova” în beneficiul reclamantei a sumei de 2450,52 de euro, convertiți și achitați în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de penalitate prevăzută la art. 32 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor din 13 martie 2003; încasarea de la ÎS CA “Air Moldova” în beneficiul statului taxa de stat aferentă examinării și soluționării prezentei acțiuni și în beneficiul reclamantei cheltuielile de asistență juridică.

În motivarea acțiunii reclamanta a indicat că la 11 august 2017 a procurat de la ÎS CA “Air Moldova” două bilete electronice (E-ticket/ETK) pentru cursele aeriene Nr. 9U 891 din 23 august 2017 și Nr. 9U 892 din 30 august 2017, cu itinerarul Chișinău - Roma - Chișinău, efectuând achitarea prețului biletelor în sumă de 272,28 de euro. În consecință, reclamantei i-a fost eliberat biletul electronic nr. 5722403420270, distanța ortodromică într-o direcție constituind 1450 - 1454 km. La momentul încheierii

contractului, reclamantei i-au fost transmise, în formă electronică, confirmările privind achitarea prețului, informațiile referitoare la numărul biletului electronic și datele privind călătoriile. Efectiv, consumatorul Vera Țaranu a intrat în raporturi juridice contractuale de transport de persoane cu prestatorul ÎS CA “Air Moldova” ca urmare a faptului că prețul a fost achitat de către client integral, iar transportatorul ÎS CA “Air Moldova” i-a eliberat clientului biletul electronic și a recepționat prețul achitat.

Reclamanta a indicat că primul segment al călătoriei a fost asigurat de transportator fără abateri, însă încălcări au survenit la asigurarea executării corespunzătoare a cursei de retur. Astfel, în data de 30 august 2017, data când urma a fi efectuat zborul de retur pe ruta Roma-Chișinău, reclamanta s-a prezentat la aeroport mai devreme de ora stabilită pentru zbor, conform regulilor stabilite de transportator. Ulterior, a fost anunțată că zborul pe cursa Nr. 9U 892 Roma – Chișinău, programat pentru ora 15:30, se va reține, din motiv că aeronava ce aparține ÎS CA “Air Moldova”, cu care urma a fi efectuat zborul respectiv, încă nu a aterizat, fiind reținută și premergătoarea cursă Nr. 9U 891 pe ruta Chișinău – Roma, din data respectivă.

Partea reclamantă a precizat că conform tichetului de îmbarcare Nr. 31, zborul din 30 august 2017 a cursei 9U 892 pe cursa Roma - Chișinău, pentru care reclamanta avea procurat biletul electronic Nr. 5722403420270 s-a produs cu întârziere, adică cu întârziere de circa 8 ore și 10 minute, însă chiar și după înregistrarea pasagerilor, zborul din 30 august 2017 pe cursa Nr. 9U 982 a mai fost amânat încă de două ori a câte o oră, nava aeriană efectiv decolând din aeroportul Fiumicino din Roma abia după ora 01:00 a zilei de 31 august 2017, aterizând la destinație pe Aeroportul Internațional Chișinău aproximativ la ora 04:00. Prin urmare, întârzierea efectivă a zborului din cursa Nr. 9U 892 pe cursa Roma - Chișinău din 30 august 2017 a avut loc cu o întârziere de circa 10 ore.

Vera Țaranu a menționat că din momentul în care pasagerilor cursei Nr. 9U 892 din 30 august 2017 pe ruta Roma - Chișinău, veniți la aeroportul din Fiumicino din Roma, le-a fost adus la cunoștință faptul că zborul respectiv se reține, operatorul aerian nu a întreprins nicio măsură din cele prevăzute de legislația națională și din cadrul normativ în vigoare. Conform legislației Republicii Moldova și practicilor internaționale, operatorul de curse aeriene de pasageri este obligat să ofere pasagerilor aflați în așteptarea zborului ce întârzie, din motive ce nu depind de voința lor, anumite facilități și îngrijiri. Astfel, pasagerilor a căror zbor era în întârziere, urma să li se ofere mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare, ceea ce nu a fost efectuat de către pârât. Mai mult, pârâtul nici nu a propus reclamantei redirectionarea spre destinația finală utilizând un zbor alternativ al cărei oră de sosire să nu depășească 2 ore, oră inițial stabilită pentru zborul respectiv. Pasagerilor reclamantei nu le-a fost propusă, în ordine alternativă, rambursarea deplină a costului achitat pentru zborul inițial. La fel, pârâtul nici nu a binevoit să comunice pasagerilor și nici nu a oferit anumite informații despre cauza reținerii zborului, deși operatorul aerian urma în mod obligatoriu să prezinte fiecărui pasager, afectat de o întârziere de cel puțin două ore, o comunicare scrisă.

De asemenea, a indicat că reclamanta trebuia să primească de la ÎS CA “Air Moldova” suma de 250 de euro cu titlu de compensație pentru întârzierea cu mai mult de 2 ore a zborului a cursei Nr. 9U 892 pe ruta Roma - Chișinău cu distanța ortodromică de 1454 km. Ca urmare a admiterii de către transportatorul pârât a întârzierii zborului

din 30 august 2017 a cursei Nr. 9U 892 pe ruta Roma - Chișinău, de către reclamantă a fost formulată și remisă la data de 08 septembrie 2017 și 11 septembrie 2017 reclamație prin care a solicitat încasarea despăgubirilor, iar în lipsa unui răspuns din partea ÎS CA "Air Moldova" la somație, la data de 05 octombrie 2017, ora 11:08, în adresa transportatorului a fost expediat încă un mesaj electronic prin care a fost atenționat asupra expirării termenului examinării reclamației consumatorului. Astfel, la data de 05 octombrie 2017, ora 15:45, în adresa reclamantei a parvenit răspunsul remis de la adresa: lgarbuz@airmoldova.md, semnat de Lilia Garbuz, cu referire la care era indicat în girul mesajului precum că exercită funcția ce ține de deservirea clienților, iar în atașamentul la mesaj a fost anexat în formă scanată comunicarea semnată de Victoria Nanu - Președintele Comisiei pentru examinarea reclamațiilor pasagerilor din cadrul ÎS CA "Air Moldova", conform căreia premergătoarea reclamație formulată de către Vera Țaranu ar fi fost examinată la ședința Nr. 53/11 din 26 septembrie 2017 și s-a decis de a respinge reclamațiile înaintate.

Reclamanta a considerat că nu a fost informată în termen despre data și ora când va fi examinată reclamația acesteia de către Comisia respectivă, precum și pârâtul a omis de a o informa despre necesitatea prezentării unor acte suplimentare. La data de 05 octombrie 2017, ora 16:02, reclamanta a remis încă un mesaj prin care a anexat în formă scanată/fotografiată probe suplimentare întru confirmarea circumstanțelor la care s-a făcut referință în răspunsul expediat de pârât. În pofida lipsei unei asemenea obligații, pârâta nu a întreprins nicio acțiune în sensul revizuirii poziției sale pe marginea reclamației reclamantei. Drept consecință a faptului că până la finele anului 2017 consumatorul Vera Țaranu nu a primit de la ÎS CA "Air Moldova" compensația cuvenită, unicul remediu întru apărarea drepturilor și intereselor consumatorului a rămas a fi apărarea acestora pe cale judiciară. În acest sens, a considerat oportun de a invoca practica judiciară stabilită de către instanțele judecătorești naționale la soluționarea unor astfel de litigii.

Pornind de la faptul că transportatorul/prestatorul/operatorul aerian efectiv ÎS CA "Air Moldova", fiind sesizat prin reclamația din 08 septembrie 2017 de către consumatorul Vera Țaranu nu și-a onorat obligațiile de a despăgubi, în termen de până la 22 septembrie 2017, pasagerul pentru întârzierea prelungită a zborului din 30 august 2017, ora 15:30, pe cursa Nr. 9U 982 pe ruta Roma - Chișinău, conform prevederilor Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii zborului, aprobat prin Hotărârea de Guvern Nr. 836 din 08.11.2012, este îndreptățit să revendice și penalități prin prisma prevederilor art. 181 alin. (1), art. 32 alin. (1) și alin. (4) din Legea cu privire la protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 și art. 629 Cod civil. Prin urmare, a considerat că pentru neachitarea compensației bănești timp de până la 180 de zile, operatorul aerian este ținut la achitarea penalității legale pentru fiecare zi de întârziere în mărime de 5% din prețul biletului avia în vigoare la data examinării reclamației consumatorului. Având în vedere că prețul total al biletelor constituie 272,28 de euro, operatorul aerian este ținut să achite penalitate de întârziere în valoare totală de 2450,52 de euro, conform calculului: $272,28 \text{ de euro} \times 5\%/zi = 13,614 \text{ euro/zi de întârziere}$; $13,614 \text{ euro/zi de întârziere} \times 180 \text{ zile} = 2450,52 \text{ de euro}$.

În drept, cererea de chemare în judecată a fost întemeiată pe prevederile art. 602, 629, 980, 984, 988, 989 Cod civil, Legea cu privire la protecția consumatorilor,

Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii zborului și art. 19 din Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, semnată la Montreal la data de 28 mai 1999, aprobată prin Legea nr. 254 din 05 decembrie 2008.

Prin hotărârea din 17 mai 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central, corectată prin încheierea din 18 mai 2018, cererea de chemare în judecată depusă de Vera Țaranu a fost admisă parțial; s-a încasat din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul Verei Țaranu suma de 250 de euro cu titlul de compensare pentru întârzierea zborului, convertiți în lei moldovenești conform cursului Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii; s-a încasat din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul Verei Țaranu cheltuielile de asistență juridică în sumă de 3000 lei; s-a încasat din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 246,32 de lei, proporțional părții admise din acțiune. În partea ce ține de pretenția cu privire la încasarea din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul Verei Țaranu a restului cheltuielilor de asistență juridică și încasarea penalității, cererea s-a respins ca neîntemeiată.

Prin decizia din 05 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău s-a respins apelul declarat de Vera Țaranu; s-a admis cererea de apel depusă de ÎS CA "Air Moldova"; s-a casat hotărârea din 17 mai 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central, corectată prin încheierea din 18 mai 2018, și a fost emisă o nouă hotărâre prin care s-a respins ca neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Vera Țaranu împotriva ÎS CA "Air Moldova" cu privire la constatarea faptului prestării unui serviciu necorespunzător, recuperarea prejudiciului cauzat prin întârzierea zborului, încasarea penalității și a cheltuielilor de judecată; s-a încasat de la Vera Țaranu în beneficiul ÎS CA "Air Moldova" cheltuielile suportate pentru achitarea taxei de stat pentru instanța de apel în sumă de 184,74 de lei.

La 18 februarie 2019 Vera Țaranu, reprezentată de avocatul Pavel Cotruță, a declarat recurs împotriva deciziei din 05 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău solicitând admiterea cererii de recurs; casarea integrală a deciziei contestate, cu dispunerea respingerii integrale, ca nefondată, a cererii de apel depusă de ÎS CA „Air Moldova” împotriva hotărârii din 17 mai 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central; modificarea hotărârii din 17 mai 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central în sensul admiterii integrale a pretențiilor consumatorului Vera Țaranu, dispunând suplimentar celor adjudecate prin hotărârea instanței de fond: încasarea suplimentară de la ÎS CA „Air Moldova” a sumei de 2450,52 de euro cu titlu de penalitate legală prevăzută la art. 32 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003 și încasarea din contul ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Verei Țaranu a cheltuielilor de judecată constituite din cheltuieli pentru asistență juridică suportate în legătură cu reprezentarea la examinarea prezentei pricini în instanța de fond, dispunând majorarea sumei până la cuantumul de 5000 de lei, precum și încasarea din contul ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Verei Țaranu a cheltuielilor de judecată - cheltuieli pentru asistență juridică suportate în legătură cu reprezentarea la examinarea prezentei cauze în instanța de apel în cuantum de 2500 de lei, conform cererii din 28 noiembrie 2018.

În motivarea recursului s-a indicat că instanța de apel la examinarea cauzei a admis încălcări de aplicare a dreptului material și anume nu a fost aplicată legea care trebuia a fi aplicată, fiind interpretate eronat dispozițiile normative privind protecția

consumatorului. De asemenea, instanța de apel a apreciat în mod arbitrar probatoriul administrat la materialele dosarului, confundând sarcina probațiunii în litigiul de protecție a drepturilor consumatorului, punând sarcina probațiunii pe partea consumatorului reclamant, precum și fiind modificat din oficiu obiectul și temeiul acțiunii civile incipiente, astfel fiind încălcate și regulile de procedură civilă aplicabile cazului.

Recurenta a menționat că condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile în cazul întârzierii prelungite a zborului și garanțiile pe care le asigură operatorul aerian sunt stabilite prin reglementări speciale indicate în Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii zborului, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012, care la pct. 1 lit. c) și pct. 2 lit. b) din prezentul Regulament stabilește expres condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când zborul este întârziat și se aplică pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul aerian al zborului respectiv este un operator aerian din Republica Moldova.

Conform dispozițiilor pct. 16 - 18 al Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută timp de două ore, în cazul zborurilor de 500 de kilometri sau mai puțin, pasagerilor li se oferă asistență de către operatorul aerian și în cazurile de amânare a zborului în condițiile stabilite de Regulament pasagerii trebuie să primească o compensație în valoare de 250 de euro pentru toate zborurile de 1500 km sau mai puțin. La caz, instanța de apel a constatat ca fiind veridice afirmațiile reprezentantului intimatului ÎS CA „Air Moldova”, fără a le confirma prin probe pertinente. De asemenea, din afirmațiile reprezentantului intimatului rezultă că operatorul aerian, anticipând întârzierea zborului, ar fi expediat o înștiințare la o adresă electronică care de fapt nu aparține recurente Vera Țaranu și efectiv la care aceasta nu putea avea acces direct pentru a lua cunoștință de conținutul acesteia. La dosar nu au fost prezentate anumite probe care ar confirma că înștiințarea despre întârzierea zborului ar fi fost recepționată de către pasagerul Vera Țaranu. Mai mult, în textul scrisorii este indicat expres că aceasta urma să confirme prin e-mail că a făcut cunoștință cu modificarea de orar, pentru a fi efectuate schimbările de rigoare și/sau pentru a beneficia de garanțiile prevăzute în textul Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 (f.d.72).

Așadar, afirmațiile declarative descrise supra, indică faptul că ÎS CA „Air Moldova” cu 5 zile înaintea zborului preconizat, anticipând întârzierea acestuia, ar fi întreprins anumite măsuri pentru a notifica pasagerul Vera Țaranu despre amânarea orei zborului, însă procedura de notificare nu a fost realizată în modul corespunzător. Suplimentar, recurenta a declarat că conform pct. 17 al Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate prevederile capitolului V din prezentul Regulament, însă transportatorul nu a oferit nicio recompensație pentru incomoditățile create prin întârzierea zborului.

Recurenta a mai specificat că datorită interpretării defectuoase a normelor de drept, instanța de apel greșit a apreciat că este în sarcina Verei Țaranu să demonstreze vinovăția ÎS CA „Air Moldova”, considerând declarative argumentele acesteia referitoare la dreptul său de a pretinde la o compensație pentru întârzierea zborului și prestarea unui serviciu necorespunzător. O atare obligație a pasagerului nu rezidă din lege sau alte acte normative întrucât pct. 18 al capitolului V din Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 expres stabilește obligația transportatorului aerian de a plăti compensația, precum și cuantumul acesteia în dependență de distanța zborului, în cazurile în care circumstanțele întârzierii zborului se încadrează în prevederile pct. 16-18 ale Regulamentului. Independent de alte prejudicii materiale sau morale provocate pasagerilor prin întârzierea zborului, transportatorul aerian în cazul dat este ținut în mod imperativ să achite compensația pasagerului în condițiile stabilite de actele normative.

În aceeași ordine de idei, recurenta a mai indicat că la examinarea cauzei instanța de apel nu a luat în considerare practica judiciară stabilită de către instanțele judecătorești naționale la soluționarea unor astfel de litigii. Deși, recurenta în acțiunea inițială a invocat un șir de acte judecătorești adoptate de Curtea Supremă de Justiție a RM în materia obligării transportatorului aerian de a achita compensații pasagerilor pentru întârzierea zborului, acestea au fost trecute cu vederea de către instanța de apel, emițând în mod arbitrar o soluție ce ar distorsiona aplicarea eficientă a legislației naționale și internaționale atentând în mod direct la securitatea raporturilor juridice și în mod vădit nu s-a ținut cont că există deja un șir de litigii soluționate irevocabil de instanțele judecătorești naționale prin care a fost dat câștig de cauză în beneficiul consumatorilor reclamanți, fiind dispusă încasarea din contul ÎS CA „Air Moldova” a compensațiilor pentru întârzierea zborului, precum și a altor sume cu titlu de penalități și/sau prejudicii morale/materiale.

Recurenta a considerat că obligația cărașului/prestatorului/operatorului aerian de a despăgubi prin plata compensației ce a constituit temeiul de bază al pretențiilor face parte din spectrul drepturilor consumatorului, iar prin urmare face parte inerentă indispensabilă a obligațiilor statutare ale intimatului - pârât, în pofida neincluzerii acestora în orice contract de transport negociat sau de adeziune. În același sens, a fost opțiunea legiuitorului de a stabili regula calculării penalității, nu în dependență de plata compensatorie convenită consumatorului, dar anume din prețul serviciului procurat. În același sens, niciun act normativ legislativ sau subordonat legii nu exonerează și nici nu eliberează cărașul/prestatorul/operatorului aerian de obligația de a plăti orice drepturi accesorii obligației pecuniare de bază - penalități, dobânzi de întârziere, compensarea cheltuielilor de asistență juridică, iar în acest sens se atestă incontestabil faptul că soluția dată de prima instanță în această parte este lipsită de orice temei de drept material și substrat factologic. Or, orice consumator care urmează să beneficieze de serviciile de transport ale unui operator aerian va miza în mod justificat că în cazul survenirii cazurilor prevăzute de Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii zborului, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 i se va plăti incontestabil acea compensație bănească, iar în cazul omisiunii debitorului obligației respective va putea solicita încasarea penalităților și altor drepturi accesorii.

De asemenea, este incontestabil faptul că prevederile Regulamentului aprobat prin

Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 au menirea și de a disciplina operatorii aerieni ce prestează serviciile de transport respectiv. În același sens, recurenta a reiterat asupra faptului că pârâtul - intimat a avut suficient timp și posibilități obiective de a plăti în mod benevol, la solicitarea consumatorului, acea compensație, dar nu a făcut-o neexecutând prevederile imperative ale Regulamentului aprobat prin Hotărârea de Guvern Nr. 836 din 08.11.2012. Astfel, intimatul urmează a fi ținut în mod incontestabil să plătească și penalitatea legală revendicată.

Vera Țaranu a relatat că o altă carență a soluției dată de instanța de apel prin decizia contestată ține de faptul că prin circumstanțele cauzei elucidate pe deplin de prima instanță se atestă comportamentul dolosiv al părții pârâtului direcționat spre reținerea nejustificată pentru sine a compensației datorate consumatorului reclamant, negând obligația sa de despăgubire atât la faza prejudiciară, precum și pe parcursul examinării și soluționării cauzei. Astfel, în situația în care dreptul de creanță al consumatorului reclamant era cert, iar comportamentul pârâtului - intimat atestă refuzul nejustificat de a plăti suma datorată sunt absolut întemeiate pretențiile reclamantei privind revendicarea pe cale judiciară și a penalității legale aferente drepturilor de creanță, adică de plata a acelei compensații. Or, operatorul aerian a avut la dispoziție suficient timp pentru a onora obligația sa statutară stabilită de Regulamentul aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012, însă nu a făcut-o în pofida respectării de către consumatorul reclamant a căii prealabile.

În contextul prevederilor art. 434 alin.(1) Cod 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.

Curtea de Apel Chișinău a pronunțat decizia contestată la data de 05 decembrie 2018 și a expediat-o în adresa participanților la proces la 18 decembrie 2018. (f.d. 161)

Colegiul reține că recursul a fost declarat la 18 februarie 2019, ceea ce rezultă că este în termen, ori înscrisuri ce confirmă recepționarea de către recurentă a deciziei contestate la materialele dosarului lipsesc.

În conformitate cu art. 441 Cod de procedură civilă, în cazul în care recursul este considerat admisibil, un complet din 5 judecători examinează fondul recursului.

Prin încheierea din 17 aprilie 2019 a Curții Supreme de Justiție completul din 3 judecători a considerat recursul admisibil și a decis examinarea acestuia 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.

Verificând legalitatea actului de dispoziție contestat, prin prisma argumentelor invocate și a materialelor din dosar, coroborat cu normele de drept material și procedural aplicabile la soluționarea speței date, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat de Vera Țaranu, reprezentată de avocatul Pavel Cotruță, și va casa decizia instanței de apel, cu trimiterea cauzei la rejudecare, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) Cod de procedură civilă, instanța, după

ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze integral decizia instanței de apel și să trimită cauza spre rejudecare în instanța de apel o singură dată dacă 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. (2), (3), (4) Cod de procedură civilă, nici un fel de probe nu au pentru instanța judecătorească o forță probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la relevanța, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă și suficientă 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)-(4) 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. În cazul în care motivarea apelului nu cuprinde argumente sau dovezi noi, instanța de apel se pronunță în fond, numai în temeiul celor invocate în primă instanță. Instanța de apel nu este legată de motivele apelului privind legalitatea hotărârii primei instanțe, ci este obligată să verifice legalitatea hotărârii în întregul ei.

Din materialele cauzei rezultă că la data de 11 august 2017 ÎS CA "Air Moldova" a confirmat prin scrisoarea electronică, expediată la adresa electronică liuda_ag@mail.ru, bronarea și respectiv procurarea de către Agafonova Ludmila (fiica)

a 2 bilete electronice (E-ticket/ETK) în sumă de 272,28 de euro, pe numele Verei Țaranu (mama), pentru cursa aeriană Nr. 9U 891 din 23 august 2017 și Nr. 9U 892 din 30 august 2017, pe itinerarul tur-retur Chișinău - Roma - Chișinău, iar ca urmare, pe numele Verei Țaranu a fost eliberat biletul electronic nr. 5722403420270 (f.d.16-18).

La 30 august 2017, ora 15:30 urma fi efectuat zborul retur pe ruta Roma-Chișinău, însă conform tichetului de îmbarcare nr. 31, cursa de retur Nr. 9U 892 din data de 30 august 2017 a fost amânată pentru ora 23:40. (f.d. 19)

Ca urmare a admiterii de către transportatorul - pârât a întârzierii zborului din data de 30 august 2017 a cursei Nr. 9U 892 pe ruta Roma-Chișinău, de către Vera Țaranu au fost formulate și remise la 08.09.2017 și la 11.09.2017 reclamații prin care s-a solicitat încasarea despăgubirilor.

Din lipsa vreunui răspuns, Vera Țaranu, la 05.10.2017, ora 11:08, la adresa transportatorului a expediat un mesaj electronic prin care a atenționat asupra expirării termenului de examinare a reclamației consumatorului. (f.d. 20-22)

La data de 05.10.2017, ora 15:45, la adresa reclamantei a parvenit răspunsul remis de la adresa lgarbuz@airmoldova.md, semnat de Lilia Garbuz, cu referire la care era indicat în girul mesajului precum că exercită funcția ce ține de deservirea clienților, iar în atașamentul la mesaj a fost anexat în formă scanată comunicarea semnată de Victoria Nanu – Președintele Comisiei pentru examinarea reclamațiilor pasagerilor din cadrul ÎS CA „Air Moldova”, conform căreia reclamația formulată de Vera Țaranu ar fi fost exminată la ședința nr. 53/11 din 26.09.2017, iar ca rezultat Comisia a respins solicitările înaintate. (f.d. 23-24)

S-a mai constatat că la data de 05.10.2017, ora 16:02, Vera Țaranu a remis la adresa electronică a transportatorului un mesaj în care a indicat că nu a fost informată în termen despre data și ora examinării reclamațiilor de către Comisia pentru examinarea reclamațiilor pasagerilor din cadrul ÎS CA „Air Moldova”, precum și a omisiunii pârâtului de a invoca despre necesitatea prezentării unor acte suplimentare, care prin mesajul respectiv a anexat în fomă scanată/fotografiată probe suplimentare întru confirmarea circumstanțelor la care s-a făcut referire, în pofida unei asemenea obligații. (f.d. 25)

În lipsa recepționării unui răspuns la mesajul expediat la 05.10.2017 și nici a primirii a unei compensații din partea transportatorului, unicul remediu de apărare a Verei Țaranu a fost intentarea unei acțiuni civile în instanța de judecată împotriva ÎS CA „Air Moldova”, prin care a solicitat constatarea faptului prestării unui serviciu necorespunzător de către operatorul aerian ÎS CA “Air Moldova” prin întârzierea zborului din 30 august 2017, ora 15:30, a cursei Nr. 9U 892, ruta Roma-Chișinău, încasarea de la pârât în beneficiul reclamantei a sumei de 250 de euro cu titlu de compensație bănească prevăzută la pct. 18 lit. a) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii zborului, aprobat prin Hotărârea Guvernului din 08 noiembrie 2012, încasarea din contul ÎS CA “Air Moldova” în beneficiul reclamantei a sumei de 2450,52 de euro, convertiți în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data executării hotărârii, cu titlu de penalitate prevăzută la art. 32 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor din 13 martie 2003; încasarea de la ÎS CA “Air Moldova” în beneficiul statului a taxei de stat aferentă examinării și soluționării prezentei acțiuni și în beneficiul reclamantei a cheltuielilor de asistență juridică.

Judecând cauza, prima instanță, prin hotărârea din 17 mai 2018, corectată prin încheierea din 18 mai 2018, a admis parțial cererea de chemare în judecată depusă de Vera Țaranu; a încasat din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul Verei Țaranu suma de 250 de euro cu titlul de compensare pentru întârzierea zborului, convertiți în lei moldovenești, conform cursului Băncii Naționale Moldovei, la data executării hotărârii; a încasat din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul Verei Țaranu cheltuielile de asistență juridică în sumă de 3000 lei; a încasat din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 246,32 de lei, proporțional părții admise din acțiune; în partea ce ține de pretenția cu privire la încasarea din contul ÎS CA "Air Moldova" în beneficiul Verei Țaranu a restului cheltuielilor de asistență juridică și încasarea penalității, cererea a fost respinsă ca neîntemeiată.

Verificând legalitatea hotărârii primei instanțe, Curtea de Apel Chișinău, prin decizia din 05 decembrie 2018, a respins apelul declarat de Vera Țaranu; a admis apelul declarat de ÎS CA "Air Moldova"; a casat hotărârea din 17 mai 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central, corectată prin încheierea din 18 mai 2018, și a pronunțat o nouă hotărâre prin care a respins ca neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Vera Țaranu împotriva ÎS CA "Air Moldova" cu privire la constatarea faptului prestării unui serviciu necorespunzător, recuperarea prejudiciului cauzat pentru întârzierea zborului, încasarea penalității și a cheltuielilor de judecată; a încasat de la Vera Țaranu în beneficiul ÎS CA "Air Moldova" cheltuielile suportate pentru achitarea taxei de stat pentru instanța de apel, în sumă de 184,74 de lei.

Instanța de apel, pentru a decide astfel, a concluzionat că prima instanță nu a constatat și nu a elucidat pe deplin circumstanțele importante pentru soluționarea cauzei, fapt ce a dus la aplicarea eronată a normelor legale.

Această concluzie a instanței de apel derivă din faptul că în capitolul V din Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 statuiază regimul juridic al compensației doar în caz de anulare sau refuz la îmbarcare, ori pct. 18 prevede că pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului, iar pct. 16 din același act normativ, reglementează condițiile aplicabile în caz de întârziere și prevede dreptul pasagerilor doar la deservire conform pct. 25 și 26 din hotărârea de Guvern menționată, drepturi pe care nu le îngreudește niciodată compania aeriană în caz de reținere a cursei.

Instanța de apel a relatat că compania aeriană prin înștiințarea expediată la data de 25 august 2017, la adresa electronică liuda_ag@mail.ru, de la care a fost procurat biletul pe numele Verei Țaranu, a informat beneficiarul serviciilor de transport avia despre modificarea itinerarului și faptul că zborul companiei aeriene ÎS CA "Air Moldova", cursa Nr. 9U 892 Roma - Chișinău din 30 august 2017 va fi îndeplinită conform noului orar, decolarea fiind la 23:40, iar aterizarea la 02:40 + 1, adică ziua următoare. (f.d.72-73)

Cu toate acestea, Vera Țaranu a ignorat scrisoarea informativă expediată de către transportator tuturor pasagerilor săi și pe propria sa răspundere s-a prezentat la aeroport pentru trecerea controlului și îmbarcarea, ghidându-se doar de datele din biletul său avia, de până la modificarea orarului cursei.

În acest sens, instanța de apel a concluzionat că operatorul de zbor nu poate purta răspundere pentru inacțiunile clientului sau pentru acțiunile de rea-credință, decât în

ordine generală, urmând a fi demonstrate comportamentul juridic în caz de refuz la îmbarcare, anularea cursei, ori întârzierea cursei precum și corelația încălcărilor date, cu sumele solicitate cu titlu de compensație.

În concluzie, instanța de apel a precizat că circumstanțele elucidate supra denotă faptul că ÎS CA „Air Moldova” a respectat obligațiile impuse de legiuitor, calității lui de transportator, a anunțat clienții săi despre modificarea itinerarului cu cinci zile înainte de data zborului, iar acțiunile ulterioare ale Verei Țaranu nu pot fi puse pe seama transportatorului, fapt ce a și dus la constatarea respingerii acțiunii depuse de reclamata Vera Țurcanu.

Examinând concluziile expuse în decizia contestată, Colegiul menționează că instanța de apel la examinarea cauzei s-a axat doar pe faptul că cursa aeriană nu a fost reținută, dar a fost modificat orarul cursei, despre ce toți pasagerii au fost informați cu cinci zile înainte.

La capitolul dat, Colegiul notează că conform pct. 16 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, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează: a) timp de două ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puțin; b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri; c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele a) sau b), pasagerilor li se oferă de către operatorul aerian: asistența specificată la litera a) punctul 25 și punctul 26 din prezentul Regulament; în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la literele b) și c) punctul 25 din prezentul Regulament.

În contextul dat, Colegiul indică că în cazul „anticipării” (înștiințării) pasagerilor li se oferă o asistență în dependență de perioada în care a fost efectuată anticiparea (înștiințarea) despre întârzierea zborului și distanța zborului.

De asemenea, este de menționat că rezultând din prevederile pct. 17 din Regulamentul menționat supra, se atestă că în orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor. Pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

În aceste ordine de idei, Colegiul relevă că reglementările expuse în Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 nu preved responsabilitatea operatorului aerian în cazul „modificării orarului zborului”, fapt reținut și de către instanța de apel la examinarea cauzei.

Mai mult ca atât, chiar și operatorul aerian „Air Moldova” a indicat în cadrul derulării procesului de judecată că nu a fost o întârziere a cursei, ci o schimbare/modificare de orar, despre care toți pasagerii au fost informați cu cinci zile înainte de ziua cursei, fapt ce se demonstrează prin înscrisul anexat la dosar. (f.d. 72-73)

Colegiul remarcă că o „modificare a orarului zborului” s-ar putea produce având în vedere chiar și reglementările interne ale operatorului aerian, accesibile tuturor celor interesați accesând site-ul www.airmoldova.md/terms-of-carriage-ro/#item9, dar și rezultând din indicațiile din biletul electronic emis pe numele recurente (f.d. 18), unde

este indicat că pasagerul este rugat să verifice căsuța de e-mail pentru „alte posibile modificări ale itinerarului”.

În aceste ordine de idei, Colegiul indică asupra faptului că instanța de apel la judecarea cauzei s-a expus doar asupra circumstanțelor ce vizează nevinovăția companiei aeriene pentru inacțiunile clientului sau pentru acțiunile de rea-credință în vederea îmbărcării și înregistrării de zbor cu 8 ore înainte de decolare, fără a lua în considerare și a dezbate un alt argument și temeii invocat de către Vera Țaranu și anume că chiar și dacă ora de decolare modificată era 23:40, la data de 30.08.2017, decolarea propriu-zisă s-a produs cu întârziere de câteva ore, zborul fiind amânat de două ori a câte o oră.

Acest argument a fost indicat expres în cererea de chemare în judecată (f.d. 5), însă a rămas fără apreciere din partea instanței de apel, deși, prin prisma prevederilor normelor procedurale aceasta fiind obligată să verifice legalitatea hotărârii primei instanțe în întregul ei.

În această ordine de idei, instanța de recurs notează că faptul dat constituie o îngrădire a recurenței la judecarea cauzei, or instanța de judecată ierarhic inferioară era obligată să examineze și să se expună și asupra argumentului invocat de către Vera Țaranu, în caz contrar s-ar încălca dreptul reclamantei la un proces echitabil garantat de art. 6 § 1 CEDO, care stipulează că, orice persoană are dreptul la judecarea pricinii ”în mod echitabil”, ceea ce implică, inclusiv, o procedură contradictorie și egalitatea armelor părților litigante. Respectarea principiului egalității armelor presupune că fiecare parte trebuie să obțină o posibilitate rezonabilă de a-și prezenta cauza într-o situație egală în raport cu adversarul său, astfel încât între părți să se mențină un echilibru corect.

În rezultat, instanța de apel s-a eschivat de la exercitarea obligației impusă prin lege –înfăptuirea actului de justiție, a examinat superficial circumstanțele cauzei, nu a intrat în esența litigiului și nu a apreciat toate circumstanțele și probele existente ale cauzei, astfel fiindu-i încălcat în mod direct dreptul reclamantei la judecarea în mod echitabil a cauzei.

Așadar, la rejudecarea cauzei instanța de apel urmează să stabilească dacă a avut loc o întârziere a zborului având în vedere că pasagerul a fost înștiințat despre ora nouă la care se va efectua zborul, dar și de argumentul recurenței precum că chiar și noua oră stabilită de operatorul aerian nu a fost respectată, zborul fiind în întârziere cu două ore.

În atare ordine de idei, se constată că examinarea cauzei în ordine de apel a avut loc cu încălcarea normelor de drept material, prin urmare, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție este în imposibilitate de a verifica legalitatea unei astfel de hotărâri, situație care impune admiterea recursului, casarea integrală a deciziei instanței de apel și trimiterea cauzei la rejudecare în instanța de apel, deoarece eroarea judiciară nu poate fi corectată de instanța de recurs.

Din considerentele menționate, Colegiul accentuează că instanța de apel rejudecând cauza trebuie să ia în considerare și faptul că litigiului îi sunt aplicabile atât prevederile Codului civil, cât și cele ce se conțin în Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012, deoarece reglementează special și în detaliu situațiile de transportare a pasagerilor de către operatorii aerieni.

Concomitent, este de menționat că instanța de apel, reexaminând cauza, urmează să emită o hotărâre legală și întemeiată, respectând principiile disponibilității, contradictorialității și inițiativei în obținerea, exercitarea și apărarea drepturilor civile.

În conformitate cu prevederile art. 442, art. 444, art. 445 alin. (1) lit. c) Cod de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

d e c i d e:

Se admite recursul declarat de Vera Țaranu, reprezentată de avocatul Pavel Cotruță.

Se casează decizia din 05 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Vera Țaranu împotriva Întreprinderii de Stat Compania Aeriană „Air Moldova” cu privire la constatarea faptului prestării unui serviciu necorespunzător, recuperarea prejudiciului cauzat prin întârzierea zborului, încasarea penalităților și a cheltuielilor de judecată, cu trimiterea cauzei la rejudecare în Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

Decizia nu se supune niciunei căi de atac.

Președintele ședinței,
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Ala Cobăneanu

Nina Vascan

Dumitru Mardari

Victor Burduh