

DECIZIE

05 iunie 2019

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul

Judecătorii

Oleg Sternioală

Ala Cobăneanu

Svetlana Filincova

Galina Stratulat

Victor Burduh

examinând recursul declarat de Veronica Roșca,  
în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Veronica Roșca  
împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată,  
intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor cu privire la încasarea  
compensației și a prejudiciului moral,  
împotriva deciziei din 05 februarie 2019 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a t ă :

La 24 noiembrie 2017, Veronica Roșca a depus cerere de chemare în judecată  
împotriva ÎS Compania Aeriană „Air Moldova”, intervenient accesoriu Agenția pentru  
Protecția Consumatorilor solicitând încasarea de la pârât în beneficiul reclamantei a  
sumei în mărime de 800 de euro cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului  
pentru cursa Chișinău-Turin-Chișinău; a penalității în mărime de 155,92 de euro; a  
prejudiciului moral cauzat în cuantum de 800 de euro și a cheltuielilor pentru asistență  
juridică în sumă de 10000 de lei.

În motivarea acțiunii s-a indicat că reclamanta a procurat de la ÎS Compania  
Aeriană „Air Moldova” bilete tur-retur pentru cursa Chișinău (KIV) – Turin (TRN)  
Italia – Chișinău (KIV). Conform biletelor procurate zborul, pentru ambele curse, a  
fost stabilit pentru data de 26 iulie 2017 și respectiv, 06 august 2017. Conform datelor  
indicate în biletele procurate (nr.E-Ticket 5722403267971), durata zborului pentru  
cursa 9U 855 Chișinău-Turin, Italia constituia 1 (unu) oră și 20 min și anume decolarea  
era preconizată pentru ora 13:50, iar aterizarea pentru ora 15:10. Pentru cursa 9U 856  
Turin-Chișinău a fost stabilit următorul grafic: decolarea 16:10, aterizarea 19:20,  
durata zborului fiind preconizată de 3 ore și 10 min. Din cauza încălcării graficului  
stabilit pentru zborul tur-retur, ambele curse au deviat esențial de la orarul stabilit.  
Întârzierea zborului din Chișinău a avut loc cu o diferență de orar de 7 ore (8:25 - 2:20),  
iar din Turin, Italia spre Chișinău întârzierea decolării a constituit 3 ore 10 minute (6:20  
- 3:10).

Reclamanta a menționat că la 22 august 2017 s-a adresat cu cerere prealabilă  
pârâtului, prin care a solicitat repararea prejudiciului material și moral pentru abaterile  
comise la ambele curse. La aceeași data - 22 august 2017 s-a adresat cu cerere la  
Agenția pentru Protecția Consumatorilor indicând despre respectivele întârzieri de

zbor, iar la 13 septembrie 2017, prin răspunsul primit, i s-a comunicat că este în drept să înainteze cerere prealabilă prin care să solicite de la pârât repararea prejudiciului cauzat, în caz contrar să înainteze o acțiune în instanța de judecată.

Partea reclamantă a comunicat că la 14 septembrie 2017, a recepționat răspunsul pârâtei ÎS Compania Aeriană „Air Moldova”, prin care aceasta a recunoscut faptul reținerii zborului în ambele direcții și a comunicat că motivul reținerii curselor a fost unul impus de necesitatea asigurării securității zborului, nefiind specificat clar temeiul reținerii și disponibilitatea de a achita despăgubirile solicitate.

Veronica Roșca a precizat că a avut loc o încălcare a drepturilor sale în calitate de consumator, fapt ce servește temei, conform legislației, ca Compania Aeriană „Air Moldova” să repare prejudiciul cauzat, deoarece este un raport juridic stabilit între consumator și prestatorul de servicii, iar prin neîncadrarea zborului în intervalul de timp stabilit operatorul aerian - prestator de servicii a încălcat drepturile consumatorului prin prestarea necorespunzătoare a serviciului. Conform legislației, pasagerii trebuie să primească o compensație în cazul unui zbor prelungit, valoarea căreia diferă în funcție de distanța zborului. Distanța aeriană ortodromică pentru cursa Chișinău-Turin constituie 1653 km, iar returul rutei Turin-Chișinău are aceeași distanță, prin urmare a considerat reclamanta că compensația ce urmează a fi încasată de la pârât este de 800 euro, adică a câte 400 euro pentru fiecare rută efectuată cu întârziere.

Reclamanta a relatat că luând în considerare că ruta Chișinău-Turin a fost efectuată cu întârziere de zbor cu 7 ore, iar ruta Turin-Chișinău cu o întârziere de 3 ore, pârâtul urmează să-i achite o penalitate în mărime de 10% din costul biletului pentru fiecare oră de întârziere, adică 10% din 155,93 de euro, ceea ce constituie 93,55 de euro ( $155,93 \text{ euro} \times 10\% \times 7 \text{ ore} = 109,15 \text{ euro}$ ), iar pentru întârzierea rutei Turin-Chișinău cu 3 ore, penalitatea constituie 46,77 de euro ( $155,93 \text{ de euro} \times 10\% \times 3 \text{ ore} = 46,77 \text{ de euro}$ ), în total suma penalității constituind 155,92 de euro.

Prin hotărârea din 18 octombrie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Buiucani s-a admis parțial cererea de chemare în judecată înaintată de Veronica Roșca; s-a încasat de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul Veronicăi Roșca compensația pentru întârzierea zborului în mărime de 800 de euro, penalitatea în sumă de 155,92 de euro și prejudiciul moral 300 de euro, în total s-a încasat de la pârât suma de 1255,92 de euro, în monedă națională la cursul oficial din ziua executării hotărârii, și cheltuielile de judecată pentru asistența juridică în sumă de 5000 de lei; s-a încasat de la ÎS CA „Air Moldova” în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 691,28 de lei; în rest, pretențiile din acțiunea înaintată de Veronica Roșca privind încasarea prejudiciului moral și a cheltuielilor de asistență juridică în mărimea solicitată s-au respins ca neîntemeiate.

Prin decizia din 05 februarie 2019 a Curții de Apel Chișinău s-a admis apelul declarat de ÎS CA „Air Moldova”; s-a casat hotărârea din 18 octombrie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Buiucani și a fost emisă o hotărâre nouă prin care cererea de chemare în judecată depusă de Veronica Roșca împotriva ÎS CA „Air Moldova”, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor cu privire la încasarea compensației, a prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată a fost admisă parțial; s-a încasat din contul CA „Air Moldova” SRL în beneficiul Veronicăi Roșca suma de 400 de euro cu titlu de compensație de întârziere, echivalentul în MDL conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, și cheltuielile de judecată în sumă

de 3000 de lei cu titlu de asistență juridică; în rest cererea de chemare în judecată a fost respinsă ca neîntemeiată.

La 04 aprilie 2019 Veronica Roșca a declarat recurs împotriva deciziei din 05 februarie 2019 a Curții de Apel Chișinău solicitând admiterea cererii de recurs, casarea deciziei contestate cu menținerea hotărârii primei instanțe.

În motivarea recursului s-a indicat că decizia contestată este neîntemeiată și pasibilă de a fi casată, deoarece instanța de apel la examinarea cauzei a aplicat eronat normele de drept material, nu a aplicat legea care trebuia a fi aplicată.

Recurenta a menționat că instanța de apel anulând hotărârea primei instanțe, a redus cuantumul compensației bănești pentru întârzierea zborurilor până la 400 de euro, interpretând astfel în mod eronat prevederile Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea nr. 836 din 08 noiembrie 2012 a Guvernului RM. Instanța de apel a statuat că Regulamentul prevede achitarea unei compensații în mărime de 400 de euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri, fără a lua în considerare precizarea părții reclamante și anume prin indicarea faptului că întârzierea a avut loc în ambele rute de zbor.

Veronica Roșca a considerat că această abordare este greșită, deoarece au fost efectuate două zboruri distincte: primul pe data 26 iulie 2017 pentru cursa Chișinău (KIV) - Turin (TRN), care a avut loc cu o întârziere de 7 ore și la data de 06 august 2017 cursa – Turin (TRN)-Chișinău (KIV) cu deviere de la orar și întârziere de 3 ore și 10 min.

Conform punctului 16 lit.b) al Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM 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 timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri (...). Conform prevederilor punctului pct.18 lit.b) al aceluiași Regulament, când se face trimitere la prezentul capitol pasagerii primesc o compensație în valoare de 400 de euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri. În acest sens, la materialele cauzei a fost anexată informația de la Autoritatea Aeronautică Civilă conform căreia distanța ortodromică dintre aerodromurile Chișinău - Turin constituie 1653 km. Prin urmare, atât timp cât au avut loc întârzierile zborului în ambele direcții, fiind procurate două bilete electronice, fapt recunoscut de către ÎS CA „Air Moldova”, compensația bănească ce urmează să fie achitată de către intimat constituie 800 de euro, cum a și încasat prima instanță, adică 400 de euro pentru întârzierea zborului din Chișinău spre Turin și respectiv 400 euro pentru zborul din Turin spre Chișinău. Instanța de apel însă a menționat că, deoarece zborul tur-retur nu depășește distanța de 3500 km, compensația bănească ce urmează a fi achitată de intimat constituie 400 de euro. Recurenta a considerat că instanța de apel nu a motivat cum a ajuns la concluzia că cuvintele „pentru toate zborurile”, includ distanța globală tur-retur de la locul de plecare până la locul destinației or, Regulamentul sus menționat nu conține o asemenea reglementare, iar o astfel de abordare constituie interpretarea eronată a normelor legale, deoarece punctului 16 lit.b) al Regulamentului menționat supra indică expres - întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută.

Referitor la respingerea cerinței de încasare a penalității în mărime de 155,92 de euro, recurenta a precizat că instanța de apel neîntemeiat a considerat că litigiului nu-i

sunt aplicabile prevederile art. 32 din Legea privind protecția consumatorilor, ori, în Hotărârea Guvernului al RM nr. 836 din 08.11.2012, prin care a fost aprobat Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite azborurilor, s-a indicat expres că acest Regulament se aprobă „în scopul executării prevederilor art. 4 alin. (2) al Legii aviației civile nr. 1237-XIII din 9 iulie 1997 (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova 2010, nr. 98-99, art. 292), cu modificările ulterioare și al Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011. nr. 176-181, art. 513), cu modificările și completările ulterioare. Deci, recurenta și-a exprimat dezacordul cu această poziție și la fel o consideră ca fiind o interpretare eronată a prevederilor legii, deoarece pe de o parte instanța de apel constată vinovăția ÎS CA „Air Moldova” pentru întârzierea zborurilor și încasează compensația bănească, iar pe de altă parte ignoră faptul că acțiunile transportatorului au perturbat întreg orarul prestabilit, dar și frustrarea și incertitudinea acțiunilor ulterioare.

La fel, instanța de apel nu a luat în considerare nici comportamentul intimatului la examinarea reclamației, expediindu-i un răspuns formal, refuzând de a achita compensația pentru întârzierea zborurilor pe cale extrajudiciară, fiind impusă în situația de a apela la serviciile avocatului și de a achita onorariu pentru reprezentarea intereselor recurente în instanța de judecată, litigiu care durează mai mult timp, iar ÎS CA „Air Moldova” nici în cadrul examinării cauzei în instanța de fond și nici în instanța apel nu și-a recunoscut vina pentru acțiunile sale.

În final, recurenta a relatat că instanța de fond obiectiv a examinat toate aceste circumstanțe și a admis parțial pretenția de încasare a prejudiciului moral, în cuantum de 300 euro, iar în partea ce ține de reducerea cheltuielilor de asistență juridică până la 3000 de lei de către Curtea de Apel Chișinău, nu există temei legal și contravine prevederilor art. 96 Cod de procedură civilă, întrucât a anexat la materialele cauzei bonul de plată prin care a achitat suma de 10000 de lei.

În conformitate cu 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.

Decizia Curții de Apel Chișinău a fost pronunțată la 05 februarie 2019, iar recursul a fost declarat la 04 aprilie 2019, ceea ce denotă că cererea de recurs a fost depusă în termen.

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 29 mai 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 către Veronica Roșca și va modifica decizia instanței de apel în partea încasării compensației pentru întârzierea zborului prin majorarea cuantumului acesteia și în rest, va menține decizia instanței de apel, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. a) CPC, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să respingă recursul și să mențină decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, precum și încheierile atacate cu recurs

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. e) CPC, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să modifice decizia instanței de apel și/sau hotărârea primei instanțe.

Conform art. 16 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003 prestatorul (executantul) este 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).

Articolul .24 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, 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) Cod 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.

În baza art. 987 alin. (1) Cod civil, transportul de persoane include operațiunile de îmbarcare, transport și debarcare.

În temeiul art. 988 alin. (1) Cod civil, căraușul este ținut să repare prejudiciul cauzat pasagerului, cu excepția cazului când acest prejudiciu este rezultatul unei forțe majore, al stării de sănătate a pasagerului sau al faptei acestuia.

Conform art. 1398, alin. (1) - (4) Cod civil, cel care acționează față de altul în mod ilicit, cu vinovăție este obligat să repare prejudiciul patrimonial, iar în cazurile prevăzute de lege, și prejudiciul moral cauzat prin acțiune sau omisiune. Prejudiciul cauzat prin fapte licite sau fără vinovăție se repară numai în cazurile expres prevăzute de lege. O altă persoană decât autorul prejudiciului este obligată să repare prejudiciul numai în cazurile expres prevăzute de lege. Prejudiciul nu se repară dacă a fost cauzat la rugămintea sau cu consimțământul persoanei vătămate și dacă fapta autorului nu vine în contradicție cu normele de etică și morală.

Conform art. 1422 alin. (1) - (3) 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. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial. Reparația prejudiciului moral se face și în lipsa vinovăției autorului, faptei ilicite în cazul în care prejudiciul este cauzat prin condamnare ilegală, atragere ilegală la răspundere penală, aplicare ilegală a arestului preventiv sau a declarației scrise de a nu părăsi localitatea, aplicarea ilegală în calitate de sancțiune administrativă a arestului, muncii neremunerată în folosul comunității și în alte cazuri prevăzute de lege.

Raportând la caz, normele de drept material citate supra, Colegiul conchide că instanța de apel corect a stabilit circumstanțele de fapt și drept ale cauzei și întemeiat a ajuns la concluzia admiterii parțiale a acțiunii înaintate de către Veronica Roșca în partea încasării de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul Veronicăi Roșca a compensației pentru întârzierea zborului pentru cursa Chișinău-Turin-Chișinău și a cheltuielilor de asistență juridică, însă Colegiul menționează că cuantumul dispus spre încasare urmează a fi majorat, rezultând din aspețele ce se succed.

Colegiul reține că din materialul probator prezentat instanței de judecată se atestă că Veronica Roșca a procurat biletul electronic pentru rutele Chișinău (KIV) – Turin (TRN) – Chișinău (KIV).

Conform biletului procurat, zborul pentru ambele curse a fost stabilit pentru data de 26 iulie 2017 și respectiv 06 august 2017. Din datele indicate în biletul cu nr. E-Ticket 5722403267971, durata zborului pentru cursa 9U 855 cu ruta Chișinău (KIV) – Turin (TRN) constituia 1 (unu) oră și 20 min și anume decolarea era preconizată pentru ora 13:50, iar aterizarea pentru ora 15:10, iar pentru cursa 9U 856 cu ruta Turin (TRN) - Chișinău (KIV) decolarea a fost preconizată pentru ora 16:10, aterizarea 19:20, durata zborului fiind prevăzut pentru 3 ore și 10 min. (f.d. 9)

În acest context, se constată că Veronica Roșca, procurând biletul electronic pentru cursele menționate mai sus, prin prisma art. 986 alin. (1) Cod civil, a încheiat un contract de transport cu compania CA „Air Moldova” SRL, fiecare parte asumându-și anumite obligațiuni în baza contractului încheiat, în special ceea ce ține de îmbarcare, transportare și debarcare.

La fel, s-a stabilit că în urma încălcării de către operatorul aerian a graficului stabilit pentru zborul tur-retur, ca rezultat al devierii curselor de la orarul stabilit, reclamanta la 22 august 2017 a expediat în adresa pârâtului o cerere prealabilă prin care a solicitat repararea prejudiciului. (f.d. 17-18)

Din răspunsul ÎS CA „Air Moldova” rezultă că reținerea zborului pentru cursele nr. 9U 855 și nr. 9U 856, rutele Chișinău-Turin, Turin-Chișinău din 26 iulie 2017 și respectiv 06 august 2017 au avut loc din necesitatea asigurării securității zborului și în vederea respectării necondiționate a prevederilor legale. În cazul reținerii cursei, ÎS CA „Air Moldova” oferă pasagerilor opțional posibilitatea de a fixa un nou termen pentru călătorie conform biletelor, de a fi transportat cu zboruri alternative sau să ceară rambursarea costului total al biletului de avion. (f.d. 14)

În acest context, Colegiul notează că transportatorul, prin răspunsul eliberat reclamantei, a recunoscut despre reținerea rutelor Chișinău-Turin, Turin-Chișinău, indicând chiar și motivul reținerii acestor curse.

Deci, Colegiul notează ca fiind relevante argumentele reclamantei în vederea invocării faptului că zborul preconizat pentru ruta Chișinău (KIV) - Turin (TRN) a avut loc cu o întârziere de 7 ore și pentru ruta Turin (TRN)-Chișinău (KIV) a avut o deviere de la orar de 3 ore și 10 min, fapt ce se demonstrează și prin tichetul de îmbarcare în care este indicat că îmbarcarea pe cursa 9U 855, ruta Chișinău-Turin s-a efectuat la ora 19:15, însă conform biletului e-ticket zborul preconizat la data de 26 iulie 2017 pe ruta Chișinău-Turin urma a fi efectuat la 26 iulie 2017, ora 13:50. (f.d. 10)

În astfel de situație, Colegiul menționează că reclamanta întemeiat a solicitat de la transportator o compensație bănească pentru fiecare cursă de zbor, întrucât în ambele cazuri zborurile au fost efectuate cu întârziere, fapt recunoscut și de către CA „Air Moldova” SRL.

Sub aspectul dat, este relevant de a indica prevederile pct. 1 lit. c) al Regulamentului 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, care prevede că prezentul Regulament stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când zborul este întârziat.

Conform pct.16 al Regulamentului citat, 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 cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la litera a) punctul 22 din prezentul Regulament.

Punctul 18 (capitolul V) lit. b) al Regulamentului 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, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de 400 de 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 al Regulamentului 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, distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Din informația Autorității Aeronautice Civile nr. 3712 din 15 noiembrie 2017, distanța calculată prin metoda rutei ortodromice dintre Aeroportul Internațional Chișinău (KIV) Republica Moldova și Aeroportul Turin (TRN) Italia este de 1653 km (f.d. 3).

Așadar, Colegiul consideră că cuantumul ce urmează a fi încasat din contul CA „Air Moldova” SRL în beneficiul Veronicăi Roșca pentru întârzierea zborurilor constituie 800 de euro echivalentul în valută națională conform cursului oficial al Băncii Naționale a Moldovei la momentul executării hotărârii, întrucât din materialele dosarului s-a demonstrat cu certitudine că zborurile preconizate pentru cursa cu nr. 9U 855 și nr. 9U 856, ruta Chișinău-Turin-Chișinău au fost efectuate cu întârziere, fapt ce nu a fost negat nici de către operatorul aerian.

Respectiv, ipoteza instanței de apel precum că cuantumul real ce urmează a fi încasat în beneficiul reclamantei de la pârât pentru întârzierea zborului constituie 400 de euro, din motiv că prevederile pct. 18 lit. b) al Regulamentului 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, statuează că compensația pe care pasagerii au dreptul să o primească este în valoare de 400 de euro pentru toate zborurile realizate pe o distanță cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri, iar zborul tur-retur la caz nu depășește distanța de 3500 kilometri, este neîntemeiată din următoarele aspecte.

Colegiul reiterează că conform punctul 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 noiembrie 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 cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la litera a) punctul 22 din prezentul Regulament.

Conform pct. 17 din Regulamentul indicat, în orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor.

La fel, pct. 18 al Regulamentului menționat supra se referă la faptul 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.

Așadar, rezultând din prevederile precitate supra se atestă că compensația pentru întârzierea zborului se calculează pentru fiecare zbor în parte, luându-se în considerare ultima distanță a cursei.

La capitolul dat, este de menționat că destinația finală reprezintă destinația de pe biletul prezentat la ghișeul de înregistrare a pasagerilor sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor; nu se iau în considerare zborurile de legătură alternative disponibile, în cazul în care se respectă ora de sosire prevăzută inițial.

Sub aspectul dat, este de relatat că din conținutul biletului electronic, procurat de către Veronica Roșca, aceasta a beneficiat de cursele nr. 9U 855 și nr. 9U 856, rutele Chișinău-Turin, Turin-Chișinău, efectuate la 26 iulie 2017 și respectiv la 06 august 2017.

În acest context, Colegiul indică că fiecare cursă a avut o destinație finală, fiind efectuate în perioade diferite și cu orar diferit.

Tot aici este de specificat că 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 nu conține o reglementare expresă precum că quantumul compensației pentru întârzierea zborului urmează a fi calculat pentru cursele tur-retur, iar în lipsa unei astfel de abordări ar constitui o interpretare eronată a normelor legale, deoarece punctul 16 lit. b) al Regulamentului menționat supra indică expres - întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută.

Drept urmare, nu poate fi reținută ipoteza instanței de apel precum că compensația pentru zborul întârziat în sumă de 400 de euro rezultă din Regulamentul menționat supra care prevede că pasagerii transportului aerian primesc o compensație stabilită conform distanței parcurse „pentru toate zborurile”, sumă ce include distanța globală tur-retur de la locul de plecare până la locul destinației.

La capitolul dat, Colegiul indică și faptul că în prezentul Regulament nu se regăsește noțiunea de „tur-retur” prin ce s-ar putea concluziona că suma stabilită cu titlu de compensație ar include zborurile efectuate pentru cursele tur-retur, ci

dimpotrivă se constată că la stabilirea compensațiilor solicitate în baza capitolului V, se va lua în considerare fiecare distanță de zbor.

La acest segment, Colegiul susține că legiuitorul a stabilit clar modul de calculare a compensației pentru zborurile ce au fost în întârziere, ori, indicarea la pct. 18 din Regulament a noțiunii de „toate zborurile realizate pe o distanță cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri”, se are în vedere zborurile efectuate pentru fiecare segment de zbor în parte ce au o destinație finală, adică fără a se lua în calcul zborurile de legătură alternative disponibile.

În această ordine de idei, Colegiul accentuează ca fiind eronată poziția instanței de apel precum că compensația pentru întârzierea zborului constituie 400 de euro, deoarece din reglementările precitate nu se reliefează nicio normă care ar specifica în mod expres poziția instanței de apel, fapt ce impune de a modifica cuantumul dispus spre încasare de la 400 de euro la 800 de euro, echivalentul în valută națională conform cursului oficial al Băncii Naționale a Moldovei la momentul executării hotărârii, cu titlu de compensație pentru întârzierea zborurilor pentru cursele nr. 9U 855 și nr. 9U 856 efectuate la 26 iulie 2017 și respectiv la 06 august 2017.

Cu referire la pretenția reclamantei privind achitarea penalității pentru întârzierea zborurilor în sumă de 155,92 de lei, Colegiul consideră că instanța de apel just a respins-o, din motiv că compensația prevăzută 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 noiembrie 2012, are rolul acoperirii eventualelor prejudicii cauzate pasagerilor precum prejudiciu material inclusiv sub forma de penalități și dobânzi, în cazul în care consumatorul beneficiază în final de serviciu.

Prin urmare, la caz, compensația acordată constituie 800 de euro pentru întârzierea zborurilor, iar prejudiciul material este acoperit în întregime de mărimea compensației acordată.

Pentru o claritate certă referitor la respingerea cerinței privind penalitatea de întârziere, în temeiul art. 32 al Legii cu privire la protecția consumatorului, instanța de recurs precizează următoarele.

În conformitate art. 32 alin. (1) și (2) al Legii cu privire la protecția consumatorului, pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) și (20) și art. 18<sup>1</sup> 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.

În cazul încălcării termenelor stabilite, conform art. 21, de începere și finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 10% din prețul serviciului (lucrării).

Conform art. 21 alin. (1) și (2) al Legii cu privire la protecția consumatorului, prestatorul (executantul) este 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). Dacă prestatorul (executantul) nu a început la timp prestarea serviciului (executarea lucrării) sau dacă, în timpul prestării serviciului (executării lucrării), a devenit clar că serviciul (lucrarea) nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului (executare a lucrării) a expirat, consumatorul este în drept, opțional să fixeze

prestatorului (executantului) un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă și să finalizeze prestarea serviciului (executarea lucrării), și să ceară reducerea prețului pentru serviciu (lucrare); să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului (executării lucrării).

Instanța de recurs ține să precizeze că serviciul a fost prestat de către operatorul aerian, astfel reclamanta nu mai poate solicita încasarea unei penalități pentru fiecare întârziere a zborurilor, or reclamanta în reclamația înaintată către CA „Air Moldova” nu a solicitat restituirea costurilor pentru biletele procurate pentru cursele efectuate, dat fiind faptul că Veronica Roșca în baza rutelor efectuate a fost îmbarcată și transportată de către operatorul aerian, deci a beneficiat de serviciile companiei aeriene.

Ori, solicitarea de a fi plătită penalitatea poate fi admisă prin prisma prevederilor art. 21 al Legii cu privire la protecția consumatorului, doar dacă consumatorul reziliază contractul de prestare a serviciului.

De asemenea, Colegiul reține ca fiind justă și aprecierea de către instanța de apel precum că cerința reclamantei privind încasarea prejudiciului moral este neîntemeiată, din motiv că compensația pentru întârzierea zborurilor acordată în baza Regulamentului nr. 836 din 08 noiembrie 2012 acoperă inclusiv și eventualul prejudiciu moral suferit de către Veronica Roșca atât pentru întârzierea zborurilor, cât și pentru pierderea de timp ireversibilă.

În aceste ordine de idei, Colegiul precizează că criticile recurente la situația de fapt, la normele de drept pertinente speței și pretențiile formulate atât în acțiune, cât și în cererea de recurs în partea încasării de la operatorul aerian în beneficiul său a penalității și a prejudiciului moral nu pot fi reținute, deoarece se combat cu cele menționate *supra* și se axează pe circumstanțele care au fost constatate și elucidate, cu respectarea normelor de drept procedural și susținute de normele de drept material.

Cu referire la prevederile art. 96 alin. (1), (1<sup>1</sup>) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare și rezonabile, astfel, fiind justificată și solicitarea reclamantei cu privire la încasarea din contul companiei aeriene a cheltuielilor de asistență juridică, însă cuantumul solicitat de către aceasta în acest sens este exagerat și nu poate sta la baza admiterii integrale a cerinței respective, din motiv că la dosar lipsește listă detaliată a actelor/acțiunilor efectuate de avocat și a timpului aferent acestora.

În contextul dat, Colegiul consideră că instanța de apel corect a dispus încasarea în beneficiul Veronicăi Roșca cu titlu de cheltuieli de asistență juridică a sumei de 3000 de lei, fiind reală și rezonabilă în raport cu serviciile juridice efectuate de către avocat în interesele clienței în prezenta cauză.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat de Veronica Roșca și va modifica decizia instanței de apel în partea încasării compensație pentru întârzierea zborurilor cu majorarea cuantumului de la 400 de euro la 800 de euro, în rest va menține decizia instanței de apel.

În conformitate cu prevederile art. 442, art. 444, art. 445 alin. (1) lit. a), e), alin. (3) 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 Veronica Roșca.

Se modifică decizia din 05 februarie 2019 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Veronica Roșca împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor cu privire la încasarea compensației și a prejudiciului moral în partea încasării din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată în beneficiul Veronicăi Roșca a sumei în mărime de 400 (patru sute) de euro cu majorarea acesteia până la suma de 800 (opt sute) de euro, convertiți în valută națională conform cursului oficial al Băncii Naționale a Moldovei la momentul executării hotărârii.

În rest, se menține decizia din 05 februarie 2019 a Curții de Apel Chișinău.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,  
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Ala Cobăneanu

Svetlana Filincova

Galina Stratulat

Victor Burduh