

Dosarul nr. 2ra-549/20

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud. C. Roșca)

Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud. A. Danilov. I. Secrieru, Iu. Cotruță)

## DECIZIE

27 mai 2020

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul

Judecătorii

Svetlana Filincova

Dumitru Mardari

Iurie Bejenaru

Nicolae Craiu

Galina Stratulat

examinând recursul declarat de Compania Aeriană „Air Moldova” Societatea cu Răspundere Limitată,

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Oxana Cicatieva (Cicati), Liudmila Gorelova, Elena Dolgopol, Tatiana Gheorghîța, Vladimir Tcacenco, Emilia Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, Alina Bodiu (Zamă) împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societatea cu Răspundere Limitată, intervenienți accesorii Ministerul Economiei și Infrastructurii al Republicii Moldova, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu privire la repararea prejudiciul material și moral, încasarea penalității și compensarea cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 06 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău,

### c o n s t a t ă:

La 29 septembrie 2017, Oxana Cicatieva (Cicati), Liudmila Gorelova, Elena Dolgopol, Tatiana Gheorghîța, Vladimir Tcacenco, Emilia Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, Alina Bodiu, reprezentați de avocatul stagiar Sergiu Cicati, au depus cerere de chemare în judecată împotriva Întreprinderii de Stat Compania Aeriană „Air Moldova”, intervenienți accesorii Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor al Republicii Moldova, Agenția pentru Protecția Consumatorilor solicitând încasarea de la pârât în beneficiul Oxanei Cicatieva (Cicati) a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 343,75 de euro cu titlu de penalitate, a sumei de 70000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, încasarea de la pârât în beneficiul Liudmilei Gorelova a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 1000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică, încasarea de la pârât în beneficiul Elenei Dolgopol a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 5790,40 de lei cu titlu de penalitate, a sumei de 70000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 1000 de

lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea de la pârât în beneficiul Tatianeî Gheorghîța a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 6718,80 de lei cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 1000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea de la pârât în beneficiul lui Vladimir Tcacenco a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 5032, 50 de lei cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; încasarea de la pârât în beneficiul Emiliei Tacenco a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 5032,50 de lei cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 2000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea de la pârât în beneficiul Nataliei Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 5032, 50 de lei cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 445,50 de euro cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 3000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea de la pârât în beneficiul lui Mihail Gorceag a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 191,51 de euro cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 445,50 de euro cu titlu de penalitate, a sumei de 1000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea de la pârât în beneficiul Alinei Bodiu a sumei de 400 de euro cu titlu de compensație, a sumei de 120,00 de euro cu titlu de venit ratat, a sumei de 153,01 de euro cu titlu de penalitate, a sumei de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, a sumei de 1000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică.

În motivarea acțiunii, reclamantii au invocat că în baza biletelor de călătorie avia (e-ticket) nr. 5722403413882 pe numele Oxanei Ciciatieva, nr. 5722403225450 pe numele Elenei Dolgopol și Liudmilei Gorelova, nr. 5728200613545 pe numele Tatianeî Gheorghîța, nr.5722403418474 pe numele lui Vladimir Tcacenco, nr.5722403418473 pe numele Emiliei Tcacenco, nr.59051 pe numele Nataliei Slav, minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, nr.5722403421755 pe numele lui Mihail Gorceag, nr. 5722403347407 pe numele Alinei Bodiu, au beneficiat de serviciile necorespunzătoare de transportare a pasagerilor pe segmentul de zbor direct nr. 9U864, Frankfurt, Germania - Chișinău, Moldova, operată de către Compania Aeriană "Air Moldova".

Totodată, au menționat că datele din bilete electronice enumerate atestă că decolarea aeronavei de tip E90 de pe Aeroportul Internațional Frankfurt (FRA) a fost stabilită pentru data de 14 august 2017, ora 09:30 (ora locală). La 14 august 2017, s-au prezentat la Aeroportul Internațional Frankfurt (FRA) pentru înregistrare și efectiv s-au înregistrat la ghișeul de înregistrare (check-in), după care s-au prezentat la poarta de îmbarcare în limita de timp (ora locală 8:30) indicată în tichetul de îmbarcare, după care au fost transportați cu autobuzul spre aeronava E90, pentru îmbarcare. După îmbarcare, aeronava urma să decoleze conform orarului de zbor la ora 9:30 (ora locală). Însă la ora stabilită aeronava nu a decolat, iar căpitanul aeronavei a anunțat pasagerii că aeronava va decola peste 10 minute. Peste puțin timp, căpitanul aeronavei repetat a anunțat că, aeronava va decola deja peste 30 de minute. În final, după o oră de așteptare în aeronavă, căpitanul aeronavei a anunțat că, motivul reținerii zborului este defecțiunea tehnică la anvelopele aeronavei, care

urmează a fi înlocuite în scurt timp. În timpul înlocuirii anvelopelor, toți pasagerii trebuie să părăsească aeronava. Aproximativ la ora 10:30 toți pasagerii au fost debarcați din avion și plasați în sala de așteptare (zona de tranzit) în incinta Aeroportului Internațional Frankfurt. Reprezentanții pârâtului au informat toți pasagerii că, reținerea nu va dura mult și în scurt timp aeronava va fi pregătită pentru zbor. După mai multe ore de așteptare, pasagerii au fost lăsați în zona de tranzit al Aeroportului Internațional Frankfurt. Peste 11 ore de așteptare în zona de tranzit, reclamanții au fost rugați să treacă îmbarcarea în aeronavă. Iar, peste puțin timp, aeronava cu numărul de zbor 9U 0864, pe ruta Frankfurt (FRA) - Chișinău (KIV) a decolat de pe Aeroportul Internațional Frankfurt (FRA) și anume la ora 20:55 (ora locală), adică cu o reținere de 11 ore și 25 de minute.

Reclamanții cu referire la prevederile pct. 16 lit.b) și pct. 18 lit.b) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 836 din 08 noiembrie 2012, au pretins suma de 400 de euro cu titlu de compensație, având în vedere că aceasta este suma compensației pentru zborurile cuprinse între 1500-3500 km. Or, pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului. Plata compensației se va efectua în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia”.

De asemenea, au precizat că din informația parvenită de la Instituția Publică „Autoritatea Aeronautică Civilă”, conform scrisorii nr.3092 din 29 august 2017 și nr. 3148 din 08 septembrie 2017, rezultă că distanța între Aeroportul Internațional Chișinău (KIV) și Aeroportul Internațional Frankfurt (FRA) calculată în baza metodei rutei ortodromice, constituie 853 mile nautice sau 1579,76 km, calculată conform următoarei formule:  $1579,76 \text{ km} = 853 \text{ nm} \times 1,852 \text{ km}$ . O milă nautică internațională este egală cu 1852 de metri. Autoritatea Aeronautică Civilă a indicat că în ziua de 14 august 2017, aeronava E90 a Companiei Aeriene „Air Moldova” SRL cu numărul zborului 9U0864 de pe cursa directă Frankfurt-Chișinău a decolat la ora 20:55, (ora locală).

Suplimentar, reclamanții au pretins repararea prejudiciului nepatrimonial (moral) conform art.1422 Cod civil, art. 20 din Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003. Or, ca urmare a reținerii zborului nr. 9U 0864, timp de 11 ore 25 min, prin acțiunile sale iresponsabile, operatorul aerian le-a pricinuit un prejudiciu moral care se exprimă prin suferințe fizice și psihice în urma așteptării îndelungate a zborului, fără dreptul de a părăsi sala de așteptare și/sau clădirea Aeroportului Internațional Frankfurt, lipsei de alimentație corespunzătoare, precum și condițiilor necorespunzătoare de așteptare pe termen lung. De altfel, în perioada așteptării, nu le-a fost permisă părăsirea sălii de așteptare, nu le-au fost asigurate condiții corespunzătoare de așteptare, nu le-au fost asigurate mese și băuturi răcoritoare în cantități rezonabile. Unor categorii de pasageri nu le-au fost acordat serviciul de cazare la hotel sau oferirea unei încăperi special amenajate pentru îngrijirea copiilor minori. Cazare la hotel sau acordarea unei încăperi special amenajate au solicitat Slav Natalia cu 2 copii minori, dintre care un copil în vârstă de 7 luni, iar al doilea copil în vârstă de 8 ani, precum și Oxana Cicietiva, care era însărcinată, având termenul de sarcină de 24 săptămâni în ziua zborului. În perioada

de așteptare au beneficiat de un chec, 2 pachete de crackeri, un sandwich și 3 sticle de apă în volum a câte 500 ml. În viziunea lor, produsele alimentare oferite susmenționate nu se conformează noțiunii de „mese”, în sensul pct. 8.3.2. din Termenele și condițiile de transportare a pasagerilor și reprezintă un serviciu necorespunzător. Produsele alimentare cu care au fost serviți, nu corespund cantității rezonabile cu timpul așteptării, aceștia simțind și suferind de factorul de lipsă de alimentație corespunzătoare timpului de așteptare. În speță, Elena Dolgopol, Oxana Ciciatieva și Natalia Slav cu copii săi minori au suferit o stare de stres și mai puternică decât ceilalți pasageri/consumatori, având statut social special. În acest sens, au precizat că extrasul medical din 08 septembrie 2017, eliberat de către medicul de familie, atestă că Elena Dolgopol suferă de boală - XXXXX și se află la evidența medicului specialist de aproximativ 20 ani. XXXXX. Suplimentar, necesară o dietă destul de strictă, cu cântărirea alimentelor la fiecare masă și calculul numărului de carbohidrați, plus autocontrol XXXXX. Respectiv, nu a beneficiat de condiții de așteptare și alimentație corespunzătoare în timpul de așteptare și a pus sub pericol viața pasagerului. Or, Elena Dolgopol a solicitat de la reprezentantul pârâtului acordarea asistenței necesare.

Conform scrisorii Centrului de Sănătate Cimișlia nr.602 din 26 septembrie 2017, Oxana Ciciatieva (Cicati) se află la evidență la medicul de familie: graviditate de 30 săptămâni. La momentul reținerii zborului se afla în săptămână 24 de sarcină. Săptămână 24 de sarcină este un moment important în sarcină, reprezintă un prag important în dezvoltarea bebelușului și un moment emoționant pentru mămici. De la această vârstă de sarcină, fătul se consideră viabil. Pârâtul nu a asigurat pasagerei Oxana Ciciatieva condiții de așteptare și alimentație, corespunzătoare timpului de așteptare și, astfel, a pus sub pericol sănătatea și viața, atât a mamei, cât și a copilului. Natalia Slav împreună cu 2 copii minori, unul în vârstă de 7 luni, iar al doilea copil în vârstă de 8 ani, de asemenea, nu au primit asistență necesară timpului de așteptare. Pe parcursul timpului de așteptare, pârâtul nu a asigurat-o pe Natalia Slav cu căruciorul pentru copil de 7 luni, nu a asigurat cu alimente corespunzătoare vârstei copiilor, nu a asigurat condiții necesare pentru îngrijirea copiilor. În astfel de circumstanțe, pasagerii Elena Dolgopol, Oxana Ciciatieva și Natalia Slav au suportat suferințele psihice și fizice, determinate de lipsa condițiilor de așteptare și alimentație corespunzătoare pe timpul așteptării în Aeroportul Internațional Frankfurt, precum și stări de frustrare, disperare, disconfort și reacție afectivă. Astfel, prin prisma art.10 lit. j), art. 20 din Legea privind protecția consumatorilor, sunt în drept de a pretinde la repararea prejudiciului cauzat de serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu prestatorul.

La fel, au mai pretins penalitatea în mărime de 10 % din costul biletelor pentru fiecare oră de întârziere conform art. 32 alin. (2) coroborat cu art. 21 alin. (1) al Legii privind protecția consumatorilor și anume în favoarea Oxanei Ciciatieva (Cicati) - 343,75 de euro, Elenei Dolgopol - 5790,40 de lei, Tatianeii Gheorghiiță - 6718,80 de lei, lui Vladimir Tcacenco - 5032,50 de lei, Emiliei Tcacenco - 5032,50 de lei, Nataliei Slav - 445,50 de euro, lui Mihail Gorceag - 191,51 de euro și Alinei Bodiui -153,01 euro. Alina Bodiui a solicitat venitul ratat în mărime de 120 de euro, având

în vedere absența forțată de la locul de muncă deținut în cadrul companiei „Spelleken Associates Moldova” SRL.

La 15 august 2017 la adresa electronică [tracking@airmoldova.md](mailto:tracking@airmoldova.md) a pârâtului a fost expediată cererea privind plata benevolă a compensației în legătură cu reținerea zborului 9U 864, la care, în aceeași zi, a primit răspuns electronic precum că cererea a fost înregistrată și i s-a atribuit numărul 39287. Ulterior, reprezentantul Serviciului de asistență pentru clienți al pârâtului a solicitat prezentarea copiei actului de identitate al pasagerului și copiei biletului de avion sau numărul tichetului de îmbarcare, care în aceeași zi i-au fost expediate în copii, la adresa electronică. După transmiterea actelor solicitate, reprezentantul pârâtului nu a răspuns nici la apelurile telefonice, nici la adresările scrise în formă electronică în vederea soluționării amiabile a conflictului.

Prin hotărârea din 16 aprilie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, s-a admis parțial cererea de chemare în judecată depusă de Oxana Ciciatîeva, Liudmila Gorelova, Elena Dolgopol, Tatiana Gheorghîța, Vladimir Tcacenco, Emilia Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, Alina Bodi (Zamă) și s-a încasat de la Compania Aeriană „Air Moldova” SRL în beneficiul Oxanei Ciciatîeva (Cicati) suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, a sumei de 3000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, în beneficiul Liudmilei Gorelova suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și suma de 500 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică, încasarea în beneficiul Elenei Dolgopol suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii cu titlu de compensație, suma de 3000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și suma de 500 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea în beneficiul Tatiane Gheorghîța suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și suma de 500 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea în beneficiul lui Vladimir Tcacenco suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; încasarea în beneficiul Emiliei Tcacenco suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și suma de 1000 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea în beneficiul Nataliei Slav suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 3000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și suma de 1500 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea în beneficiul Nataliei Slav, în interesele minorei XXXXX Slav, suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 3000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; încasarea în beneficiul Nataliei Slav, în interesele minorei XXXXX Slav, suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 3000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; încasarea în beneficiul lui Mihail Gorceag suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral,

precum și suma de 500 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; încasarea în beneficiul Alinei Bodiu (Zamă) suma de 400 de euro, convertiți în lei moldovenești la data depunerii acțiunii, cu titlu de compensație, suma de 2000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și suma de 500 de lei cu titlu de cheltuieli de asistență juridică; în rest au fost respinsă ca fiind neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Oxana Ciciatîeva, Liudmila Gorelova, Elena Dolgopol, Tatiana Gheorghîța, Vladimir Tcacenco, Emilia Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, Alina Bodiu (Zamă) împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” SRL, intervenienți accesorii Ministerul Economiei și Infrastructurii al Republicii Moldova, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu privire la repararea prejudiciul material și moral, încasarea penalității, precum și compensarea cheltuielilor de judecată; s-a încasat de la Compania Aeriană „Air Moldova” SRL în beneficiul statului suma de 3838,53 de lei cu titlu de cheltuieli de judecată pentru achitarea taxei de stat, de a cărei plată reclamanții au fost scutiți.

Prin decizia din 06 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău s-a respins cererea de apel depusă de Compania Aeriană „Air Moldova” SRL și s-a menținut hotărârea din 16 aprilie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru.

La 13 ianuarie 2020, Compania Aeriană „Air Moldova” SRL a depus cerere de recurs împotriva deciziei din 06 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău solicitând admiterea recursului, casarea hotărârii prime instanțe, a deciziei instanței de apel cu emiterea unei noi hotărâri de respingere a cererii de chemare în judecată ca fiind neîntemeiată.

În motivarea recursului s-a invocat că temeiurile recursului, pe lângă temeiul general de la art. 432 alin. (1) Cod de procedură civilă, sunt în particular și cele speciale de la art. 432 alin. (2) lit. a), b), c) și d) Cod de procedură civilă, fiind întrunit și temeiul subsidiar de recurs, stabilit la art. 432 alin. (4) Cod de procedură civilă.

Recurentul a menționat că Hotărârea de Guvern cu nr. 836 din 08 noiembrie 2012 nu prevede un drept la compensație în caz de reținere a zborului și cu referire la prevederile pct. 18, pct. 16, pct. 25 și pct. 26 din Hotărâre, a opinat că compania aeriană nu îngrădește drepturile pasagerilor în caz de reținere a cursei. Mai mult, intimații nici nu a avut pretenții pe acest segment și nici nu au demonstrat că ar putea exista o faptă ilicită în legătură din partea operatorului aerian, ceea ce reprezintă un argument în plus pentru poziția companiei aeriene.

Totodată, a subliniat că legiuitorul prevede dreptul pasagerilor la deservire, redirectionare, rambursare, acordarea compensației; nu obligația transportorului, lucru de care nu s-a ținut cont de către instanța de fond și cea de apel, astfel încât exercitarea unui drept ține strict de voința titularului.

Recurentul a considerat că referirea legiuitorului de la pct. 17 din Regulamentul enunțat precum că pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament, reprezintă o normă de trimitere ineficientă chiar de la intrarea ei în vigoare, atât timp cât face referire la o altă normă care nu reglementează nimic în sensul trimiterii făcute, fiind o prezență de caducitate juridică. În aceste condiții, se insistă ca normele juridice să fie interpretate după voința reală a legiuitorului, prin asigurarea eficienței și conformității normelor

juridice cu cadrul normativ internațional, care are forță juridică superioară reglementărilor interioare în materie.

Nici cadrul normativ european, Regulamentul (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 și de abrogare a Regulamentului CEE nr.295/91 (în continuare Regulamentul Consiliului Europei); nu prevede nici un drept la compensație conform art. 7 în caz de întârziere a zborului, ci doar dreptul la rambursare sau redirectionare conform art.8 și sau dreptul la deservire conform art. 9.

Conform prevederilor din Regulamentul Consiliului European, în conformitate cu Convenția de la Montreal, obligațiile care revin operatorilor de transport aerian ar trebui limitate sau responsabilitatea lor exonerată în cazurile în care evenimentul este cauzat de circumstanțe excepționale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate. Astfel de circumstanțe pot surveni în special în caz de instabilitate politică, condiții meteorologice incompatibile cu desfășurarea zborului în cauză, riscuri legate de siguranță, deficiențe neprevăzute care pot afecta siguranța zborului (sublinierea ne aparține) și greve care afectează operațiunile aerian.

În opinia recurentului, se atestă că o nonconformitate tehnică reprezintă un motiv justificat pentru o reținere de cursă, atât timp cât operatorul aerian nu și-a putut asuma în mod nepremeditat și iresponsabil operarea cursei cu o aeronavă care avea o neconformitate tehnică ce amenința cu prăbușirea eventuală a aparatului de zbor. Mai mult, conform Manualului de întreținere a Navelor Aeriene de tip Embraer, fiecare aeronavă urmează a trece serviciile de mentenanță corespunzătoare pentru a putea evita potențialele defecțiuni tehnice, lucru despre care este necesar de a se nota în pașaportul tehnic al aeronavei, obligație de la care nu s-a eschivat nici apelantul.

Recurentul a susținut că cursa incidentă speței, a fost reținută din cauza defecțiunii tehnice a aeronavei CA „Air Moldova” SRL, așa cum s-a arătat în referință, inclusiv prin intermediul materialelor anexate la dosar, circumstanță care a dus la imposibilitatea îndeplinirii cursei la ora stabilită, din cauza pericolului de securitate a zborului. Dacă defecțiunea unui aparat tehnic nu este un caz de forță majoră, reprezintă un caz fortuit care, la fel, este o cauză ce exclude răspunderea juridică civilă, în cazul în care cărașul a luat toate măsurile de siguranță cu diligența unui om cu capacități medii de apreciere. Ori, prin caz fortuit se înțelege o împrejurare interioară care își are originea în câmpul de activitate al celui chemat să răspundă sau într-o împrejurare exterioară care nu are caracter extraordinar și care poate fi prevăzută și evitată cu diligența și prudența de care este în stare omul cel mai capabil. Astfel, încât, după vizualizarea cartei tehnice a aeronavei defectate, a traducerii acesteia, a explicațiilor tehnicianului, este clar că obligațiile privind starea tehnică a aeronavei au fost respectate. Or, transportatorul a făcut verificările de rigoare, conform normelor prevăzute de Manualul de întreținere a navelor aeriene de tip Embraer, a depus tot efortul ca aeronava să fie într-o stare de bună, iar piesele să corespundă calității. Or, este irațional de a plasa o sarcină mult prea oneroasă și nejustificată legal în sarcina transportatorului aerian, în special dacă nu s-au produs

prejudicii, iar operatorul aerian și-a executat obligațiile care rezultă conform legislației în caz de întârziere a zborului, nu a refuzat nimănui deservirea ori rambursarea sumei biletului, ori redirecționarea de cursă. Ar rezulta că în caz de reținere, tuturor celor aproximativ 90 de pasageri ai cursei întârziate ar fi trebuit să li se ofere din start 400 euro, indiferent dacă nu au suportat prejudicii, ceea ce ar însemna 36000 de euro. În așa caz, prejudiciu va suporta compania aeriană, care pe lângă faptul că a realizat cursa aeriană, fără a prejudicia pasagerii, a suportat cheltuieli de două ori mai mari, pentru că suma tuturor biletelor pasagerilor din aeronavă ar ajunge aproximativ la 19000 de euro. În așa condiții, cu siguranță ar dispărea toate companiile aeriene existente ca urmare a capitulării în fața presiunii economico-financiare nefirești și a îmbogățirii fără justă cauză a altora, având în vedere că aeronava mai este considerată mijloc de pericol sporit și presupune alte multe formalități și rigori de îndeplinit.

Cu referire la prevederile art.14 al Legii cu privire la Aviația Civilă nr.1237 din 09 iulie 1997, recurentul a precizat că, securitatea zborului este obligația legală a oricărui transportator aerian, fiind cerută ca imperativ absolut de fiecare dintre actele normative. CA „Air Moldova” nu și-a putut asuma în mod independent, conștient, neprofesionist și samavolnic acest risc neîntemeiat, prin neglijarea și abordarea superficială și arbitrară a obligațiilor ce i se cuvin. Reținerea cursei aeriene din speța dată, a avut loc întru asigurarea unui nivel corespunzător al siguranței aeronautice, precum și protejarea pasagerilor de la bordul aeronavei.

Recurentul apreciază critic poziția instanței de fond și cea de apel care au setat suma prejudiciului moral, bazându-se doar pe niște declarații scrise, nefundamentate legal, inclusiv, din punct de vedere probator. Ori nu a fost demonstrată certitudinea existenței anumitor stări de fapt concrete. Aprecierea prejudiciului moral implică cunoștințe specializate, motiv pentru care ar fi fost necesare constatările scrise ale unui profesionist. Intimații nu s-au prezentat niciodată, la nicio ședință în instanța de judecată, astfel încât facultățile și opțiunile lor psihologice nu au putut fi apreciate obiectiv de către judecător.

Mai mult, nu este de bună-credință și clar, de ce intimații solicită separat acordarea de prejudiciu moral în timp ce solicită încasarea și a compensațiilor, iar compensații în caz de reținere a zborului nu se oferă. Este o solicitare cu rea-credință a intimaților. Ori, conform pct. 32 din Hotărârea de Guvern sus-citată, prezentul Regulament se aplică fără a se aduce atingere drepturilor pasagerilor la o compensație suplimentară. Compensația acordată în conformitate cu prezentul Regulament poate fi scăzută din compensația suplimentară acordată. Deci, în caz de refuz la îmbarcare ori anulare, când se dovedește că există dreptul la acordarea de compensație, aceasta este cu titlu de acoperire a eventualele prejudicii, trebuie să se înțeleagă de către pasageri că compensația nu este reglementată cu titlu de prestație filantropică sau de sponsorizare.

În cauzele Maria Culeac versus CA „Air Moldova”, Andrei Patraș și alții versus CA „Air Moldova”, Cristina Țurcanu versus CA „Air Moldova”, Alexandru Cojocari și Lilia Cojocari versus CA „Air Moldova”, dar și altele, instanța de apel a reținut că o satisfacție echitabilă de acoperire a prejudiciilor morale o are compensația, iar încasarea și a compensației și a prejudiciilor morale ar presupune aplicarea dublei puniții.

De asemenea, a punctat că orice pretenție urmează a respecta procedura prealabilă, ceea ce nu se identifică în cazul cererii referitoare la prejudiciul moral, astfel încât și procesul decede această cerere.

Copia recursului declarat a fost expediat în adresa intimaților conform scrisorii de însoțire datate cu 24 februarie 2020 (Vol.II, f.d.86) și a fost recepționat conform avizelor de recepție de către intimații Ministerul Economiei și Infrastructurii al Republicii Moldova, Emilia Tcacenco, Oxana Ciciatueva, Liudmila Gorelova, avocatul Sergiu Cicati, Alina Bodi (Zamă), Elena Dolgopol la 26 februarie 2020, 27 februarie 2020 și 28 februarie 2020 (Vol.II, f.d.87-93). De la Tatiana Gheorghita s-a restituit plicul cu mențiunea „plecat”, de la Vladimir Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, s-au restituit plicurile cu mențiunea „nereclamat” (Vol.II, f.d.94-101).

În conformitate cu prevederile 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 instanței de apel a fost adoptată la 06 noiembrie 2019, iar Compania Aeriană „Air Moldova” SRL a declarat recurs la 13 ianuarie 2020.

Materialele cauzei atestă expedierea copiei deciziei integrale participanților la proces la 28 noiembrie 2019, conform scrisorii de însoțire (Vol.II, f.d.70). Din textul recursului se distinge că partea recurentă a recepționat decizia integrală a instanței de apel în data de 03 decembrie 2019. Astfel, recursul este declarat 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 08 mai 2020 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 litigiului dedus judecății, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va respinge recursul declarat de Compania Aeriană „Air Moldova” SRL și va menține decizia instanței de apel și hotărârea primei instanței, din următoarele considerente.

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

În temeiul art. 432 alin. (1) Cod de procedură civilă, părțile și alți participanți la proces sunt în drept să declare recurs în cazul în care se invocă încălcarea esențială sau aplicarea eronată a normelor de drept material sau a normelor de drept procedural.

Colegiul relevă că materialele cauzei atestă, în esență, circumstanțe reținute și de prima instanță, precum că au fost procurate bilete de călătorie avia (e-ticket) nr. 5722403413882 pe numele Oxanei Ciciatieva, nr. 5722403225450 pe numele Elenei Dolgopol și Lidmilei Gorelova, nr. 5728200613545 pe numele Tatiane Gheorghîța, nr.5722403418474 pe numele lui Vladimir Tcacenco, nr.5722403418473 pe numele Emiliei Tcacenco, nr.59051 pe numele Nataliei Slav, minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, nr.5722403421755 pe numele lui Mihail Gorceag, nr. 5722403347407 pe numele Alinei Bodiou, pentru cursa Frankfurt, Germania - Chișinău, Moldova, operată de către Compania Aeriană "Air Moldova", pentru data de 14 august 2017, ora de decolare 09:30 (Vol.I, f.d. 18a, 24, 29-30, 34-35, 38, 40, 45, 48).

La fel, conform poziției reclamanților s-a notat că zborul nr.9U 864 care urma a fi efectuat pe segmentul Frankfurt, Germania - Chișinău, Moldova, pentru data de 14 august 2017, ora de decolare 09:30, s-a realizat cu o reținere de 11 ore și 25 minute.

În acest sens, la 13 septembrie 2017 în adresa pârâtului a fost expediată o pretenție (Vol.I, f.d.57-62), recepționată la 15 septembrie 2017 (Vol.I, f.d.62), prin care s-a solicitat în termen de 7 zile de la recepționare, achitarea benevolă a compensației pentru reținerea zborului pentru fiecare pasager a câte 400 de euro, precum și a prejudiciului moral a câte 50000 de lei pentru fiecare pasager. Totodată, Alina Bodiou a pretins și venitul ratat în sumă de 120 de euro.

Aici este de remarcat că reclamanții au indicat că până la adresarea în instanță nu au primit răspuns la pretenție și nici despăgubirea nu le-a fost achitată.

Drept urmare, prin cererea de chemare în judecată depusă împotriva Companiei Aeriene "Air Moldova" la 29 septembrie 2017, Oxana Ciciatieva (Cicati), Liudmila Gorelova, Elena Dolgopol, Tatiana Gheorghîța, Vladimir Tcacenco, Emilia Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, Alina Bodiou au solicitat încasarea compensației pentru reținerea zborului a câte 400 de euro pentru fiecare. La fel au fost pretinse penalități și încasarea prejudiciului moral și anume: Oxana Ciciatieva (Cicati)-suma de 343, 75 de euro cu titlu de penalitate și suma de 70000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; Liudmila Gorelova -suma de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, Elena Dolgopol –suma de 5790,40 de lei cu titlu de penalitate și suma de 70000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; Tatiana Gheorghîța-suma de 6718,80 de lei cu titlu de penalitate și suma de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; Vladimir Tcacenco-suma de 5032,50 de lei cu titlu de penalitate și suma de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; Emilia Tcacenco-suma de 5032,50 de lei cu titlu de penalitate și suma de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav –suma de 445,50 de euro cu titlu de penalitate și a câte 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; Mihail Gorceag –suma de 191,51 de euro cu titlu de penalitate și suma de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; , Alina Bodiou- suma de 153,01 euro cu titlu de penalitate, suma de 120,00 de euro cu titlu de venit ratat și suma de 50000 de lei cu titlu de prejudiciu moral. De asemenea, au fost pretinse și cheltuieli pentru asistență juridică (Vol.I, f.d.1-11).

Prima instanță, judecând cauza în fond, prin hotărârea din 16 aprilie 2019, cu referire la prevederile art. 19 din Convenția pentru unificarea unor reguli privitoare

la transportul aerian internațional din 12 octombrie 1929, art. 572 alin.(2), art. 980 alin.(1), art. 986 alin.(1), art. 1422 alin.(1), art.1423 alin.(2) Cod civil, în redacția în vigoare la data nașterii raportului obligațional, art.6 lit.c), art.20 alin.(4), (5), art.21 alin.(1), (2), art. 32 alin.(1), (2) al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, pct. 14, pct.16 lit.a), b), pct.17, pct. 18 lit.b), pct.25 din Hotărârea pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, nr. 836 din 08 noiembrie 2012, a admis parțial cererea de chemare în judecată și a încasat de la Compania Aeriană "Air Moldova" SRL în beneficiul reclamantilor cu titlu de compensație a câte 400 de euro, convertiți în lei la data înaintării acțiunii, precum și prejudiciul moral în beneficiul Oxanei Cicatieva (Cicati)-3000 de lei, Liudmilei Gorelova -2000 de lei, Elenei Dolgopol -3000 de lei, Tatianei Gheorghita-2000 de lei, lui Vladimir Tcacenco-2000 de lei, Emiliei Tcacenco-2000 de lei, Nataliei Slav, inclusiv în beneficiul minorelor XXXXX Slav și XXXXX Slav, reprezentate de Natalia Slav –a câte 3000 de lei, lui Mihail Gorceag –2000 de lei, Alinei Bodi (Zamă)-2000 de lei. Totodată, a încasat de la Compania Aeriană "Air Moldova" SRL cu titlu de cheltuieli pentru asistență juridică, în beneficiul Liudmilei Gorelova -500 de lei, Elenei Dolgopol –500 de lei, Tatianei Gheorghita-500 de lei, Emiliei Tcacenco-1000 de lei, Nataliei Slav -1500 de lei, lui Mihail Gorceag –500 de lei, Alinei Bodi (Zamă) -500 de lei; în rest pretențiile au fost respinse ca fiind neîntemeiate (Vol.I, f.d.198-200, 207-220).

Instanța de apel judecând cauza în ordine de apel, prin decizia din 06 noiembrie 2019, contestată cu prezentul recurs, a respins apelul declarat de Compania Aeriană „Air Moldova” SRL și a menținut hotărârea din 16 aprilie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru (Vol.II, f.d.53-59).

Prealabil, Colegiul observă că, în motivarea recursului, recurentul a formulat, în esență, critici identice cu cele prezentate în cererea de apel.

Colegiul consideră necesar să menționeze că nu va formula un răspuns detaliat pentru fiecare argument al recurentului, ci va analiza doar motivele decisive pentru soluționarea prezentei cauze (a se vedea cauza *García Ruiz vs Spania* (Marea Cameră), 21 ianuarie 1999, parag. 26; *Moreira Ferreira vs Portugalia* (nr. 2) (Marea Cameră); 11 iulie 2017, parag. 84).

Colegiul apreciază ca fiind corectă concluzia instanțelor ierarhic inferioare privind admiterea parțială a acțiunii.

Or, instanțele ierarhic inferioare au stabilit că cursa 9U 864, Frankfurt-Chișinău din data de 14 august 2017, cu care urmau reclamantii să călătorească, nu a decolat la ora fixată, înregistrând o reținere mai mult de 11 ore și care nu a fost contestată de către pârât. Respectiv au considerat justificată pretenția reclamantilor cu privire încasarea compensației pentru reținerea zborului a câte 400 de euro pentru fiecare reclamant.

Implicit, Colegiul accentuează că legislația în vigoare prevede în mod expres care sunt remediile corespunzătoare și când survine obligația operatorului aerian de a achita pasagerilor compensația pentru întârzierea zborului.

În susținerea concluziei date, de către instanțele ierarhic inferioare au fost reținute ca fiind pertinente următoarele prevederi legale.

Conform art. 980 alin. (1) Cod civil, în redacția în vigoare în perioada de referință, prin contractul de transport, o parte (căraș, 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 temeiul art. 986 alin.(1) Cod civil, în redacția în vigoare în perioada de referință, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie).

Art. 19 din Convenția pentru unificarea unor reguli privitoare la transportul aerian internațional din 12 octombrie 1929 statuează că transportatorul e răspunzător de dauna cauzată de o întârziere în transportul aerian al călătorilor, al bagajelor sau al mărfurilor.

În sensul pct. 16 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 noiembrie 2012, (în continuare Regulament), 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.

Pct. 17 din același Regulament prevede 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.

Conform pct. 18 lit. b) din Regulament, 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.

Concomitent s-a evocat prevederile pct. 25 din Regulament, conform cărora când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele: a) mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptarea.

Prin prisma prevederilor legale citate, având în vedere că distanța dintre Frankfurt și Chișinău constituie 853 mile nautice (Vol.I, f.d.53), adică depășește distanța de 1500 km, instanțele ierarhic inferioare întemeiat au concluzionat despre temeinicia pretenției cu privire încasarea compensației în mărime de 400 de euro pentru fiecare reclamant, în situația în care întârzierea zborului nu a fost negată nici de pârât.

Totodată, este de remarcat că în temeiul art. 14 din Regulament, operatorul aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

Prin prisma criticilor recurentului precum că îndeplinirea cursei la ora stabilită nu s-a realizat din cauza pericolului de securitate a zborului având în vedere defecțiunile tehnice a aeronavei, care în opinia recurentului, este un caz fortuit și care ar exclude răspunderea, Colegiul menționează că în sensul acestei reglementări

legale nu se plătește compensația în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

În acest context, Colegiul reține ipoteza instanței de apel precum că la materialele cauzei nu sunt anexate probe veridice și pertinente care ar confirma faptul că anume defecțiunea tehnică invocată de pârât a reprezentat o circumstanță care a dus la imposibilitatea îndeplinirii cursei la ora stabilită din cauza pericolului sporit a zborului.

Or, de regulă, majoritatea problemelor tehnice identificate în cursul operațiunilor de întreținere a avionului nu sunt considerate circumstanțe excepționale.

Mai mult, conform art. 5 alin. (3) din Regulamentul (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 și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.295/91, operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu articolul 7, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

Totodată, Curtea de Justiție (camera patru), în cauzele conexate C-402/07 și C-432/07 Christopher Sturgeon și alții împotriva Condor Flugdienst GmbH și Stefan Böck și Cornelia Lepuschitz împotriva Air France SA, hotărârea din 19 noiembrie 2009, s-a punctat că art. 5 alin. (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, trebuie interpretat în sensul că o problemă tehnică survenită la o aeronavă, care determină anularea sau întârzierea unui zbor, nu intră în sfera noțiunii „împrejurări excepționale” în sensul acestei prevederi decât în cazul în care această problemă este urmarea unor evenimente care, prin natura sau prin originea lor, nu sunt inerente exercitării normale a activității operatorului de transport aerian vizat și scapă de sub controlul efectiv al acestuia.

Deși, în speță, explicația tehnică asupra defectului tehnic al aeronavei ER-ACC a companiei pârâte, referitor la cursa 9U0864, datată cu 23 august 2018, reflectă că după aterizarea aeronavei a fost defectată o roată exterioară cu presiune scăzută, ceea ce a dus la necesitatea intervenirii prompte din punct de vedere tehnic (Vol.I, f.d.144), Colegiul notează cu referire la condițiile specifice în care se efectuează transportul aerian și gradul de complexitate tehnologică a aeronavelor, că operatorii de transport aerian se confruntă în mod obișnuit, în exercitarea activității lor, cu diverse probleme tehnice determinate inevitabil de funcționarea acestor aeronave. În vederea evitării producerii incidentelor care pun în pericol siguranța zborurilor, aceste vehicule sunt supuse unor controale periodice extrem de stricte, care se înscriu printre condițiile curente de exploatare ale întreprinderilor de transport aerian. Rezolvarea unei defecțiuni tehnice cauzate de o deficiență de întreținere a unui aparat de zbor (aeronavă) trebuie considerată, prin urmare, inerentă exercitării normale a activității operatorului de transport aerian.

În această ordine de idei, Colegiul reține constatările instanței de apel precum că pârâtul nu a probat în conformitate cu art. 118 Cod de procedură civilă întreprinderea tuturor măsurilor posibile de a evita întârzierea zborului prelungit,

cursa 9U0864 din 14 august 2017. Or, defecțiunea tehnică invocată de operatorul aerian se atribuie la categoria circumstanțelor imputabile pârâtului și nu sunt calificate drept circumstanțe excepționale, exoneratoare de răspundere.

De asemenea, deși, recurentul în recursul declarat își exprimă poziția precum că nu sunt obligați la plata anumitor compensații în general, însă nu aduce anumite critici în ceea ce vizează pretenția reclamanților cu privire la încasarea penalității, cerință respinsă de prima instanță, soluție menținută de instanța de apel, Colegiul precizează că justificat, la caz, s-a conchis că nu este prevăzută posibilitatea calculării penalității în baza Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, în sensul pretins de reclamanți, având în vedere reglementările legale în acest sens.

Or, Regulamentul evocat stabilește niște norme speciale pentru raportul juridic în cauză și nu prevede posibilitatea calculării penalității, în baza Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003.

La fel, Colegiul apreciază ca fiind întemeiată în speță concluzia instanțelor de judecată în partea respingerii pretenției Alinei Bodiu (Zamă) cu privire la încasarea venitului ratat în sumă de 120,00 de euro, fiind invocate în acest sens prevederile art. 14, art.610 Cod civil. De altfel, în cazurile de solicitare a venitului ratat, persoana păgubită trebuie să dovedească mărimea beneficiului care nu a fost obținut din cauza încălcării obligației, precum și legătura causală între neexecutare și venitul ratat, ceea ce nu s-a probat. Or, agenda de lucru era stabilită pentru 14 august 2017 (Vol.I, f.d.51), iar biletul pentru zbor, la fel, a fost procurat pentru data de 14 august 2017, având în vedere decolarea avionului programată pentru 09:30 și aterizarea pentru 12:50 (Vol.I, f.d.48).

În consecință, Colegiul reține ca fiind întemeiată concluzia instanțelor ierarhic inferioare în partea admiterii pretenției reclamanților de încasare de la pârât a compensației pentru întârzierea zborului prelungit, respingerii pretenției de încasare a penalității, precum și respingerii pretenției de încasare a venitului ratat de la pârât în beneficiul reclamantei Alina Bodiu (Zamă).

În ceea ce vizează dispoziția instanțelor ierarhic inferioare în partea admiterii parțiale a cerința cu privire la încasarea prejudiciului moral de la pârât în beneficiul reclamanților, Colegiul, de asemenea, o apreciază ca fiind întemeiată.

Inițial, Colegiul subliniază că, în afară de acordare a compensațiilor apare problema acordării despăgubirii pentru repararea prejudiciilor cu caracter nepatrimonial și anume a „prejudiciului moral”. La caz, prejudiciul nepatrimonial a fost pretins de către reclamanți drept urmare a așteptării îndelungate a zborului, mai mult de 11 ore și presupune suferințele fizice și psihice suportate de ei, inclusiv și de minori, precum și de reclamanta gravidă, stare confirmată prin certificatul medical, precum și de reclamanta diagnosticată cu XXXXX, diagnoză dovedită prin extrasul medical.

În susținerea soluției date, instanța de recurs reiterează că reclamanții prin acțiunea înaintată au solicitat încasarea de la pârât în beneficiul lor a câte 50000 de lei sau 70000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, invocând prevederile art. 1422 Cod civil, art. 20 din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003.

Conform art. 1422 alin. (1) Cod civil, în redacția în vigoare în perioada de referință, 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.

În sensul art. 20 alin. (1) al Legii 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.

De altfel, Curtea de Justiție a Uniunii Europene a recunoscut, în jurisprudența sa, dreptul consumatorilor la repararea prejudiciului nepatrimonial.

În speță, trebuie amintit că Regulamentul nr.261/2004 urmărește asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor aerieni, indiferent dacă se află într-o situație de refuz la îmbarcare, de anulare sau de întârziere prelungită a zborurilor, întrucât toți sunt victime ale unor dificultăți și neplăceri grave similare care au legătură cu transportul aerian.

Un aspect esențial referitor la criteriile de stabilire a daunelor morale rezidă și din faptul că categoria prejudiciului moral este foarte subiectivă și necesită dovezi foarte concludente, pornind de la suma cerută pentru compensarea prejudiciului moral. Or, instanța de judecată este cea care în raport cu consecințele suportate de reclamanți, determină mărimea compensației echitabile, în măsura în care această compensare poate aduce satisfacție, având în vedere caracterul și gravitatea suferințelor psihice sau fizice cauzate.

În accepțiunea legislației, prin daună morală se înțeleg pierderile cu caracter nepatrimonial care au fost suportate de consumator în urma suferințelor morale și fizice sau a altor fenomene, survenite din cauza acțiunilor ilicite ale subiectului economic sau în urma inactivității lui.

În corolar, drept urmare a caracterului ireversibil, obiectiv și ușor cuantificabil al pierderii de timp, precum și gravitatea suferințelor în perioada de așteptare, instanțele întemeiat au acordat reclamanților/pasageri afectați de această neplăcere o compensație pecuniară cu titlu de prejudiciu moral în mărimea dispusă spre încasare. Astfel, prin prisma prevederilor art. 1423 Cod civil, s-a încasat de la pârât cu titlu de prejudiciu moral în beneficiul Oxanei Cicatieva (Cicati) suma de 3000 de lei, Liudmilei Gorelova -2000 de lei, Elenei Dolgopol -3000 de lei, Tatianei Gheorghita-2000 de lei, Emiliei Tcacenco-2000 de lei, lui Vladimir Tcacenco-2000 de lei, Nataliei Slav -3000 de lei, inclusiv și pentru minorele XXXXX și XXXXX a câte 3000 de lei, lui Mihail Gorceag -2000 de lei, Alinei Bodi (Zamă)-2000 de lei.

În altă ordine de idei, în sensul pct. 25 din Regulament, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele: a) mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptarea; b) cazare hotelieră: în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți; sau în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager; c) transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

Mai mult, înșiși reclamanții au indicat despre faptul despre faptul că li s-au oferit anumite alimente, însă și-au exprimat dezacordul, motivând că alimentația și băuturile nu au fost acordate în cantități rezonabile.

De altfel, în sensul pct. 25 din Regulament, oferirea alimentelor și băuturilor reclamanților, nu poate fi reținută ca o respectare acestei reglementări legale.

În consecință, Colegiul conchide că instanțele ierarhic inferioare corect au concluzionat asupra temeiniciei parțiale a acțiunii, rezultând din probele administrate la speță în raport cu circumstanțele cauzei și normele de drept material și procedural aplicabile litigiului dedus judecătii.

Curtea Europeană, cu referire la art.6 CEDO, amintește că, potrivit jurisprudenței sale constatăte, hotărârile judecătorești trebuie motivate astfel încât să indice de o manieră suficientă motivele pe care se fondează.

Alte argumente invocate de recurent nu pot fi reținute, deoarece alegațiile esențiale soluționării corecte ale litigiului au fost apreciate în raport cu normele de drept aplicabile litigiului dedus judecătii corelate cu circumstanțele cauzei și suportul probatoriu prezentat în acest sens.

De asemenea, Colegiul apreciază ca fiind întemeiată concluzia instanțelor ierarhic inferioare în partea încasării cheltuielilor de asistență juridică în suma dispusă, având în vedere că au fost prezentate bonuri de plată (Vol.I, f.d.26-27,32, 38, 44, 47,52) ce confirmă plata pentru asistența juridică acordată de către avocatul Sergiu Cicati (Vol.I, f.d.12-13,15-18). În acest sens, s-a încasat de la pârât în beneficiul Liudmillei Gorelova -500 de lei, Elenei Dolgopol -500 de lei, Tatianeii Gheorghita-500 de lei, Emiliei Tcacenco-1000 de lei, Nataliei Slav -1500 de lei, lui Mihail Gorceag -500 de lei, Alinei Bodiu (Zamă)-500 de lei, cheltuieli considerate de instanțele ierarhic inferioare rezonabile și necesare, având în vedere admiterea parțială a pretențiilor.

Or, în conformitate cu 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. Cheltuielile menționate la alin.(1) se compensează părții care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

În temeiul art. 98 alin.(1) Cod de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanța judecătorească, precum și taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pârât proporțional părții admise din acțiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Implicit, prin prisma art. 98 Cod de procedură civilă, instanțele de judecată întemeiat au pus pe seama pârâtului cheltuielile de judecată privind plata taxei de stat în sumă de 3838,53 de lei proporțional pretențiilor admise din acțiune, cu încasarea sumei date în beneficiul statului. Or, reclamanții au fost scutiți prin lege de la plata taxei de stat la înaintarea acțiunii.

Adițional, Colegiul reține că în cadrul judecării cauzei, instanța de apel a creat participanților la proces, condiții obiective și echitabile, pentru exercitarea drepturilor și obligațiilor procedurale, fapt ce se încadrează în asigurarea părților dreptului la un proces echitabil, garantat și asigurat prin art.6 CEDO.

În consecință, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție, pornind de la faptul că instanța inferioare la adoptarea actelor de dispoziție contestate au aplicat și au interpretat corect normele de drept material și procedural, cu verificarea și aprecierea probelor administrate în conformitate cu art. 130 Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de

contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va respinge recursul declarat și va menține decizia instanței de apel și hotărârea primei instanței.

În conformitate cu prevederile art. 442, art. 444, art. 445 alin. (1) lit. a), 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 respinge recursul declarat de Compania Aeriană „Air Moldova” Societatea cu Răspundere Limitată.

Se menține decizia din 06 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău și hotărârea din 16 aprilie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Oxana Ciciatieva (Cicati), Liudmila Gorelova, Elena Dolgopol, Tatiana Gheorghîța, Vladimir Tcacenco, Emilia Tcacenco, Natalia Slav, inclusiv în interesele minorilor XXXXX Slav și XXXXX Slav, Mihail Gorceag, Alina Bodi (Zamă) împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societatea cu Răspundere Limitată, intervenienți accesorii Ministerul Economiei și Infrastructurii al Republicii Moldova, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu privire la repararea prejudiciul material și moral, încasarea penalității și compensarea cheltuielilor de judecată.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,  
judecătorul

Svetlana Filincova

Judecătorii

Dumitru Mardari

Iurie Bejenaru

Nicolae Craiu

Galina Stratulat