

Dosarul nr. 2ra-515/20

Prima instanță: Judecătoria Chișinău sediul Buiucani (jud. M. Murguleț)
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud. A. Danilov, I. Cotruță, I. Secrieru)

DECIZIE

17 iunie 2020

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
Judecătorii

Ala Cobăneanu
Galina Stratulat
Iurie Bejenaru
Dumitru Mardari
Nicolae Craiu

examinând recursul declarat de către Ionel Calalb și Mariana Calalb
în cauza civilă la cererea de chemare în judecată a lui Ionel Calalb și Marianei
Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” Societate cu Răspundere Limitată
cu privire la încasarea compensației bănești în legătură cu reținerea cursei de zbor și
repararea prejudiciului moral

împotriva deciziei din 19 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, prin care
a fost respins apelul declarat de Ionel Calalb și Mariana Calalb și apelul declarat de
Compania Aeriană „Fly One” Societate cu Răspundere Limitată și menținută
hotărârea din 27 februarie 2019 a Judecătoriei Chișinău sediul Buiucani, prin care
acțiunea a fost admisă parțial

constată:

La 27 iulie 2018, Ionel Calalb și Mariana Calalb au depus cerere de chemare
în judecată împotriva CA „Fly One” SRL cu privire la încasarea compensației
bănești în legătură cu reținerea cursei de zbor și repararea prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii au invocat că la 6 martie 2018, între SRL „Racurs Grup”,
în calitate de operator de servicii turistice și dâșii, în calitate de beneficiari, a fost
încheiat contractul turistic nr. 83, în temeiul căruia prestatorul s-a obligat să
comercializeze produsul turistic către beneficiari, contra plată.

Prin intermediul companiei turistice, au înregistrat două rezervări pentru
cursele tur Chișinău - Antalya din data de 9 iulie 2018, ora de decolare 00:55, precum
și retur Antalya - Chișinău din data de 15 iulie 2018, ora de decolare 23:30.

Au comunicat că cursa tur Chișinău - Antalya a decurs conform rezervării,
însă la cursa retur Antalya - Chișinău au fost înregistrate abateri, astfel, la

15 iulie 2018, cu câteva ore înainte de decolare, au fost informați de către ghidul din hotel că cursa Antalya - Chișinău programată pentru ora 23:30 se amână pentru ora 03:50 data de 16 iulie 2018, cu o abatere de 4 ore și 20 min de la orarul stabilit.

Așadar, ajungând în aeroportul din or. Antalya, nimeni din reprezentanții companiei nu s-a apropiat să le comunice o careva informație despre motivele reținerii, iar pârâtul în general nu are o reprezentanță în aeroport, pasagerii au fost nevoiți de a cumpăra produse alimentare și apă din contul său, fiind încălcat astfel pct. 25 din Hotărârea de Guvern nr. 836 din 8 noiembrie 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

Au remarcat că niciun drept acordat de lege nu a fost respectat de pârât în situația descrisă, iar rudele lor, care cunoșteau despre timpul de aterizare în aeroportul internațional Chișinău, care urma să aibă loc în jurul ore 01.00, nu aveau nicio informație despre soarta lor și au avut parte de o situație de incertitudine, de frică față de apropiatii săi, când încercau să îi apeleze telefonic, care însă nu erau disponibili.

Au comunicat că, la revenire în Republica Moldova, au înaintat o pretenție pârâtului, recepționată de acesta conform avizului de recepție la 19 iulie 2018, solicitând acordarea unei compensații în mărime de 250 de euro pentru fiecare, în total în mărime de 500 de euro.

Având în vedere prevederile 16 lit. a), 18 lit. a) și 21 din Hotărârea de Guvern nr. 836 din 8 noiembrie 2012, datorită faptului că distanța aeriană parcursă constituie între cele două orașe 1 137 km, au specificat reclamanții că apare dreptul lor de a beneficia de prezenta compensare.

Prin răspunsul din 23 iulie 2018, pârâtul a refuzat acordarea unei asemenea compensații, motivând prin faptul că acesta a decolat conform orarului stabilit anterior, fără abateri și totodată a sugerat să fie înaintată o reclamație operatorului turistic, deoarece ruta respectivă a fost una de tip charter efectuată în favoarea acestui operator.

Astfel, prin răspunsul său, pârâtul afirmă că zborul retur Antalya - Chișinău a avut loc conform orarului stabilit anterior, dar acest lucru nu corespunde realității și este făcut cu scopul de a se exonera de răspunderea legală față de consumatori, or conform ticketelor de îmbarcare și pozelor făcute de către ei la panoul de așteptare din aeroportul or. Antalya, rezultă clar că decolarea spre Chișinău era preconizată pentru ora 03.50 la data de 16 iulie 2018, în situația în care orarul de decolare oferit consumatorilor la semnarea contractului de servicii turistice indică ora 23.30.

Totodată, potrivit scrisorii electronice din 9 iulie 2018 expediată de către ghidul din hotel, angajat al companiei „Tez Tour”, companie turistică care a fost împuternicită de către operatorul turistic SRL „Racurs Grup” din Republica Moldova, să ofere întreaga asistență necesară lor pe parcursul sejurului în Turcia, ghidul din hotel a informat operatorul turistic din Republica Moldova - SRL „Racurs Grup” precum că zborul 5F 316 care a fost programat pentru data de 15 iulie 2018 ora 23:30 pe cursa Antalya - Chișinău, a fost modificat pentru data de 16 iulie 2018 ora 03:30 cu aterizarea în Chișinău la ora 05.50.

Prin urmare, afirmația pârâtului precum că zborul a avut loc conform orarului stabilit anterior, se combate, deoarece din probele administrate se atestă o amânare a zborului.

Au evidențiat că prin acțiunile sale, pârâtul le-a cauzat un prejudiciu moral considerabil, prin faptul că dâșii din banii săi și-au cumpărat produse alimentare, băuturi răcoritoare din aeroportul din or. Antalya, nu au fost informați despre cauza întâzierii, au petrecut în aeroport o noapte întreagă fără somn, așteptând decolarea, ambii fiind angajați în câmpul muncii și-au programat din timp sejurul și respectiv, concediul anual de odihnă lua sfârșit anume la 16 iulie 2018, când deja urmau să fie ambii la locul său de muncă.

Au menționat că, datorită faptului că din timp cunoșteau că aterizarea va avea loc la ora 01.00, aveau un timp suficient pentru a se odihni până la începerea zilei de muncă, însă datorită faptului că avionul a aterizat cu o întârziere de circa 5 ore, au reușit doar să ajungă la domiciliul său unde au lăsat bagajul, iar apoi au plecat direct la serviciu.

Astfel, după o noapte nedormită, petrecută în aeroportul din or. Antalya, au fost nevoiți să muncească într-o stare de oboseală avansată.

Și-au întemeiat pretențiile în baza dispozițiilor art. 39, 62, 85, 166-167, 182¹ - 182⁵ CPC, art. 980, 987, 1422-1423 Cod civil, Legii nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, Hotărârii de Guvern nr. 836 din 8 noiembrie 2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor.

Au solicitat admiterea acțiunii, încasarea din contul pârâtului în beneficiul lor a compensației pentru întârziere în mărime de 250 de euro pentru fiecare, iar în total pentru ambii 500 de euro, care urmează a fi achitată în lei MDL, conform cursului BNM la data executării hotărârii, a sumei de 8 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, iar în total pentru ambii 16 000 de lei.

Prin încheierea protocolară din 7 noiembrie 2018 a Judecătoriei Chișinău sediul Buiucani, a fost atrasă în proces în calitate de intervenient accesoriu SRL „Tez-Tour”.

Prin hotărârea din 27 februarie 2019 a Judecătoriei Chișinău sediul Buiucani, a fost admisă acțiunea parțial.

A fost încasată de la SRL „Fly One” în beneficiul lui Ionel Calalb compensația pentru întârzierea zborului charter pe ruta Antalya – Chișinău în sumă de 250 de euro sau echivalentul sumei în lei, conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii.

A fost încasată de la SRL „Fly One” în beneficiul Marianeii Calalb compensația pentru întârzierea zborului charter pe ruta Antalya – Chișinău în sumă de 250 de euro sau echivalentul sumei în lei, conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii.

A fost respinsă acțiunea în partea privind repararea prejudiciului moral în sumă de 16 000 de lei ca fiind neîntemeiată.

A fost încasată din contul SRL „Fly One” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 291,60 de lei.

Prin decizia din 19 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, a fost respins apelul declarat de Ionel Calalb și Mariana Calalb și apelul declarat de CA „Fly One” SRL și menținută hotărârea primei instanțe.

La 21 ianuarie 2020, prin intermediul Oficiului Poștal, Ionel Calalb și Mariana Calalb au declarat recurs împotriva deciziei din 19 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, solicitând admiterea acestuia, casarea parțială a deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe, cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere integrală a cerinței de încasare a despăgubirilor morale.

În motivarea recursului a invocat că, contrar prevederile art. 432 alin. (2) lit. c) CPC, instanțele de judecată ierarhic inferioare au interpretat în mod eronat normele Hotărârii Guvernului nr. 836/2012, care prevede procedura de despăgubire a pasagerilor ce au avut de suferit în urma anulării zborului.

Astfel, contrar unei mențiuni exprese în Hotărârea de Guvern menționată despre faptul că compensația include despăgubirile morale, instanțele de judecată ierarhic inferioare au conchis că compensația reprezintă inclusiv și o despăgubire morală.

La 12 martie 2020, prin intermediul poștei electronice, CA „Fly One” SRL a depus referință la recursul declarat de Ionel Calalb și Mariana Calalb, solicitând declararea recursului ca inadmisibil.

În conformitate cu art. 434 alin. (1) CPC, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau a deciziei integrale, dacă legea nu prevede altfel.

Din materialele dosarului rezultă că copia deciziei recurate a fost expediată în adresa părților la 19 decembrie 2019, fapt ce se confirmă prin scrisoarea de însoțire (f. d. 106), însă careva date care ar confirma recepționarea acesteia de către recurenți la materialele dosarului lipsesc.

Astfel, se constată că recurenții s-au conformat prevederilor legale și au declarat recursul la 21 ianuarie 2020 în termenul legal.

În conformitate cu art. 444 Cod de procedură civilă, recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces.

Studiind materialele dosarului, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, cu pronunțarea în această parte a unei noi hotărâri, din considerentele ce urmează.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) CPC, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să caseze integral sau parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, pronunțând în partea casată o nouă hotărâre.

În conformitate cu art. 432 alin. (2) lit. c) se consideră că normele de drept material au fost încălcate sau aplicate eronat în cazul în care instanța judecătorească a interpretat în mod eronat legea.

După cum rezultă din actele cauzei, Ionel Calalb și Mariana Calalb înaintând acțiunea în judecată împotriva CA „Fly One” SRL, intervenient accesoriu SRL „Tez-Tour”, au solicitat încasarea din contul CA „Fly One” SRL în beneficiul lor a compensației pentru întârziere în mărime de 250 de euro pentru fiecare, iar în total pentru ambii 500 de euro, care urmează a fi achitată în lei MDL, conform cursului BNM la data executării hotărârii, a sumei de 8 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, iar în total pentru ambii 16 000 de lei.

Fiind investită cu judecarea cauzei, prima instanță a ajuns la concluzia admiterii parțiale a acțiunii și a încasat de la SRL „Fly One” în beneficiul lui Ionel Calalb compensația pentru întârzierea zborului charter pe ruta Antalya – Chișinău în sumă de 250 de euro sau echivalentul sumei în lei, conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii, a încasat de la SRL „Fly One” în beneficiul Marianeii Calalb compensația pentru întârzierea zborului charter pe ruta Antalya – Chișinău în sumă de 250 de euro sau echivalentul sumei în lei, conform cursului oficial al BNM la data executării hotărârii. A fost respinsă acțiunea în partea privind repararea prejudiciului moral în sumă de 16 000 de lei ca fiind neîntemeiată. A fost încasată din contul SRL „Fly One” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 291,60 de lei.

Judecând apelurile declarate de către Ionel Calalb și Mariana Calalb, CA „Fly One” SRL instanța de apel a respins apelurile și a menținut hotărârea primei instanțe.

Este de menționat că prin cererea de recurs depusă de către Ionel Calalb și Mariana Calalb, a fost invocat dezacordul cu decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe doar în partea prin care a fost respinsă cerința lui Ionel Calalb și Mariana Calalb din acțiune cu privire la încasarea prejudiciului moral.

Verificând legalitatea și temeinicia hotărârilor instanțelor de judecată ierarhic inferioare în partea contestată, în raport cu prevederile aplicabile la caz și criticile aduse în recurs, instanța de recurs constată că instanțele de judecată ierarhic inferioare, au interpretat eronat normele de drept material și au dat o apreciere greșită materialului probator anexat la dosar, fapt ce a dus la adoptarea soluției greșite de respingere a cerinței lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb cu privire la repararea prejudiciului moral.

În acest aspect, instanța de recurs constată că instanțele de judecată ierarhic inferioare neîntemeiat au reținut ca temei de respingere a cerinței lui Ionel Calalb și Mariana Calalb cu privire la repararea prejudiciului moral, faptul că suma de 250 de euro încasată cu titlu de compensație pentru întârzierea zborului charter pe ruta Antalya-Chișinău, în temeiul 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 8 noiembrie 2012, constituie și o formă de reparare a prejudiciului moral cauzat.

Or, contrar concluziei instanțelor de judecată ierarhic inferioare, instanța de recurs relevă 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 8 noiembrie 2012, are doar rolul de a acoperi eventualele prejudicii cauzate

pasagerilor precum prejudiciu material, *nu și a prejudiciului moral suferit de către călători.*

Așadar, la caz, se vor reține prevederile art. 1422 alin. (1) și (2) Cod civil, în vigoare la acel moment, potrivit cărora 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.

Ca urmare, la acest capitol, instanța de recurs consideră relevante dispozițiile art. 20 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, care direct indică că, 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.

Potrivit prevederilor art. 1423 alin. (1) și (2) Cod civil, în vigoare la acel moment, mărimea compensației pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea suferințelor psihice sau fizice cauzate persoanei vătămate, de gradul de vinovăție al autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această compensare poate aduce satisfacție persoanei vătămate. Caracterul și gravitatea suferințelor psihice sau fizice le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, precum și statutul social al persoanei vătămate.

La fel, art. 20 alin. (4) și (5) din Legea privind protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003, statuează că prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Respectiv, raportând la caz aceste prevederi legale, instanța de recurs relevă că, fiecare persoană care pretinde că a suferit, este în drept să-și estimeze prejudiciul adus, dar numai instanța de judecată este împuternicită de lege să aprecieze cuantumul prejudiciului moral, conducându-se de noțiunea reparații rezonabile, de circumstanțele cazului concret, de personalitatea părților. Cuantumul compensației depinde și de durata menținerii consecințelor vătămării. Instanța de judecată, la stabilirea cuantumului prejudiciului moral, ia în considerație circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul.

Distinct de aceste constatări, la caz, în temeiul normelor enunțate, se consemnează dreptul lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb de a solicita și încasarea prejudiciului moral pentru serviciile necorespunzătoare a prestatorului Compania Aeriană „FlyOne” SRL, fapt ce impune admiterea parțială a cerinței lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb cu privire la repararea prejudiciului moral, având în vedere caracterul și gradul de gravitate al încălcărilor admise de către Compania Aeriană

„FlyOne” SRL, de natura drepturilor personale lezate și locul acestora în sistemul de valori ale persoanelor, de caracterul și gradul suferințelor psihice.

În acest context, Colegiul consideră că prejudiciul moral în cuantum de 1000 de lei, pentru fiecare reclamant, constiuie o sumă echitabilă și suficientă pentru prejudiciul moral suferit de către Ionel Calalb și Marianeii Calalb, având în vedere principiile compensării echitabile și rezonabile a prejudiciului moral, suferințele morale, starea de stres și frustrare cauzată recurențelor.

Or, cuantumul prejudiciului moral pretins de către Ionel Calalb și Marianeii Calalb a câte 8000 de lei pentru fiecare, este vădit disproporțional și excesiv în raport cu criteriile stabilite la caz și principiul general al echității.

Pentru motivele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul, de a casa parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe și anume în partea respingerii cerinței lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” SRL cu privire la repararea prejudiciului moral și de a emite în partea dată o nouă hotărâre de admitere parțială a cerinței lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” SRL cu privire la repararea prejudiciului moral, în sumă de 1000 de lei, pentru fiecare, în rest cerința cu privire la repararea prejudiciului moral de a o respinge.

Dat fiind faptul că în rest decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe nu au fost contestate cu recurs, instanța de recurs consideră inoportun, prin prisma prevederilor art. 442 alin. (1) CPC, de a se expune cu privire la legalitatea acestora în partea necontestată.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b), 445 alin. (3) CPC, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

decide:

Se admite recursul declarat de către Ionel Calalb și Mariana Calalb.

Se casează parțial decizia din 19 noiembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău și hotărârea din 27 februarie 2019 a Judecătorei Chișinău sediul Buiucani, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată a lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la încasarea compensației bănești în legătură cu reținerea cursei de zbor și repararea prejudiciului moral, și anume în partea respingerii cerinței lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la repararea prejudiciului moral și în această parte se emite o nouă hotărâre prin care:

Se admite parțial cerința lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la repararea prejudiciului moral.

Se încasează din contul Companiei Aeriene „FlyOne” Societate cu Răspundere Limitată în beneficiul lui Ionel Calalb prejudiciul moral în sumă de 1000 (una mie) de lei.

Se încasează din contul Companiei Aeriene „FlyOne” Societate cu Răspundere Limitată în beneficiul Marianeii Calalb prejudiciul moral în sumă de 1000 (una mie) de lei.

În rest, cerința lui Ionel Calalb și Marianeii Calalb împotriva Companiei Aeriene „Fly One” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la repararea prejudiciului moral, se respinge.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,
judecătorul

Ala Cobăneanu

Judecătorii

Galina Stratulat

Iurie Bejenaru

Dumitru Mardari

Nicolae Craiu