

Dosarul nr. 2ra-451/20

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Buiucani (jud: V. Chisilița)  
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud: M. Anton, V. Cotorobai, I. Țurcan)

## DECIZIE

24 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  
Dumitru Mardari  
Iurie Bejenaru  
Nicolae Craiu  
Mariana Pitic

examinând recursul declarat de către Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de către Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Royal Tur”, intervenient accesoriu Societatea cu Răspundere Limitată „Join Up” cu privire la repararea prejudiciului material și moral cauzat consumatorului prin servicii turistice, împotriva deciziei din 31 ianuarie 2019 a Curții de Apel Chișinău, prin care a fost admis apelul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Royal Tur”, reprezentată de avocatul Marcel Popescu, a fost casată integral hotărârea din 09 octombrie 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Buiucani și a fost emisă o hotărâre nouă de respingere a acțiunii ca fiind neîntemeiată

c o n s t a ț ă:

La data de 05 martie 2018 Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova au depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Royal Tur” cu privire la repararea prejudiciului material și moral cauzat consumatorului prin servicii turistice.

În motivarea acțiunii, reclamantii au invocat că între Roman Sobolev și SRL „Royal Tur” a fost încheiat contractul turistic nr. 38 din 03 august 2017, prin care compania turistică a comercializat un pachet turistic pentru 5 persoane cu destinația Turcia în perioada 06 august 2017 – 13 august 2017, fiind compus din serviciile turistice: cazare în hotelul Beltur Hotel categoria 4\*, tip cameră standard ROOM, alimentare tip ALL Inclusive, transport avia pe itinerarul Chișinău-Antalia-Chișinău și asigurarea medicală.

Au susținut că în momentul sosirii în Beltur Hotel din regiunea Antalya, Turcia, Roman Sobolev împreună cu familia lui au constatat că hotelul era în reparație și nu

corespundea categoriei 4\*, iar condițiile odăii oferite erau deplorabile, fiind nevoiți să insiste la schimbarea camerei și chiar a hotelului.

Au accentuat că pachetul turistic oferit a fost procurat prin intermediul SRL „Join Up” și după o simplă studiere a site-urilor turistice se constată că Beltur Hotel din regiunea Antalya este de categoria de clasificare 3\*.

Reclamanții au menționat că la data de 22 august 2017 s-au adresat cu pretenție la SRL „Royal Tur”, solicitând restituirea integrală a sumei achitate pentru pachetul turistic, însă pârâta nu a reacționat la aceasta.

Au indicat că s-au simțit ofensați de calitatea serviciilor prestate, fiindu-le cauzat inclusiv prejudiciu moral, pe care îl estimează la suma de 10 000 de lei.

Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova și-au întemeiat pretențiile în baza art. 1134 și 1137 din Codul civil și art. 24 din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, solicitând încasarea din contul SRL „Royal Tur” a sumei de 1580 de euro cu titlu de prejudiciu material, ce reprezintă compensarea prețului serviciilor prestate, a despăgubirii în mărime de 5 % din prețul serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului pentru fiecare zi de depășire a termenului de compensare a prețului serviciilor prestate și sumei de 10 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și compensarea cheltuielilor de judecată.

Prin încheierea din 14 iunie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Buiucani, a fost atrasă în proces în calitate de intervenient accesoriu SRL „Join Up”.

Prin hotărârea din 09 octombrie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Buiucani a fost admisă parțial acțiunea depusă de către Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova și a fost încasată din contul SRL „Royal Tur” în beneficiul lui Roman Sobolev și Nataliei Sobolev-Mitișova suma de 271,50 euro, echivalentă în lei moldovenești la data executării hotărârii, cu titlu de prejudiciu material și suma de 1000 de lei pentru fiecare cu titlu de prejudiciu moral, în rest acțiunea a fost respinsă. Totodată, a fost încasată din contul SRL „Royal Tur” în beneficiul statului suma de 270 de lei cu titlu de taxă de stat.

Prin decizia din 31 ianuarie 2019 a Curții de Apel Chișinău, a fost admis apelul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Royal Tur”, reprezentată de avocatul Marcel Popescu, a fost casată integral hotărârea din 09 octombrie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Buiucani și a fost emisă o hotărâre nouă de respingere a acțiunii ca fiind neîntemeiată.

La data de 30 martie 2019 Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova au declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei instanței de apel și menținerea hotărârii primei instanțe, cu încasarea cheltuielilor de judecată.

În motivarea recursului s-a invocat că decizia instanței de apel este neîntemeiată și nemotivată.

Au indicat că instanța de apel neîntemeiat nu a reținut ca probe fotografiile prezentate la dosar care reflectă starea deplorabilă în care se afla hotelul unde au fost cazați, or, fiecare parte la proces prezintă probe în argumentarea poziției sale. Astfel, au prezentat poze care atestă condițiile de cazare, iar intimații nu au dovedit că, condițiile de fapt au fost altele.

Au menționat că intimații urmau să demonstreze categoria hotelului și numărul stelelor atribuite prin certificatul emis de către autoritatea statului respectiv și nicidecum prin anexarea unor oferte plasate pe internet. La rândul lor, recurenții au prezentat contracte încheiate cu alți turiști cu agenții de turism din Federația Rusă, unde este indicat că același hotel „Beltur Hotel” este de 3 stele.

Recurenții au susținut că Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței au acordat răspuns la plângerea lor referitor la acțiunile intimaților, constatând abaterile invocate de ei, formulate și în cererea de chemare în judecată, cu indicarea necesității de a satisface pretențiile lor față de calitatea proastă a serviciilor pretate și neexecutarea condițiilor contractuale.

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

Curtea de Apel Chișinău a pronunțat decizia contestată la data de 31 ianuarie 2019.

Potrivit scrisorii de însoțire nr. 2885, decizia motivată a instanței de apel a fost expediată în adresa recurenților la data de 14 martie 2019 (f.d. 148), însă lipsesc date cu privire la recepționarea acesteia.

Astfel, recursul, declarat la data de 30 martie 2019, este în termen.

La 12 noiembrie 2019, în adresa intimaților a fost expediată copia recursului declarat de Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii referinței.

La 09 ianuarie 2020 SRL „Royal Tur” a depus referință, prin care a solicitat declararea respingerea recursului și menținerea deciziei instanței de apel, pe care o consideră legală și întemeiată.

În conformitate cu art. 440 alin. (2) din Codul de procedură civilă, completul din 3 judecători prin încheierea din 19 februarie 2020 a considerat recursul admisibil și a dispus examinarea fondului de un complet din 5 judecători.

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

Studiind materialele dosarului în raport cu argumentele invocate în recursul declarat și obiecțiile expuse în referință, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că recursul urmează a fi admis, cu casarea deciziei instanței de apel și menținerea hotărârii primei instanțe, din următoarele considerente.

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

În corespundere cu art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale.

Prevederile art. 130 din Codul de procedură civilă stipulează că, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în

ansamblu și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanța judecătorească o forță probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la relevanța, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă și suficiența pentru soluționarea pricinii.

Din suportul probator prezent la materialele cauzei rezultă că la 03 august 2017, între Roman Sobolev și SRL „Royal Tur” a fost încheiat contractul turistic nr. 38 din, prin care compania turistică a comercializat un pachet turistic pentru 5 persoane cu destinația Turcia în perioada 06 august 2017 – 13 august 2017 (f.d. 5-6).

În baza contractului turistic, SRL „Royal Tur” a eliberat voucher turistic nr. 778427 și 7784451 pentru următoarele servicii turistice: cazarea familiei Sobolev în componență de 3 persoane și a familiei Maruha în componență de 2 persoane în hotelul Beltur Hotel (Beldibi) de 4 stele, tip cameră standard ROOM, alimentare tip ALL Inclusive, transport avia pe itinerarul Chișinău-Antalia-Chișinău și asigurarea medicală (f.d. 89-90).

La 22 august 2017 Natalia Sobolev-Mitișova s-a adresat cu pretenție la SRL „Royal Tur”, invocând că în momentul sosirii în Beltur Hotel din regiunea Antalya, Turcia, au constatat că hotelul era în reparație și nu corespundea categoriei 4\*, iar condițiile odăii oferite erau deplorabile, mirosea a mușgai, fiind nevoiți să insiste la schimbarea camerei și chiar a hotelului. Respectiv, le-a fost acordată o altă cameră aparent cu condiții mai bune, însă în aceasta nu era făcută curățenie prealabilă, lenjeria de pat și prosoapele erau murdare. Astfel, după o simplă studiere a site-urilor turistice au constatat că Beltur Hotel din regiunea Antalya este de categoria de clasificare 3\*, motiv din care au solicitat restituirea integrală a sumei achitate pentru pachetul turistic, precum și prezentarea scuzelor în scris familiei Sobolev și Maruha pentru serviciile necalitative (f.d. 7-8).

O copie a pretenției a fost expediată și în adresa Agenției pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței.

Prin răspunsul din 08 septembrie 2017, SRL „Royal Tur” a comunicat că a fost solicitat un răspuns oficial de la turoperatorul SRL „Join Up”, responsabil de calitatea serviciilor turistice, care până la acel moment nu a fost primit (f.d. 9).

La 15 decembrie 2017, Agenția pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței a oferit Nataliei Sobolev-Mitișova răspunsul nr. 27/05-4215, comunicându-i că prin prisma prevederilor legale în vigoare, SRL „Royal Tur” urma să-i satisfacă pretențiile (f.d. 11).

Înaintând prezenta cerere de chemare în judecată, Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova au solicitat încasarea din contul SRL „Royal Tur” a sumei de 1580 de euro cu titlu de prejudiciu material, ce reprezintă compensarea prețului serviciilor prestate, a despăgubirii în mărime de 5 % din prețul serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului pentru fiecare zi de depășire a termenului de compensare a prețului serviciilor prestate și sumei de 10 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, precum și compensarea cheltuielilor de judecată.

Prima instanță, fiind investită cu judecarea prezentei cauze, a ajuns la concluzia admiterii parțiale a acțiunii și a încasat din contul SRL „Royal Tur” în beneficiul lui Roman Sobolev și Nataliei Sobolev-Mitișova suma de 271,50 euro, echivalentă în lei

moldovenești la data executării hotărârii, cu titlu de prejudiciu material și suma de 1000 de lei pentru fiecare cu titlu de prejudiciu moral, în rest acțiunea a fost respinsă. Totodată, a fost încasată din contul SRL „Royal Tur” în beneficiul statului suma de 270 de lei cu titlu de taxă de stat.

Instanța de fond a stabilit că, din actele cauzei și explicațiile participanților la proces rezultă că familia Sobolev a formulat pretenții față de serviciile prestate, contactând operatorul SRL „Royal Tour” în timp ce se aflau la odihnă în hotelul Beltur Hotel, însă pârâtul nu a demonstrat că a acționat în corespundere cu legislația în vigoare, nu a probat eforturile depuse în scopul soluționării pretențiilor, precum și că a anunțat prestatorul de servicii și operatorul turistic de la care au fost procurate pachetele turistice SRL „Join Up”.

Astfel, prima instanță a ajuns la concluzia, în temeiul prevederilor art. 1138 alin. (1) din Codul civil, de a reduce valoarea contractului încheiat între Roman Sobolev și SRL „Royal Tour” cu suma de 271, 50 de euro. În acest sens, instanța de judecată a reținut că, din descifrarea costului serviciilor prestate rezultă că doar suma de 271, 50 de euro constituie costul serviciilor hoteliere pentru 2 adulți, iar reclamanții nu au formulat obiecții referitor la calitatea serviciilor de transport, transfer și asigurare medicală, inclusiv nu au indicat în calitate de reclamant și pe fiul lor minor, pentru care a fost achitată suma de 175, 25 de euro pentru serviciile hoteliere. Mai mult ca atât, pachetul turistic a fost destinat și turiștilor Diana Maruha și Veaceslav Maruha, care nu au formulat obiecții și pretenții față de operatorul turistic.

Ulterior, instanța de apel, fiind investită cu judecarea apelului declarat de către SRL „Royal Tur”, a ajuns la concluzia temeiniciei acestuia, a casat hotărârea primei instanțe și a emis o hotărâre nouă, prin care acțiunea a fost respinsă integral ca neîntemeiată.

Pentru a decide astfel, instanța de apel a constatat că reieșind din condițiile contractuale, atât operatorul turistic (organizatorul), cât și agenția turistică (detailistul) și-au onorat obligațiile contractuale prin oferirea serviciului contractat, turiștii beneficiind de transport avia, transfer, camera standard și de trei mese pe zi (all inclusive). Cu referire la pretențiile reclamanților în privința camerelor de hotel în care au fost cazați și la pozele efectuate pe teritoriul hotelului, instanța de apel a stabilit că, după cum menționează reclamanții în cererea de chemare în judecată, obiecțiile lor cu privire la camere au fost remediate, fiind cazați în alt număr, iar din pozele prezentate la dosar nu este clar unde au fost făcute, în camera inițială sau în cea schimbată ulterior.

De asemenea, instanța de apel a remarcat că suma achitată de familia Sobolev pentru serviciile contractate de la SRL „Royal Tour” constituie 1580 de euro pentru 5 persoane, ceea ce include zborul tur-retur, asigurarea medicală, cazarea în hotel 6 zile și 7 nopți, hrana de 3 ori pe zi. Mai mult ca atât, voucher-ele reclamanților în perioada de vârf a sezonului estival, au fost procurate la un preț redus, iar ca urmare, sunt irelevante argumentele cu referire la așteptările față de serviciile prestate, or, alegerea unor astfel de servicii de către aceștia a fost una conștientă.

Verificând legalitatea deciziei atacate prin prisma argumentelor invocate în recurs și referință, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție constată că instanța de apel, la examinarea cauzei, a interpretat și

aplicat eronat prevederile legale, iar concluziile expuse în decizie, sunt în contradicție cu circumstanțele cauzei.

Conform art. 1137 alin. (1), (1<sup>1</sup>), (2<sup>1</sup>) și (5) din Codul civil, în vigoare până la 01 martie 2019, organizatorul este obligat să organizeze astfel călătoria încât să aibă calitățile promise și să nu fie afectată de lipsuri care i-ar diminua valoarea sau utilitatea dedusă din contract sau din practica obișnuită.

Organizatorul și/sau detailistul sunt răspunzători pentru executarea obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuie să fie îndeplinite de către alți prestatori de servicii.

În cazul unor pretenții ale turistului cu privire la executarea serviciilor prevăzute în contract, organizatorul și/sau detailistul, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea pretențiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

Turistul trebuie să semnaleze cât mai curând posibil atât prestatorului de servicii, cât și organizatorului și/sau detailistului, în scris sau sub altă formă corespunzătoare, orice abatere în executarea contractului pe care o constată la fața locului. Această obligație trebuie menționată clar și explicit în contract.

Conform art. 1138 din Codul civil, în vigoare până la 01 martie 2019, în cazul în care, pe parcursul călătoriei, se descoperă neajunsuri, prețul ei se reduce, luându-se în considerare momentul descoperirii. Prețul călătoriei nu se reduce dacă turistul, din intenție sau din culpă gravă, nu l-a anunțat pe organizator într-un termen rezonabil despre neajunsul depistat.

Din materialele cauzei rezultă că recurenții au formulat pretenții cu privire la calitatea serviciilor contractate cu operatorul turistic SRL „Royal Tour”, invocând că hotelul era în reparație, condițiile odăii nu corespundeau standardelor sanitare, fiind murdar și cu mucegai. La fel, Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova au menționat că nu corespundea calității și condițiilor contractului și alimentația oferită, deoarece aceasta era insuficientă și necalitativă.

În susținerea pretențiilor înaintate, recurenții au prezentat tabelul fotografic de la locul cazării Beltur Hotel, prin care se confirmă obiecțiile acestora referitor la condițiile necorespunzătoare de cazare, lenjerie ruptă, camere murdare și cu mucegai, uși deteriorate, efectuarea lucrărilor de reparație în nemijlocita apropiere de locul cazării (f.d. 27-28).

De asemenea, au fost prezentate și convorbirile Nataliei Sobolev-Mitișova cu angajatul SRL „Royal Tour”, în care sunt descrise pretențiile recurenților referitor la serviciile prestate, condițiile de cazare de care beneficiază, care nu sunt negate de operatorul turistic (f.d. 60-63).

Astfel, din actele cauzei și explicațiile participanților la proces se constată că familia Sobolev a formulat pretenții față de serviciile prestate, contactând operatorul turistic în timp ce se aflau la odihnă în hotelul Beltur Hotel, însă SRL „Royal Tour” nu a demonstrat că a acționat în corespundere cu legislația în vigoare, nu a probat eforturile depuse în scopul soluționării pretențiilor și anunțarea prestatorului de servicii și operatorului turistic de la care au fost procurate pachetele turistice SRL „Join Up”.

Reieșind din prevederile art. 1137 alin. (1) din Codul civil, SRL „Royal Tour” urma să asigure concordanța dintre serviciile stipulate în contract, în așa mod încât ajunși la destinație, recurenții să nu întâmpine dificultăți în privința calității serviciilor prestate și să fie cazați conform condițiilor contractuale pentru care au semnat și au achitat costul cerut de agenția de turism.

Prin urmare, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că prima instanță întemeiat a ajuns la concluzia de a reduce valoarea contractului încheiat între Roman Sobolev și SRL „Royal Tour” conform art. 1138 alin. (1) din Codul civil.

Norma enunțată instituie dreptul turistului de a solicita reducerea corespunzătoare a prețului călătoriei în cazul depistării neajunsurilor. Prețul urmează a fi redus ținând cont de momentul descoperirii neajunsurilor, adică, luându-se în calcul perioada de timp în care turistul a fost privat de posibilitatea de a beneficia de ceea ce era în drept să se aștepte potrivit clauzelor contractuale.

În speță, după cum a fost menționat supra, Natalia Sobolev-Mitișova a anunțat intimata despre neajunsurile călătoriei la 07 august 2017, în a doua zi de cazare în hotel, motiv din care instanța de fond întemeiat a redus valoarea contractului cu suma de 271, 50 de euro, ținând cont de faptul că din descifrarea costului serviciilor prestate rezultă că doar suma de 271,50 de euro constituie costul serviciilor hoteliere pentru 2 adulți, iar recurenții nu au formulat obiecții referitor la calitatea serviciilor de transport, transfer și asigurare medicală, inclusiv nu au indicat în calitate de reclamant și pe fiul lor minor, pentru care a fost achitată suma de 175, 25 de euro pentru serviciile hoteliere. Mai mult ca atât, pachetul turistic a fost destinat și turiștilor Diana Maruha și Veaceslav Maruha, care nu au formulat obiecții și pretenții față de operatorul turistic.

În conformitate cu art. 14 alin. (1) lit. i) din Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în republica Moldova nr. 352 din 24 noiembrie 2006, turoperatorii și agențiile de turism au obligația să repare prejudiciile cauzate turiștilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice.

Conform art. 1140 alin. (1) din Codul civil, în vigoare până la 01 martie 2019, turistul poate cere, indiferent de faptul dacă a solicitat reducerea prețului sau a reziliat contractul, despăgubiri pentru neîndeplinirea contractului în cazul în care lipsurile călătoriei se datorează unei împrejurări pentru care răspund organizatorul și/sau detailistul.

Potrivit art. 1398 alin. (1) din Codul civil, în vigoare până la 01 martie 2019, 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.

Art. 1422 alin. (1) din Codul civil, în vigoare până la 01 martie 2019, stipulează că 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 corespundere cu prevederile art. 1423 alin. (1) din Codul civil, în vigoare până la 01 martie 2019, 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.

Instanța de recurs consideră că prima instanță just a încasat din contul intimatei SRL „Royal Tour” în beneficiul recurenților suma de câte 1000 de lei pentru fiecare cu titlu de prejudiciu moral, deoarece prin faptul că ultimii, ajunși la locul de destinație au fost cazați în condiții care nu corespundeau standardelor hotelului și condițiilor contractuale, le-au fost create incomodități și i-au pus în situația de a schimba unitatea de cazare, de a se alimenta suplimentar din surse proprii, circumstanțe care indubitabil le-au cauzat suferințe psihice și incomodități.

În circumstanțele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție concluzionează că este întemeiată și legală hotărârea primei instanțe cu privire la admiterea parțială a acțiunii depuse de către Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova, iar instanța de apel neîntemeiat a dispus admiterea apelului declarat de „Royal Tour” și a pronunțat o hotărâre nouă de respingere a acțiunii, or, materialele cauzei demonstrează cu certitudine că intimata nu a asigurat concordanța dintre serviciile turistice stipulate în contract și cele real prestate la punctul destinației, precum și nu a demonstrat că a depus eforturi în scopul soluționării pretențiilor.

Prin urmare, s-a demonstrat cauzarea prejudiciului material și moral recurenților Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova în urma neîndeplinirii de către „Royal Tour” a obligațiilor contractuale, motiv din care recursul urmează a fi admis, cu menținerea hotărârii primei instanțe.

Totodată, instanța de recurs remarcă că, deși în cererea de recurs Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova au solicitat inclusiv și încasarea cheltuielilor de judecată, nu au specificat care anume cheltuieli au fost suportate, în condițiile în care la depunerea cererii de recurs nu a fost achitată taxă de stat, recurenții fiind scutiți de drept de plata acesteia, iar înscrișuri cu privire la suportarea altor cheltuieli nu au fost anexate.

Din considerentele menționate și având în vedere faptul că hotărârea primei instanțe este legală și întemeiată, decizia instanței de apel fiind emisă cu aprecierea arbitrară a probelor, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul declarat de Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova, a casa integral decizia instanței de apel și a menține hotărârea primei instanțe.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. f) din Codul 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 Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova.

Se casează integral decizia din 31 ianuarie 2019 a Curții de Apel Chișinău și se menține hotărârea din 09 octombrie 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Buiucani, în

cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de către Roman Sobolev și Natalia Sobolev-Mitișova împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Royal Tur”, intervenient accesoriu Societatea cu Răspundere Limitată „Join Up” cu privire la repararea prejudiciului material și moral cauzat consumatorului prin servicii turistice.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,  
judecătorul

Ala Cobăneanu

judecătorii

Dumitru Mardari

Iurie Bejenaru

Nicolae Craiu

Mariana Pitic