

Dosarul nr. 2ra-963/20

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud.: V. Gîrleanu)
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud.: I. Secrieru, V. Mihaila, I. Cotruță)

D E C I Z I E

26 august 2020

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
Judecătorii

Tamara Chișca-Doneva
Mariana Pitic
Victor Burduh
Ion Guzun
Nicolae Craiu

examinând recursul declarat de către Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei,

în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă către Alla Filcenco împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la încasarea compensației, repararea prejudiciului moral și încasarea cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 03 martie 2020 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a t ă :

La 7 mai 2019, Alla Filcenco a depus cerere de chemare în judecată împotriva CA „Air Moldova” SRL cu privire la încasarea compensației, repararea prejudiciului moral și încasarea cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii reclamanta a indicat că a procurat on-line, 2 bilete de avion cursa Chișinău-Geneva pentru data de 08 martie 2019 și retur Geneva-Chișinău pentru data de 3 iunie 2019, fapt care se confirmă cu extrasele electronice eliberate de pârâtă.

Alla Filcenco a relatat că, la 02 martie 2019, a recepționat un email de la CA „Air Moldova” SRL, prin care a fost informată despre faptul că cursa a fost anulată și reprogramată pentru data de 11 martie 2019. La 11 martie 2019, ora 06:20, pasagerul Alla Filcenco a trecut înregistrarea și toate procedurile aeriene, a urcat în autobuz pentru a fi transportată la aeronavă, atunci s-a anunțat că cursa se amână pentru ora 07:20, apoi s-a comunicat că zborul se amână până la ora 08:20, ulterior s-a comunicat că zborul se amână până la ora 09:20, după care în jurul orei 10:00 s-

a anunțat că cursa este anulată.

Reclamanta a menționat că a fost obligată să procure alt bilet și să plece la destinație cu alt operator aerian, însă prin neexecutarea obligațiilor de către pârâtă, i-au fost cauzate suferințe psihice, deoarece ultima nu a respectat orarul zborului și din cauza întârzierii și amânării zborului, nu a ajuns la destinație, iar planurile sale au rămas nerealizate la data și ora stabilită, aducându-i suferințe psihice ei și familiei sale. Totodată, reclamanta a invocat că a avut probleme la locul de muncă, din motivul lipsei nemotivate de la serviciu.

Alla Filcenco a mai specificat că având ca scop apriori calea amiabilă de soluționare a disensiunii a remis în adresa pârâtei notificări prealabile, prin care a somat-o să achite benevol cheltuielile suportate, însă până la moment aceasta nu a întreprins nicio măsură promptă în scopul compensării daunei create, în consecință pârâta nu a însușit pretenția formulată și nu i-a dat curs lăsând-o nerezolvată. Totodată, a făcut referire la prevederile art. 16, 24 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003, art. 1411 alin. (1), 1419 alin. (1), (2) Cod civil, pct. 1 lit. a), 8, 11, 18, 21 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08 noiembrie 2012, art. 19 al Convenției de la Montreal pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional din 28 mai 1999.

Mai mult, reclamanta a notat că în contextul circumstanțelor expuse supra și conform normelor de drept material enunțate este stabilit cu certitudine faptul că rezervarea biletelor pentru Alla Filcenco, a fost făcută din timp pentru cursa Chișinău – Geneva din 08 martie 2019 și retur Geneva - Chișinău pentru data de 03 iunie 2019, însă operatorul aerian nu și-a executat obligația de a o transporta.

Alla Filcenco a indicat că suferințele psihice cauzate de pârâtă se rezumă la starea de nervozitate și emoțiile negative pe care le-a suportat în legătură cu reținerea zborului și amânarea acestuia, având în vedere că nu a fost o perioadă acasă, precum și faptul că reprezentanții companiei nu erau predispuși în a discuta cu clienții, deși a fost de datoria lor, inclusiv a fost lipsită de dreptul de a face apeluri telefonice gratuite, pentru a anunța rudele în privința reținerii cursei, deși conform pct. 26 din Regulamentul aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012, urmau să facă acest lucru.

A solicitat Alla Filcenco încasarea din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” compensația în sumă de 400 de euro, contravaloarea biletelor în sumă de 260 euro, prejudiciul moral în sumă de 50 000 lei și cheltuielile de asistență juridică.

Prin hotărârea din 03 octombrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru acțiunea a fost admisă parțial; s-a dispus încasarea din contul CA „Air Moldova” SRL în beneficiul Allei Filcenco compensația în sumă de 400 de euro, contravaloarea biletului în sumă de 108,70 de euro convertiți în valută națională la momentul executării hotărârii; s-a încasat din contul CA „Air Moldova” SRL în beneficiul Allei Filcenco prejudiciul moral în sumă de 2 500 de lei și s-a încasat din contul CA „Air Moldova” SRL în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 389,95 de lei. În rest, acțiunea s-a respins ca neîntemeiată.

La 7 octombrie 2019, CA „Air Moldova” SRL a depus cerere de apel împotriva

hotărârii din 3 octombrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, solicitând admiterea cererii, casarea hotărârii primei instanțe, cu pronunțarea unei noi hotărâri de respingere a acțiunii și încasarea taxei de stat.

Ulterior, la 28 octombrie 2019, Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei a declarat apel împotriva hotărârii primei instanțe, solicitând admiterea apelului, casarea parțială a hotărârii contestate, cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere integrală a acțiunii.

Prin decizia din 3 martie 2020 a Curții de Apel Chișinău s-a respins cererea de apel depusă de Alla Filcenco și s-a admis apelul declarat de CA „Air Moldova” SRL, sa casat hotărârea din 3 octombrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru în partea încasării prejudiciului moral și s-a pronunțat în această parte o nouă hotărâre prin care s-a respins pretenția Allei Filcenco împotriva CA „Air Moldova” SRL cu privire la încasarea prejudiciului moral. În rest, hotărârea s-a menținut.

La 4 mai 2020, Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei a declarat recurs împotriva deciziei din 3 martie 2020 a Curții de Apel Chișinău.

În motivarea recursului a indicat că prin prisma criticelor formulate, cât și în raport cu probele administrate și a dispozițiilor legale incidente, consideră că decizia este neîntemeiată deoarece instanța de apel nu a aplicat legea care trebuia aplicată și a interpretat eronat legea.

A considerat justă concluzia primei instanțe cu privire la încasarea costului biletului electronic, deoarece la materialele cauzei sunt prezentate probe ce confirmă achitarea acestuia.

Referitor la respingerea cerinței de încasare a prejudiciului moral, recurenta a menționat că suferințele suportate se rezumă la starea de nervozitate și emoțiile negative pe care le-a suportat.

A solicitat Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei admiterea recursului, casarea deciziei cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere integrală a acțiunii și încasarea din contul intimatului a cheltuielilor de asistență juridică în sumă de 5 000 de lei.

Examinând recursul declarat de Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție menționează următoarele.

În conformitate cu art. 431 alin. (2) din Codul de procedură civilă, asupra admisibilității recursului decide un complet din 3 judecători.

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

Curtea de Apel Chișinău a pronunțat decizia contestată la data de 3 martie 2020 și a fost expediată în adresa participanților la proces la data de 6 aprilie 2020 (f.d.149). Astfel, recursul declarat de Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei la data de 29 aprilie 2020 prin intermediul oficiului poștal, este în termen.

În conformitate cu art. 439 alin. (2) din Codul de procedură civilă, după parvenirea dosarului, un complet din 3 judecători decide asupra admisibilității recursului, dispune expedierea copieii de pe recurs intimatului, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii obligatorii a referinței timp de o lună de la data primirii

acesteia. În cazul neprezentării referinței în termenul stabilit, admisibilitatea recursului se decide în lipsa acesteia.

La 2 iunie 2020, Curtea Supremă de Justiție a expediat în adresa intimatului copia cererii de recurs, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii referinței.

La 2 iulie 2020, Compania Aeriană „Air Moldova” a depus referință în care a indicat că recursul declarat de către Alla Filcenco este neîntemeiat, iar decizia instanței de apel este una corectă.

Prin încheierea din 12 august 2020 a Curții Supreme de Justiție, recursul declarat de către Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei, s-a considerat admisibil fiind transmis pentru a fi examinat în fond.

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

Conform 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.

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

Examinând recursul declarat de către Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei în raport cu materialele cauzei, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție concluzionează despre necesitatea admiterii recursului, de a casa decizia instanței de apel și de a menține hotărârea din 3 octombrie 2019 a Judecătoriei Chișinău.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. f) din Codul 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.

Conform art. 432 alin. (2) lit. c) din Codul de procedură civilă, 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.

Conform art. 118 alin. (1), (3) și (4) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanțele care au importanță pentru soluționarea justă a cauzei sânt determinate definitiv de instanța judecătorească pornind de la pretențiile și obiecțiile părților și ale altor participanți la proces, precum și de la normele de drept material și procedural ce urmează a fi aplicate.

Conform art. 239 din Codul de procedură civilă, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședință de judecată.

Art. 240 alin. (1) din Codul de procedură civilă prevede că, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul

raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării cauzei și admisibilitatea acțiunii.

După cum urmează, la 7 mai 2019, Alla Filcenco a înaintat prezenta acțiune împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” prin care a solicitat încasarea compensației în sumă de 400 de euro, contravaloarea biletelor în sumă de 260 euro, prejudiciul moral în sumă de 50 000 lei și cheltuielile de asistență juridică.

Fiind investită cu judecarea cauza în fond, prin hotărârea din 3 octombrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru acțiunea a fost admisă parțial; s-a dispus încasarea din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” în beneficiul Allei Filcenco compensația în sumă de 400 de euro, contravaloarea biletului în sumă de 108,70 de euro convertiți în valută națională la momentul executării hotărârii și prejudiciul moral în sumă de 2 500 de lei. S-a încasat din contul Companiei Aeriene „Air Moldova” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 389,95 de lei. În rest, acțiunea s-a respins ca neîntemeiată.

Instanța de apel, judecând cauza în ordine de apel, prin decizia din 3 martie 2020 a Curții de Apel Chișinău s-a respins cererea de apel depusă de Alla Filcenco și s-a admis apelul declarat de Compania Aeriană „Air Moldova”, sa casat hotărârea din 3 octombrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru în partea încasării prejudiciului moral și s-a pronunțat în această parte o nouă hotărâre prin care s-a respins pretenția Allei Filcenco împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” cu privire la încasarea prejudiciului moral. În rest, hotărârea s-a menținut.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție atestă că sub acest aspect, decizia instanței de apel este eronată, iar concluziile instanței sunt bazate pe interpretarea eronată a normelor legale, precum și reies din neaplicarea legii care trebuia să fie aplicată.

La caz este relevant de a indica și prevederile pct. 1 lit. b) din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 8 noiembrie 2012, din care rezultă că prezentul Regulament stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când zborul este anulat.

În sensul prevederilor pct. 16 lit. b) și 17 din Regulamentul menționat, în oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează: timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri, pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

În conformitate cu prevederile capitolului V pct.18 lit. b) din prezentul 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.

Raportând normele citate la materialele cauzei, instanța de recurs conchide că prima instanță corect a ajuns la concluzia admiterii parțiale a pretenției privind încasarea compensației pentru anularea zborului la cursa aeriană Chișinău-Geneva din 11 martie 2019 în mărime de 400 de euro și întemeiat a dispus încasarea din

contul Companiei Aeriene „Air Moldova” în beneficiul reclamantei a sumei respective or, cursa respectivă a fost anulată, iar distanța aeriană între orașele Chișinău și Geneva constituie 1731 km.

Or, cursa aeriană Chișinău-Geneva din 11 martie 2019 a fost anulată pe motivul de defecțiune tehnică inopinată apărută la aeronavă și, anume că la data de 10 martie 2019 la ora 05:15 a avut loc un accident provocat de camionul de la Aeroportul Catering, care s-a ciocnit direct de ușa aeronavei, iar livrarea unei alte uși și instalarea acesteia, a luat mult timp.

Deși accidentul prin care a fost avariata ușa aeronavei a avut loc la data de 10 martie 2019 ora 05:15, pasagerii cursei din 11 martie 2019 nu au fost anunțați preventiv despre întârzierea sau anularea cursei date, dimpotrivă fiind prezenți în aeroport la 11 martie 2019, au trecut înregistrările și verificările corespunzătoare și urcând în autobuz pentru a fi transportați la aeronavă au fost anunțați că zborul se amână pentru ora 7:20, apoi că se amână pentru ora 08:20, ulterior pentru ora 09:20 și la ora 10:00, zborul a fost anulat.

Compania Aeriană „Air Moldova” știind cu certitudine despre avariarea ușii aeronave cu o zi înainte de zborul programat, nu a informat despre acest fapt pasagerii cursei date, nu a întreprins măsurile corespunzătoare față de pasageri privind informarea acestora și propunerea unor altor zboruri alternative, ultimii fiind nevoiți de a se prezenta la cursa stabilită, aflându-se un timp îndelungat în aeroport, ca ulterior zborul să fie anulat, din cauza ușii defectate.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție evidențiază că, deși instanța de apel a cercetat și a analizat toate probele prezentate de părți, raportându-le la cadrul legal relevant speței, aceasta nu putea să tragă concluzii asupra faptului că prin încasarea unei compensații va fi reparat și prejudiciul moral cauzat reclamantului, or potrivit art. 20 alin. (1) al Legii privind protecția consumatorilor, 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 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, 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 reclamant, 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 sensul 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 consecință, drept urmare a caracterului ireversibil, obiectiv și ușor cuantificabil al pierderii de timp, precum și gravitatea suferințelor în perioada de așteptare, prima instanță întemeiat a acordat reclamantei, afectată de această neplăcere, o compensație pecuniară cu titlu de prejudiciu moral în mărimea dispusă spre încasare.

Colegiul largit conchide că prima instanță corect a 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 judecării.

Referitor la argumentul invocat în recurs cu privire la compensarea prejudiciului pentru biletul procurat suplimentar retur, acesta nu poate fi reținut deoarece Alla Filcenco nu a prezentat instanței probe despre anularea cursei din 3 iunie 2019 și imposibilitatea utilizării acestui bilet.

Prin urmare, ținând cont de faptele din speță, de argumentele părților și de constatările de mai sus, Colegiul judiciar consideră că a examinat principalele întrebări juridice puse în cerere și că nu este necesar să se pronunțe separat în privința motivelor invocate în recursul formulat.

În conformitate cu art. 96 alin. (1) și (1¹) 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.

Actele cauzei denotă că, pe parcursul examinării prezentei cauze a fost reprezentată de către avocatul Roman Doroftei, în temeiul contractului de asistență juridică nr. 12 din 13 martie 2019, fiind anexat la materialele cauzei mandatul seria MA nr.1311879 (f.d.2).

Astfel, de către avocatul Roman Doroftei a fost întocmită cererea de chemare în judecată (f.d.3-6), cererea prealabilă (f.d.8), a participat la ședința instanței de fond din 24 septembrie 2019, ședința instanței de apel din 3 martie 2020 (f.d.62, 135), a întocmit cererea de apel (f.d.68-69), referința la apelul Companiei Aeriene „Air Moldova” (f.d.102-105) și a întocmit cererea de recurs (f.d.155-161).

Potrivit bonului de plată, pentru asistența juridică acordată Alla Filcenco a achitat suma de 5 000 de lei, conform bonului de plată seria PL nr. 023175, care urmează a fi încasate de la Compania Aeriană „Air Moldova”.

Din considerentele arătate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ largit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa decizia 3 martie 2020 a Curții de Apel Chișinău și de a menține hotărârea din 3 octombrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. f), alin. (3) și (4) 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 Alla Filcenco, reprezentată de avocatul Roman Doroftei.

Se casează decizia din 3 martie 2020 a Curții de Apel Chișinău și se menține hotărârea din 3 octombrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă către Alla Filcenco împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată cu privire la încasarea compensației, repararea prejudiciului moral și încasarea cheltuielilor de judecată.

Se încasează de la Compania Aeriană „Air Moldova” în beneficiul Allei Filcenco cheltuielile de asistență juridică în sumă de 5 000 (cinci mii) de lei

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,

Judecătorul:

Tamara Chișca-Doneva

Judecătorii:

Mariana Pitic

Victor Burduh

Ion Guzun

Nicolae Craiu