

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru – I. Țonov
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău – I. Țurcan, I. Cotruță, L. Pruteanu

DECIZIE

15 februarie 2023

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
judecătorii

Svetlana Filincova
Galina Stratulat
Mariana Pitic
Victor Burduh
Maria Ghervas

examinând recursul declarat de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, reprezentați de avocatul Constantin Cojocari,

în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Pandatur” cu privire la compensarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 13 septembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, prin care s-a respins apelul declarat de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX și s-a menținut hotărârea din 01 noiembrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru,

constată:

La 16 martie 2020 Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX au depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Pandatur”, prin care au solicitat compensarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii reclamantii au invocat că la 14 ianuarie 2020 Tamara Calnicenco în calitate de beneficiar a încheiat cu SRL „Pandatur” în calitate de prestator contractul de servicii turistice nr. 271/AK, conform căruia prestatorul s-a obligat să acorde în perioada 14 februarie 2020 - 17 februarie 2020 servicii turistice în Ucraina, or. Lvov Tamarei Calnicenco, lui Artur Zacalicinev și Dariei Zacalicineva, care includ transport tur-retur, asigurare medicală, excursii, ghid licențiat și cazare în hotel de 3*, eliberând în acest sens voucherul turistic sera AB nr. 680391, iar beneficiarul s-a obligat să achite costul serviciilor turistice.

În anunțul de pe pagina web a SRL „Pandatur” prețul serviciilor turistice în Ucraina, or. Lvov era indicat 39,99 euro pentru o persoană, iar la încheierea contractului prestatorul unilateral a modificat prețul, solicitând suma de 53,32 euro pentru o persoană. În total prețul contractului fiind stabilit de 159,96 euro, care urma

a fi achitat în lei la cursul de vânzare stabilit de BC „Victoriabank” SA în ziua achitării.

Reclamanții au comunicat că au achitat la data 18 ianuarie 2020 suma de 1000 lei, iar la 30 ianuarie 2020 suma de 2168 lei, în total 3168 lei.

Reclamanții au relatat că, potrivit materialelor de pe pagina web a prestatorului transportul urma a fi asigurat de autocare cu un nivel, însă la data de 14 februarie 2020 pârâtul a pus la dispoziția reclamanților un alt autocar, decât cel promis, unul cu două nivele, iar locurile în autocar unde au fost plasați în spatele șoferului, nu aveau posibilitatea să întindă picioarele și nu funcționa speteza scaunului, fiind imposibil de a schimba poziția.

De asemenea, prestatorul nu a respectat orarul plecării, plecarea din Chișinău spre Lvov era fixată la ora 19:00, însă de facto autocarele s-au pornit la ora 19:40.

Din cauza că autocarul, cu care SRL „Pandatur” a efectuat transportarea reclamanților spre or. Lvov era uzat, aproximativ la ora 02:00, la data de 15 februarie 2020, în apropierea de o stație peco, la intrarea în or. Cernăuți, s-a defectat esențial, iar beneficiarii au fost ținuți toată noaptea și ziua până la ora 16:39, în autocar care nu se încălzea, fiind nevoiți să îndure frigul, în condiții antisănătare, fără latrină, neavând posibilitatea de a face duș, primi hrană caldă și ceaiuri calde, fiind nevoiți să le procure de la benzinărie cu un preț mai ridicat, doar pentru a se încălzi.

Excursia nu a avut loc din vina prestatorului, fiind nevoiți să se întoarcă în Chișinău.

Din cauza că SRL „Pandatur” nu i-a asigurat cu hrană caldă și cazare pe parcursul reparării autocarului, dar au fost ținuți în frig în autocarul care nu se încălzea, s-au întors spre Chișinău cu tuse și febră, iar, copilul minor XXXXX în perioada 17 februarie 2020 – 28 februarie 2020, din motive de sănătate nu a frecventat școala și cursurile de studii suplimentare a limbii engleză și franceză. De asemenea, s-a îmbolnăvit și Tamara Calnicenco, absetând în perioada 21 februarie 2020 – 03 martie 2020.

Reclamanții consideră că deoarece SRL „Pandatur” nu le-a asigurat prestarea serviciilor de călătorie fără vicii, au suportat pagube materiale în mărime de 4269 lei, dintre care 3168,00 lei suma achitată pentru pachetul turistic în Ucraina, or. Lvov și 1101 lei pentru procurarea medicamentelor, iar pentru incomoditatea adusă și suferințele suportate urmează a fi încasat și prejudiciul moral în mărime de 10 000 lei pentru fiecare reclamant.

SRL „Pandatur” nu a respectat pct. 5.1.1 din contract, potrivit căruia a avut obligația să asigure buna executare a obligațiilor asumate prin prezentul contract. A încălcat prevederile pct. 5.1.3, prin care s-a obligat să execute atribuțiile legate de asigurarea de călătorie a beneficiarului. S-a obligat conform pct. 5.1.4 să asigure beneficiarul cu servicii alternative, fără costuri suplimentare, dacă serviciile contractante nu pot fi oferite în condițiile indicate în contract.

În situația în care prestatorul, din cauza defectiunii tehnice a autocarului, nu avea posibilitatea să continue deplasarea spre or. Lvov, era obligat să asigure beneficiarii pe parcursul reparării autocarului cu hrană caldă și cazare, fapt ce nu s-a produs.

Reclamanții au solicitat încasarea de la SRL „Pandatur” a prejudiciului material în sumă de 4269 lei, a prejudiciul moral în sumă de 10 000 lei pentru fiecare reclamant, și cheltuielilor pentru acordarea asistenței juridice în sumă de 5000 lei.

Prin hotărârea din 01 noiembrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru s-a respins cererea de chemare în judecată depusă de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Pandatur” cu privire la compensarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată. (f.d. 121, 127-136)

Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, în termen, au depus cerere de apel împotriva hotărârii din 01 noiembrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

Prin decizia din 13 septembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău s-a respins apelul declarat de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX și s-a menținut hotărârea din 01 noiembrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru. (f.d. 167, 168-176)

La data de 11 noiembrie 2022 Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, reprezentați de avocatul Constantin Cojocari, au declarat recurs, solicitând admiterea recursului, casarea deciziei din 13 septembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău și a hotărârii din 01 noiembrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere integrală a cererii de chemare în judecată. (f.d. 181-187)

În motivarea recursului reprezentantul recurenților a invocat că argumentele instanței de apel sunt contradictorii, iar concluziile, constatările și afirmațiile instanței de fond sunt pur declarative, ori a menționat că prestatorul a soluționat amiabil consecințele neexecutării obligațiilor asumate prin contractul de servicii turistice, fără a specifica când și în ce mod au fost soluționate aceste consecințe.

În conformitate cu articolul 433 lit. a), b), c) și d) din Codul de procedură civilă, instanța de judecată a verificat dacă actul judecătoresc poate fi atacat cu recurs, dacă cererea dedusă judecătii este formulată de persoana îndreptățită, dacă aceasta nu a fost depusă în mod repetat și dacă a fost declarată în termen.

Completul constată că, în speță, cererea de recurs este îndreptată împotriva deciziei din 13 septembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, care intră în categoria de acte specificate în articolul 429 alin. (1) din Codul de procedură civilă. De asemenea, aceasta este depusă de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, care au calitatea procesuală de reclamant și sunt îndreptățiți să o conteste, nefiind depusă repetat.

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 13 septembrie 2022.

Materialele cauzei atestă că decizia motivată a fost expediată în adresa Tamarei Calnicenco, lui Artur Zacalicinev, Dariei Zacalicineva prin poștă și avocatului Constantin Cojocari, prin poștă electronică la 04 noiembrie 2022. (f.d. 178)

Recursul, declarat la 11 noiembrie 2022 de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, reprezentați de avocatul Constantin Cojocari, este în termen.

La data de 18 noiembrie 2022, Curtea Supremă de Justiție a notificat SRL „Pandatur” copia recursului motivat, explicându-i dreptul de a depune referință asupra criticilor formulate în recurs.

La 16 decembrie 2022 SRL „Pandatur” a depus referință, solicitând declararea inadmisibilității recursului depus de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX.

Prin încheierea din 08 februarie 2023 a Curții Supreme de Justiție recursul Tamarei Calnicenco, lui Artur Zacalicinev, Dariei Zacalicineva, reprezentați de avocatul Constantin Cojocari, s-a considerat admisibil pentru examinarea 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) din Codul 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.

Articolul 444 din Codul de procedură civilă indică că recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces. Completul din 5 judecători decide asupra oportunității invitării tuturor participanților sau a reprezentanților acestora pentru a se pronunța cu privire la problemele de legalitate invocate în cererea de recurs.

Studiind materialele dosarului în raport cu argumentele invocate în recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa decizia din 13 septembrie 2023 a Curții de Apel Chișinău și de a remite cauza la rejudecare în instanța de apel.

În conformitate cu articolul 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze integral decizia instanței de apel și să trimită cauza spre rejudecare în instanța de apel o singură dată dacă eroarea judiciară nu poate fi corectată de către instanța de recurs.

Din suportul probatoriu al cauzei s-a stabilit că SRL „Pandatur” a încheiat cu Tamara Calnicenco contractul de servicii turistice nr. 271/AK din 14 ianuarie 2020.

Obiectul contractului constituie sejurul pentru perioada 14 februarie 2020-17 februarie 2020 cu itinerarul Chișinău-Lvov-Chișinău pentru trei persoane: Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX la prețul de 159,96 euro.

Pachetul turistic include excursii, cazare în Lvov într-un hotel cu 3* pentru perioada 15 februarie 2020-16 februarie 2020, ghid interpret, asigurare medicală și transport pentru beneficiarii Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX.

Potrivit chitanței nr. 467 și bonului nr. 0018 din 18 ianuarie 2020 Tamara Calnicenco a achitat suma de 1000 lei, iar conform chitanței nr. 839 și bonului nr. 0027 din 30 ianuarie 2020 a achitat suma de 2168 lei.

Astfel, SRL „Pandatur” în baza contractului de servicii turistice nr. 271/AK din 14 ianuarie 2020 a eliberat pe numele Tamarei Calnicenco, lui Artur Zacalicinev și Dariei Zacalicineva vaucherul turistic seria AB nr. 680391.

Materialele cauzei mai atestă că SRL „Pandatur” la data de 15 februarie 2020, ora 16:15 a întocmit procesul-verbal, prin care s-a constatat că grupul din autocarul cu nr. de înmatriculare XXXXX nu doresc continuarea excursiei la Lvov, dar doresc să revină spre Chișinău pentru excursie la Iași sau Odessa și să li se restituie suma banilor pentru excursia la Lvov conform bonului, sau se va perfecta alegerea unei alte date de plecare la Lvov sau excursie la rezervațiile naturale. În cazul în care se respectă cele scrise pretenții față de agenție turiștii nu au.

La data de 17 februarie 2020 Tamara Calnicenco a depus la SRL „Pandatur” o pretenție în care a indicat că autocarul, care a fost pus la dispoziție pentru tură era cu două etaje, scaunele nu se regulau, iar pornirea care era preconizată la 19:00 a avut loc la 19:40. De la ora 02 noaptea și până la 16:39 au staționat în autobus, în frig la o stație pecc. În rezultat, Artur Zacalicinev și copilul s-au îmbolnăvit. Prin urmare, a solicitat restituirea sumei de 3168 lei (159,96 euro) și compensarea prejudiciului moral în mărime de 10 000 lei.

Prin răspunsul nr. 16 din 27 februarie 2020 SRL „Pandatur” a indicat că în conformitate cu prevederile pct. 11.3 din contractul nr. 271/AK din 14 ianuarie 2020 toate litigiile apărute în cadrul derulării contractului de servicii turistice vor fi soluționate, mai întâi pe cale amiabilă, dacă soluționarea litigiului nu poate fi realizată pe cale amabilă, ele vor fi transmise spre examinarea instanțelor competente. În acest sens, a fost semnat procesul-verbal din 15 februarie 2020 care stabilește compensarea prejudiciului cauzat de pe urma rezilierii contractului sus menționat.

La data de 16 martie 2020 Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX au depus cerere de chemare în judecată, prin care au solicitat încasarea de la SRL „Pandatur” prejudiciului material în mărime de 4269 lei, compensarea prejudiciului moral în mărime de 10 000 lei pentru fiecare și cheltuielilor pentru acordarea asistenței juridice în mărime de 5000 lei.

Fiind investită cu judecarea cauzei, prima instanță a respins cererea de chemare în judecată înaintată de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX ca fiind neîntemeiată.

Judecând apelul declarat de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX, instanța de apel a respins apelul și a menținut hotărârea primei instanțe.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că instanța de apel prematur a ajuns la concluzia de a menține soluția primei instanțe, fără a elucida unele aspecte care au importanță pentru soluționarea justă a cauzei, din următoarele motive.

În conformitate cu art. 1592 alin. (1) din Codul civil prin contract privind pachetul de servicii de călătorie un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părți (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului prețul convenit al pachetului.

Articolul 1603 alin. (1) din Codul civil indică că organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii.

Conform art. 1603 alin. (5) din Codul civil dacă serviciile de călătorie au un viciu, în condițiile prezentei secțiunii și ale contractului, călătorul are dreptul:

- a) să ceară remedierea conform art. 1605 alin. (1);
- b) să remedieze viciul conform art. 1605 alin. (2) și să ceară rambursarea cheltuielilor necesare;
- c) să ceară remedierea prin prestarea unor alte servicii de călătorie conform art.1605 alin. (3) și (4);
- d) să ceară rambursarea costului cazării necesare conform art. 1605 alin. (5) și (6);
- e) să declare rezoluțiunea contractului de servicii de călătorie conform art.1606;
- f) să obțină reducerea prețului pachetului de servicii de călătorie conform art.1607;

g) să ceară despăgubiri conform art.1608.

În conformitate cu art. 1608 alin. (1) din Codul civil călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă ca urmare a unui viciu, fără a aduce atingere dreptului său la reducerea prețului sau la rezoluțiune. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

Articolul 18¹ alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 indică că în cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condițiile art.18 alin. (4), reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

La caz, reclamanta Tamara Calnicenco deține dreptul de alternativă de a rezoluționa contractul de servicii turistice nr. 271/AK din 14 ianuarie 2020, cu restituirea contravalorii produsului.

Instanțele ierarhic inferioare au respins acțiunea Tamarei Calnicenco invocând că părțile contractante au convenit să rezilieze contractul potrivit procesului-verbal din 15 februarie 2020, au renunțat continuarea sejurului în or. Lvov conform contractului de servicii turistice nr. 271/AK din 14 ianuarie 2020, fiind de acord cu restituirea banilor pentru excursie conform bonului și să își aleagă o excursie nouă la Iași sau Odessa, ori excursie la rezervațiile naturale sau să aleagă altă dată de plecare la Lvov.

În opinia instanței de recurs, instanțele ierarhic inferioare n-au luat în calcul că procesul-verbal din 15 februarie 2020 a fost întocmit de către SRL „Pandatur” sub condiție, și anume, restituirea banilor pentru excursie conform bonului și să-și aleagă o excursie nouă la Iași sau Odessa, ori excursie la rezervațiile naturale sau să aleagă altă dată de plecare la Lvov.

Însă, instanța de apel, cât și instanța de fond nu au verificat dacă condiția din procesul-verbal din 15 februarie 2020 a fost executată de către SRL „Pandatur”, ori la materialele cauzei lipsește vre-o dovadă că banii pentru excursie au fost restituiți Tamarei Calnicenco sau a beneficiat de o altă excursie.

În cazul în care instanța de judecată se abține de a da un răspuns special și explicit la cele mai importante întrebări, fără a acorda părții care a formulat acțiunea posibilitatea de a ști dacă acest mijloc de apărare a fost neglijat sau respins, acest fapt se va considera o încălcare a dreptului la un proces echitabil în sensul art. 6§1 din CțEDO (speța Hiro Balani c. Spaniei, hotărârea din 09 decembrie 1994).

Actul judecătoresc trebuie să corespundă tuturor normelor de drept, să fie clar, înțeles de părțile implicate în litigiu și să răspundă în mod sigur și expres la toate cererile și obiecțiile formulate de către părți, ceea ce în speță lipsește.

În circumstanțele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție apreciază drept arbitrară decizia instanței de apel, care fără a lua în considerație toate circumstanțele cauzei, pripit a pronunțat în acest sens o decizie nemotivată.

Ținând cont de imposibilitatea instanței de recurs de a corecta respectivele omisiuni și reiterând lipsa temeiurilor legale de a restitui cauza spre rejudecare în prima instanță (art. 432 alin. 3 lit. d) și f) din Codul de procedură civilă), Colegiul

civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa decizia instanței de apel, cu remiterea cauzei spre rejudecare în instanța de apel, fiind prezente la caz încălcări ce afectează însăși substanța dreptului părților la un proces echitabil.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul declarat de către Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, reprezentați de avocatul Constantin Cojocari, de a casa integral decizia din 13 septembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău și de a remite cauza spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

La rejudecarea cauzei, instanța de apel urmează să țină cont de cele menționate și reexaminând cauza, să emită o decizie legală și întemeiată, cu respectarea dreptului părților la un proces echitabil.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

decide:

Se admite recursul declarat de Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev, XXXXX, reprezentați de avocatul Constantin Cojocari.

Se casează integral decizia din 13 septembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Tamara Calnicenco, Artur Zacalicinev și XXXXX împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Pandatur” cu privire la compensarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată, cu trimiterea cauzei spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

Decizia nu se supune niciunei căi de atac.

Președintele ședinței,
judecătorul

Svetlana Filincova

judecătorii

Galina Stratulat

Mariana Pitic

Victor Burduh

Maria Ghervas