

Dosarul nr. 2ra-40/23
2-19147128-01-2ra-09012023

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (Iu. Potînga)
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (A. Panov, M. Anton, O. Cojocaru)

DECIZIE

23 august 2023

mun. Chișinău

Curtea Supremă de Justiție

Completul de judecată, în componența:

Președinte, judecător
judecători

Tamara Chișca-Doneva
Viorica Puica
Oxana Parfeni
Aliona Donos
Ion Malanciuc

examinând recursul declarat de către Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali,

în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă de către Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată, Societății cu Răspundere Limitată „Avigo Travel”, intervenienți accesorii Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dezabilități și Agenția pentru Protecția Consumatorului cu privire la încasarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, prin care s-a admis apelul declarat de către Compania Aeriană „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată, s-a casat parțial hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, cu emiterea unei noi hotărâri privind respingerea cererii de chemare în judecată

c o n s t a t ă :

La 09 septembrie 2019 Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena au depus cerere de chemare în judecată, împotriva CA „Air Moldova” SRL și SRL „Avigo Travel”, intervenienți accesorii Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dezabilități și Agenția pentru Protecția Consumatorului, prin care au solicitat încasarea compensațiilor pentru fiecare refuz de a transporta conform biletelor procurate, a prejudiciului material suportat, compensarea prejudiciului moral în sumă echivalentă sumei pagubelor materiale suportate, precum și a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii au indicat că la data de 12 februarie 2019 Negrei Yonatan și Zinin Elena au procurat două bilete de călătorie dus-întors pentru cursele: Tel Aviv-Chișinău pentru data de 04 iulie 2019 și Chișinău –Tel Aviv din 11 iulie 2019, la preț de 9531 lei, operate de CA „AIR MOLDOVA” SRL. Respectiv, reclamantii au ajuns în termenul stabilit în Republica Moldova.

Reclamanții au notat că la data de 11 iulie 2019, Negrei Yonatan, invalid de gradul I, și persoana însoțitoare – mama acestuia Zinin Elena s-au prezentat la Aeroportul Internațional Chișinău pentru a călători spre Tel Aviv, cursa 9U547, ora 6.30 min., operat de CA „AIR MOLDOVA” SRL. Însă, după ce au urcat la bordul avionului, conform spuselor însoțitoare, comandantul echipajului fără explicarea motivelor a insistat asupra coborârii din avion a reclamanților. Neavând altă posibilitate, au procurat alte două bilete, în sumă totală de 5842 lei, pentru zborul din ziua următoare.

Astfel, la 12 iulie 2019, reclamanții prezentându-se repetat la Aeroportul Internațional Chișinău pentru zborul cu nr. 9U547 la ora 6.20 min., trecând controlul vamal și de frontieră și fiind deja în zona sterilă, nu au fost admiși la îmbarcare, cu emiterea de către managerul stației Chișinău al CA „AIR MOLDOVA” SRL a actului cu privire la refuzul de transportare din motivul comportamentului perturbator.

Au notat că conform declarațiilor colaboratorilor CA „AIR MOLDOVA” SRL, reclamanții urmau să prezinte certificat medical care atestă capacitatea persoanei cu dizabilitate de a zbura, oferindu-le formularul tipizat al companiei aeriene care trebuia să fie completat de către medicul de familie. Astfel, în aceeași zi s-au adresat Centrului Comunitar de Sănătate Mintală, care a eliberat trimiterea-extras și în baza acestui certificat, medicul de familie a îndeplinit forma tipizată al CA „AIR MOLDOVA” SRL, recunoscut internațional, prin care se atestă capacitatea persoanei cu dizabilitate de a zbura.

Reclamanții au relatat că în ambele cazuri au avut discuții cu una și aceeași persoană și după ce au primit refuz de două ori, au decis să apeleze la altă companie avia. Respectiv, au apelat la serviciile „AVIGO TRAVEL” SRL, procurând a treia oară două bilete pentru cursa IZ310 din data de 15 iulie 2019, achitând suma totală de 6200 lei. Au susținut că la data de 15 iulie 2019 s-au prezentat la Aeroportul Internațional Chișinău pentru efectuarea zborului conform biletelor procurate, însă ca și în cazurile anterioare le-a fost refuzată călătoria din zona de înregistrare a pasagerilor din motivul lipsei traducerii certificatelor medicale prezentate în limbile engleză sau ebraică (ivrit) și li s-a refuzat să emită un act care ar putea fi contestat.

Au invocat că la data de 17 iulie 2019 au expediat o interpelare către CA „AIR MOLDOVA” SRL pentru a li se oferi informația cu privire la motivul dispunerii debarcării de la bordul avionului, precum și refuzul îmbarcării la cel de-al doilea zbor. Tot, în aceeași zi a fost expediată interpelare și către Arkia Israeli Airlines, sediul căreia nu a fost găsit. Astfel, a fost expediată repetat scrisoare recomandată la reprezentanța acesteia, SRL „AVIGO TRAVEL”.

Reclamanții au specificat că în toate cele trei situații, din motiv că locuiesc în orașul Beer Șeva și a dificultăților ce apar din momentul aterizării avionului până în momentul sosirii la domiciliu în legătură cu starea sănătății lui Negrei Yonatan, tatăl acestuia, Negrei Ivan, se deplasa de la domiciliu până la aeroportul din Tel Aviv, achitând de fiecare dată aproximativ 70 de euro dus-întors. Respectiv, Negrei Ivan a venit personal la Chișinău, pentru stabilirea tuturor circumstanțelor și văzând dificultățile apărute la plecare la aeroportul local, a fost luată decizia de a zbura prin Aeroportul Internațional Iași spre Tel Aviv.

În opinia reclamanților, atitudinea pârâților este una discriminatorie și ilegală, jignitoare față de o persoană cu dizabilități.

Au comunicat că distanța aeriană între Chișinău și Tel Aviv este de 1732 kilometri. Reclamanții au declarat că CA „AIR MOLDOVA” nu a prezentat careva

probe în susținerea poziției sale, ci declarativ și arbitrar constată comportamentul reclamantului ca fiind unul neadecvat. Prin răspunsul la cele două adresări expediate în adresa pârâților nu a fost adusă nici o probă care ar confirma existența unor împrejurări excepționale ce ar putea împiedica efectuarea zborurilor.

Reclamanții au menționat că unicul argument în justificarea poziției sale, pârâta a invocat că pentru calmarea lui Negrei Yonatan a fost chemată ambulanța. Însă, la interpelarea nr. 3 din 07 august 2019 către Serviciu 112, a fost recepționat răspunsul, prin care s-a constatat lipsa oricărui apel către serviciul respectiv. Reclamanții au explicat că în cazurile menționate au solicitat returnarea sumelor achitate pentru serviciile de transport neoferite, însă contrar prevederilor legale solicitările au fost refuzate.

Au reiterat că prima călătorie urma să fie efectuată conform biletului în Tel Aviv pentru cursa tur-retur, iar compania aeriană a fost informată despre deficiențele legate de starea sănătății, care pot apărea în timpul zborului. Respectiv, notificarea repetată nu era obligatorie.

Reclamanții au susținut că, în rezultatul acestor acțiuni au suferit următoarele pagube materiale: costul biletelor Chișinău – Tel Aviv pentru data de 11 iulie 2019 și din 12 iulie 2019; costul serviciilor de taxi dus-întors în sumă de 480,00 de lei; cheltuielile pentru deplasarea lui Negrei Ivan din orașul Beer-Sheva către Aeroportul Tel Aviv, în sumă de 140 de dolari; costul biletelor Chișinău – Tel Aviv pentru data de 15 iulie 2019; costul serviciilor de taxi dus-întors în sumă de 240 de lei; cheltuielile pentru deplasarea lui Negrei Ivan din orașul Beer-Sheva către Aeroportul Tel Aviv în data de 15 iulie 2019 în sumă de 70 de dolari; costul biletului pentru deplasarea lui Negrei Ivan spre Chișinău din Tel Aviv în sumă de 139 de dolari și a costurilor serviciului de taxi până la locul de destinație în sumă de 120 de lei; cheltuielile suportate de reclamanți pentru a ajunge din Chișinău la Aeroportul Internațional Iași, în sumă de 510 lei; costul biletului de călătorie spre Tel Aviv din Iași a lui Negrei Ivan în sumă de 124 de dolari; costul serviciilor poștale pentru expedierea înștiințărilor și cererilor prealabile. În total, 21687,65 de lei și 473 de dolari.

Reclamanții au precizat că urmare a debarcării și ulterior a refuzului la îmbarcare, s-au aflat într-o situație umilitoare, or, s-au aflat într-o incertitudine în raport cu faptul zborului ce va fi efectuat fără aceștia. Mai mult, pârâții nu le-au comunicat nici o informație certă referitor la situația creată, nu le-au propus restituirea cheltuielilor suportate și nu i-a informat despre imposibilitatea efectuării transportării, de fiecare dată înaintând pretenții noi. Întru respectarea acestor cerințe, reclamanții au vizitat mai mulți specialiști-medici care au confirmat lipsa contraindicațiilor pentru călătoriile avia.

Astfel, reclamanții au solicitat admiterea cererii de chemare în judecată, încasarea din contul pârâților a compensațiilor în mărime de 400 de euro pentru fiecare refuz de a transporta conform biletelor procurate în sumă totală de 2400 de euro; prejudiciul material în mărime de 21687,65 lei și 473 de dolari, prejudiciul moral în cuantumul pagubelor materialelor suportate, precum și compensarea cheltuielilor de judecată ce se compun din cheltuielile pentru asistența juridică în sumă de 3000 de lei.

La 21 noiembrie 2019 Negrei Yonatan, în persoana tutorelui Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali, au depus în instanța de judecată cerere de confirmare a tranzacției de împăcare încheiată cu pârâta SRL „AVIGO TRAVEL”.

Tot la aceeași dată, Negrei Yonatan, în persoana tutorelui Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali, prin cerere au modificat cerințele din acțiune, solicitând astfel încasarea din contul CA „AIR MOLDOVA” a compensațiilor în mărime de 400 de euro pentru fiecare refuz de a transporta conform biletelor procurate în sumă totală de 1400 de euro, a prejudiciului material suportat în sumă de 13581 de lei și 314 dolari, compensarea prejudiciului moral în sumă echivalentă sumei pagubelor materiale suportate, precum și a cheltuielilor de judecată în mărime de 3000 de lei.

Prin încheierea din 19 decembrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, a fost confirmată tranzacția de împăcare încheiată între reclamantul Negrei Yonatan, în persoana tutorelui Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali, și pârâta SRL „AVIGO TRAVEL”, s-a încetat procesul civil pe capătul de cerere formulat împotriva SRL „AVIGO TRAVEL”.

Prin hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, s-a admis parțial acțiunea. S-a încasat de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul lui Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Elena Zinin, suma în mărime de 400 euro, cu titlu de compensație privind refuzul la îmbarcare pentru cursa de zbor nr. 9U 547 Chișinău – Tel Aviv pentru data de 12 iulie 2019, suma în mărime de 5842 lei cu titlu de prejudiciu material alcătuit din costul biletelor privind serviciul neprestat de transport pentru cursa de zbor nr.9U 547 Chișinău – Tel Aviv pentru data de 12 iulie 2019, suma în mărime de 5000 lei cu titlu de prejudiciu moral, suma în mărime de 2700 lei cu titlu de cheltuieli de judecată proporțional părții admise din acțiune. S-a încasat de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul lui Zinin Elenei suma în mărime de 400 euro cu titlu de compensație privind refuzul la îmbarcare pentru cursa de zbor nr.9U 547 Chișinău – Tel Aviv pentru data de 12 iulie 2019. S-a încasat de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 788,14 lei. În rest, acțiunea s-a respins ca neîntemeiată.

La 21 iulie 2021, CA „Air Moldova” SRL a depus cerere de apel împotriva hotărârii primei instanțe, solicitând casarea acesteia, cu emiterea unei noi decizii privind respingerea integrală a acțiunii.

Prin decizia din 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, s-a admis apelul declarat de CA „Air Moldova” SRL. S-a casat parțial hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în partea admiterii pretenției privind încasarea compensației legale, prejudiciului moral și cheltuielilor de judecată și s-a emis o nouă hotărâre după cum urmează:

S-a respins cererea de chemare în judecată depusă de Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena împotriva CA „Air Moldova” SRL, cu privire la încasarea compensației legale în mărime de 800 euro și prejudiciului moral în mărime de 5000 lei.

S-a micșorat cuantumul cheltuielilor de judecată pentru asistență juridică încasate de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul lui Negrei Yonatan (Ivan) reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena și Zinin Elena de la 2700 lei până la 1 000 lei.

S-a încasat din contul Elenei Zinin în beneficiul CA „Air Moldova” SRL, suma de 591,10 lei, cu titlu de cheltuieli suportate în legătură cu achitarea taxei de stat în instanța de apel.

În motivarea soluției adoptate, instanța de apel a notat că, analizând înscrisurile cauzei în raport cu normele legale, pretențiile lui Negrei Yonatan, reprezentat de

reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena cu privire la încasarea compensației pentru refuzul de îmbarcare în mărime de 400 EUR pentru fiecare, sunt neîntemeiate și urmează a fi respinse. Or, la caz s-a constatat că, refuzul de îmbarcare a pasagerilor la cursa 9U 547, realizată de Air Moldova la 12 iulie 2019, s-a datorat faptului că pasagerul Negrei Yonatan manifesta un comportament agresiv și perturbator la zbor, apreciat ca fiind un risc înalt de pericol pentru securitate, manifestarea căruia în timpul efectuării cursei aeriene putea compromite siguranța zborului, a echipajului și pasagerilor aflați la bord.

De asemenea, instanța de apel a conchis că, refuzul de îmbarcare se încadrează în excepțiile determinate în mod expres de legiuitor, și anume legat de cerințele de siguranță sau securitate, motiv din care operatorul aerian este exonerat de răspundere și de obligația compensării prejudiciului moral.

La caz, instanța de apel a reținut că prezenta cauză nu prezintă o complexitate sporită, obiectul litigiului nefiind o noutate, problemele ridicate în fața instanței de judecată nu sunt dificile, respectiv, cheltuielile de asistență juridică estimate de avocatul Covali Ghenadie la suma de 2700 lei nu sunt rezonabile, motiv din care a dispus micșorarea cuantumului până la suma de 1000 lei, ca fiind una reală, rezonabilă și necesară.

La 16 decembrie 2022, Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali, au declarat recurs împotriva deciziei din 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, solicitând admiterea recursului, casarea integrală a deciziei și menținerea hotărârii primei instanțe sau cu remiterea cauzei la rejudecare în instanța de apel.

În motivarea recursului și-a exprimat dezacordul cu decizia contestată, invocând că este neîntemeiată și pasibilă de a fi casată, iar hotărârea primei instanțe privind încasarea compensației legale în mărime de 800 euro și prejudiciului moral în mărime de 5000 lei, precum și a cheltuielilor de judecată în mărime de 2700 de lei, este una corectă.

Recurenții suplimentar celor invocate în cererea de chemare în judecată au indicat că decizia instanței de apel a fost bazată pe un singur argument, și anume faptul că pasagerul Negrei Yonatan prezenta un risc înalt de pericol pentru securitate, iar în urma constatărilor efectuate a fost refuzată îmbarcarea acestuia din cauză că putea fi compromisă siguranța zborului, a echipajului și pasagerilor aflați la bord.

Recurenții au notat că admiterea acestui argument o consideră eronată, deoarece situația creată în sala de plecare a Aeroportului Internațional Chișinău în data de 12 iulie 2019 urmează să fie analizată în complex, începând cu sosirea la aeroport. Așadar, la data indicată, Negrei Yonatan și Zinin Elena repetat prezentându-se la Aeroportul Internațional Chișinău pentru zborul cu nr. 9U547 de la ora 6:20, au trecut controlul vamal și de frontieră și au ajuns în zona sterilă. Comportamentul lor a fost calm și nu prezenta careva pericol pentru ceilalți pasageri, iar evenimente care au urmat sunt descrise de Borcan Veronica, colaboratoarea companiei Air Moldova în e-mail-ul corporativ din 12 iulie 2019. Respectiv, este evident faptul că inițial, acesta a fost admis la zbor cu permisiunea medicului companiei, fără necesitatea de a prezenta oricare acte medicale.

De asemenea, recurenții au menționat că la acel moment, recurentul nu prezenta un pericol, acest pericol a fost dedus de către lucrătorii aeroportului reieșind din aspectul exterior a lui. Or, semnele fizice ale diagnozei care îi este stabilită sunt:

disproporționalitatea părților corpului între ele, forma neregulată a capului (și membre scurte a corpului).

Recurenții au menționat că comportamentul lui Negrei Yonatan a fost provocat de acțiunile colaboratorului aeroportului după discuția cu comandantul aeronavei și doar după comunicarea deciziei de refuz la îmbarcare a fost provocată o reacție necontrolabilă a pasagerului. Astfel, se conturează ideea că refuzul îmbarcării nu a fost motivat de comportamentul agresiv al pasagerului, ci de solicitarea comandantului aeronavei de prezentare a certificatului medical, fapt care este contrar prevederilor legale. La caz, apropierea colaboratoarei pârâtei, însoțită de doi polițiști a fost acel factor care a provocat nervozitate, mai ales cu informarea că ei nu sunt admiși la zbor.

Recurenții au remarcat că evenimentele ulterioare au demonstrat faptul că motivul refuzului de îmbarcare era unul formal, principalul motiv fiind invaliditatea recurentului. Așadar, după ce recurenții nu au fost admiși de 2 ori la îmbarcare, ei au perfectat certificatul medical necesar și s-au prezentat a treia oară la decolare, însă și data aceasta nu au fost îmbarcați, dar din alte motive.

Recurenții au invocat că instanța de apel a examinat dosarul în mod superficial, bazându-se exclusiv pe argumentele intimatei și a aplicat legea care nu trebuia să fie aplicată. Astfel, o probă, care a fost admisă de către instanța de apel este așa numit actul de evaluare a riscurilor privind securitatea SEC-7023-01 din 16 iulie 2019, or acest document nu poate servi drept temei pentru refuz de îmbarcare, deoarece a fost emis peste 4 zile după zbor, care a avut loc în data de 12 iulie 2022.

De asemenea, recurenții au apreciat ca fiind justă și aprecierea de către prima instanță cu referire la compensarea prejudiciului moral în mărime de 5000 lei, ținând cont de circumstanțele cauzei și comportamentul pârâtului care de trei ori a refuzat îmbarcarea recurenților în avion.

Cu referire la micșorarea sumei încasate cu titlu de cheltuieli de judecată, recurenții au notat că în instanța de fond au avut loc 11 ședințe, dintre care intimații la ședința din 19 decembrie 2019 au solicitat timp pentru încheierea unei eventualei tranzacții de împăcare, la 15 iunie 2020 și la 08 februarie 2021 au cerut amânare.

În conformitate cu art. 434 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. Termenul de 2 luni este termen de decădere și nu poate fi restabilit.

Referitor la termenul de declarare a recursului, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție constată că copia deciziei integrale a fost comunicată reprezentantului recurenților, prin intermediul poștei electronice (vol. I, f.d. 243), la 04 noiembrie 2022, iar cererea de recurs a fost depusă la 16 decembrie 2022, în termen.

Curtea Supremă de Justiție a expediat pentru cunoștință intimatei cererea de recurs, informând-o despre necesitatea depunerii referinței.

Prin referința din 08 februarie 2023, CA „Air Moldova” SRL a solicitat declararea recursului drept inadmisibil.

Prin încheierea din 15 februarie 2023 a Curții Supreme de Justiție, recursul declarat de Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali, a fost declarat admisibil.

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

Art. 442 alin. (1) din Codul de procedură civilă reglementează că, 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.

Conform art. 444 din Codul de procedură civilă, 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.

În temeiul 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.

Verificând decizia din 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău și, după caz, hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în limitele controlului de legalitate, în raport cu criticele invocate, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție constată că se impune admiterea recursului, casarea deciziei recurate, cu menținerea hotărârii primei instanțe, pentru motivele ce succed.

Ab initio, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție notează că în temeiul art. 442 alin. (1) din Codul de procedură civilă urmează să verifice legalitate și temeinicia deciziei instanței de apel, în limitele invocate în recurs.

Astfel, la 09 septembrie 2019 Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena au depus cerere de chemare în judecată, împotriva CA „Air Moldova” SRL și SRL „Avigo Travel”, intervenienți accesorii Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dezabilități și Agenția pentru Protecția Consumatorului și, concretizându-și pretențiile pe parcursul examinării cauzei, au solicitat solicitând astfel încasarea din contul CA „AIR MOLDOVA” a compensațiilor în mărime de 400 de euro pentru fiecare refuz de a transporta conform biletelor procurate în sumă totală de 2400 de euro, a prejudiciului material suportat în sumă de 21687,65 de lei și 473 dolari, compensarea prejudiciului moral în sumă echivalentă sumei pagubelor materiale suportate, precum și a cheltuielilor de judecată în mărime de 3000 de lei.

Prin hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, s-a admis parțial acțiunea. S-a încasat de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul lui Negrei Yonatan (Ivan) reprezentat de reprezentantul legal Elena Zinin suma în mărime de 400 euro cu titlu de compensație privind refuzul la îmbarcare pentru cursa de zbor nr. 9U 547 Chișinău – Tel Aviv pentru data de 12 iulie 2019, suma în mărime de 5842 lei cu titlu de prejudiciu material alcătuit din costul biletelor privind serviciul neprestat de transport pentru cursa de zbor nr.9U 547 Chișinău– Tel Aviv pentru data de 12 iulie 2019, suma în mărime de 5000 lei cu titlu de prejudiciu moral, sumă în mărime de 2700 lei cu titlu de cheltuieli de judecată proporțional părții admise din acțiune. S-a încasat de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul lui Zinin Elenei suma în mărime de 400 euro cu titlu de compensație privind refuzul la îmbarcare pentru cursa de zbor nr.9U 547 Chișinău – Tel Aviv pentru data de 12 iulie 2019. S-a încasat de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 788,14 lei. În rest, acțiunea s-a respins ca neîntemeiată.

Prin decizia din 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, s-a casat parțial hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în partea admiterii pretenției privind încasarea compensației legale, prejudiciului moral și cheltuielilor de judecată.

Prin urmare, ținând cont de limitele recursului, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție v-a examina doar temeinicia și legalitatea pretenției privind

încasarea compensației legale în mărime de 800 euro și a prejudiciului moral în mărime de 5000 lei pentru refuzul de îmbarcare pentru zborul din 12 iulie 2019, precum și micșorarea cuantumului cheltuielilor de judecată de la 2700 lei până la 1 000 lei.

În contextul pretențiilor deduse judecării, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție relevă că obiectul prezentului litigiu reiese din circumstanțe ce au avut loc după data de 01 martie 2019, astfel încât aplicabile speței sunt dispozițiile legislației în vigoare la data desfășurării raportului juridic litigios – Codul civil în redacția din 01 martie 2019.

În corespundere cu art.9 alin.(1) și (2) din Codul civil, drepturile și obligațiile civile apar în temeiul legii, precum și în baza actelor persoanelor fizice și juridice care, deși nu sânt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi și obligații civile, pornind de la principiile legislației civile.

Drepturile și obligațiile civile apar: a) din contracte și din alte acte juridice; b) din acte emise de o autoritate publică, prevăzute de lege drept temei al apariției drepturilor și obligațiilor civile; c) din hotărâre judecătorească în care sânt stabilite drepturi și obligații; d) în urma creării și dobândirii de bunuri în temeiuri neinterzise de lege; e) în urma elaborării obiectelor de proprietate intelectuală; f) în urma cauzării de prejudicii unei alte persoane; g) în urma îmbogățirii fără justă cauză; h) în urma altor fapte ale persoanelor fizice și juridice și a unor evenimente de care legea leagă apariția unor efecte juridice în materie civilă.

Conform art.10 alin. (1) din Codul civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă până la proba contrară.

Potrivit art.11 alin. (1)-(2) din Codul civil, buna-credință este un standard de conduită a unei părți, caracterizată prin corectitudine, onestitate, deschidere și luarea în cont a intereselor celeilalte părți la raportul juridic. În special, este contrar bunei-credințe ca o parte să acționeze în contradicție cu declarațiile pe care le-a făcut anterior sau cu comportamentul pe care l-a avut anterior în cazul în care cealaltă parte, în detrimentul său, s-a bazat în mod rezonabil pe acele declarații sau acel comportament.

În baza art.15 alin.(1) din Codul civil, apărarea drepturilor civile încălcate se face pe cale judiciară.

Potrivit prevederilor articolul 16 alin. (1) din Codul civil, apărarea dreptului civil se face, în condițiile legii, prin: a) recunoașterea dreptului; b) restabilirea situației anterioare încălcării dreptului și suprimarea acțiunilor prin care se încalcă dreptul sau se creează pericolul încălcării lui; c) constatarea sau, după caz, declararea nulității actului juridic; d) declararea nulității actului emis de o autoritate publică; e) impunerea la executarea obligației în natură; f) autoapărare; g) repararea prejudiciului patrimonial și, în cazurile prevăzute de lege, a celui nepatrimonial; h) încasarea dobânzii de întârziere sau, după caz, a penalității; i) rezoluțiunea sau modificarea contractului; j) neaplicarea de către instanța de judecată a actului ce contravine legii emis de o autoritate publică; k) alte căi prevăzute de lege.

Conform art.19 alin.(1) și (3) din Codul civil, în condițiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial și nepatrimonial cauzat astfel. Se consideră prejudiciu nepatrimonial (prejudiciu moral) suferințele fizice și psihice, precum și diminuarea calității vieții.

Articolul 776 din Codul civil stipulează că, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

Conform art.858 alin. (1)-(2) din Codul civil, temeiul executării rezidă în existența unei obligații.

Conform art. 1411 alin. (1) din Codul civil, prin contractul de transport, o parte (transportator) se obligă față de cealaltă parte (pasager sau expeditor) să o transporte împreună cu bagajele ei sau, respectiv, să transporte bunul la locul de destinație, iar cealaltă parte se obligă să plătească remunerația convenită.

Potrivit art. 1417 alin. (1) din Codul civil, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie) sau alt document care dă dreptul la transport. Biletul poate fi emis în format electronic.

Din materialele cauzei s-a constatat cu certitudine că, la 12 februarie 2019 au fost achiziționate pentru Negrei Yonatan și Zinin Elena bilete de călătorie tur-retur, de la compania CA „AIR Moldova” SRL, pentru 04 iulie 2019, cursa aeriană Tel Aviv – Chișinău 9U 548, ora 10.20 min., și retur Chișinău – Tel Aviv 9U 547 pentru 11 iulie 2019, ora de decolare 06.30 min. (f.d.16-17).

La caz, s-a mai stabilit că Negrei Yonatan și Zinin Elena la data de 11 iulie 2019 au fost debarcați de la bordul aeronavei –cursa 9U 547, în temeiul art. 19 alin. (3) din Legea nr. 92 din 05.04.2007 privind securitatea aeronautică, adică pasagerul Negrei Yonatan prezenta un comportament neliniștit, nu reacționa la cerințele însoțitorului de bord și a mamei sale (Zinin Elena). Respectiv, recurenții au fost puși în situația de achiziționa alte bilete de călătorie pentru a ajunge la punctul de destinație, și anume au procurat de la CA „AIR Moldova” SRL, bilete de călătorie pentru 12 iulie 2019, ora de decolare 06.20 min., în sumă totală de 5.842,00 de lei (f.d.18 verso-19).

Astfel, la data de 12 iulie 2019 Zinin Elena și Negrei Yonatan, ultimul cu prezentarea actelor medicale necesare și fiind însoțit de reprezentant legal, au fost admiși la zbor, însă ulterior, aflându-se în zona sterilă Aeroport KIV li s-a refuzat transportarea la locul de destinație, fiind întocmit în acest sens Actul cu privire la refuzul de transportate la cursa nr. 9U 547, din motivul comportamentului perturbator (f.d.20).

Prin urmare, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție remarcă că instanțele ierarhic inferioare corect au stabilit că prin situația creată între recurenți și pârâtă s-au stabilit raporturi juridice în baza unui contract de transport, potrivit căruia fiecare din părți s-a obligat reciproc, astfel încât obligația fiecăreia din ele să fie corelativă obligației celeilalte, în care recurenții, achitând costul tichetelor de zbor, și-au executat obligația de plată a remunerației convenite pentru transportarea sa.

Totodată, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție reține ca relevante prevederile art. 19 alin. (3) din Legea nr. 92 din 05 aprilie 2007 privind securitatea aeronautică (în vigoare la data producerii evenimentului), care statuează expres că, persoana cu dereglări psihice evidente, considerată drept sursă de pericol pentru siguranța zborului, poate fi transportată la bordul aeronavei numai cu un însoțitor capabil, din punct de vedere fizic, de a curma acțiunile nedorite ale acesteia pe durata zborului. Operatorul aerian este în drept să refuze îmbarcarea acestei persoane în baza recomandărilor serviciului medical al aeroportului ori ale serviciului său de securitate aeronautică.

În sensul pct. 8 din Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor

aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 838 din 08 noiembrie 2012, refuzul la îmbarcare reprezintă refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la litera a) punctul 3 din prezentul Regulament, cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare.

Conform pct. 266-267 din Programul Național de Facilitare a Transporturilor Aeriene, aprobat prin Hotărârea Guvernului din 16 octombrie 2000, persoanelor cu dizabilități, atunci când călătoresc pe calea aerului, pentru a le proteja de discriminări, trebuie să li se acorde asistență specială, care să corespundă nevoilor speciale ale acestora, în egală măsură cu cea acordată publicului larg. Această asistență se oferă de către autoritățile publice competente, transportatorii aerieni, entitățile de administrare a aeroporturilor din Republica Moldova, agenții de handling și tuoperatorii într-un mod care să asigure demnitatea persoanei. Autoritățile publice competente, transportatorii aerieni, entitățile de administrare a aeroporturilor, agenții de handling și tuoperatorii trebuie să colaboreze între ei în vederea întreprinderii măsurilor necesare pentru asigurarea accesibilității persoanelor cu dizabilități la toate genurile de servicii prestate pasagerilor pe parcursul călătoriei, de la sosirea în aeroportul de plecare până la părăsirea aeroportului de destinație.

Punctele 272-274 din Programul sus indicat statuează că, transportatorul aerian, agentul acestuia sau tuoperatorul nu refuză pe motivul deficienței: să accepte o rezervare pentru un zbor care pleacă de la sau sosește la un aeroport pentru care se aplică prevederile prezentului capitol; să îmbarce oricare persoană cu dizabilități la un astfel de aeroport cu condiția ca persoana respectivă să dețină un bilet valid și o rezervare. Fără a aduce atingere dispozițiilor punctului 272, un transportator aerian, agentul acestuia sau un tuoperator pot refuza să accepte rezervarea sau îmbarcarea unei persoane cu dizabilități doar în următoarele cazuri: pentru a se supune cerințelor de siguranță aplicabile stabilite de legislația internațională, europeană sau internă sau pentru a se supune cerințelor de siguranță stabilite de Autoritatea Aeronautică Civilă care a eliberat certificatul de operator aerian transportatorului aerian respectiv; dacă dimensiunile aeronavei sau ale ușilor acesteia fac îmbarcarea sau transportul respectivei persoane cu dizabilități imposibile.

În cazul refuzului de a accepta rezervarea pe motivele menționate la punctul 273, transportatorul aerian, agentul acestuia sau tuoperatorul depun toate eforturile pentru a propune o alternativă acceptabilă persoanei respective.

Conform pct. 286¹¹ din Programul Național de Facilitare a Transporturilor Aeriene, aprobat prin hotărârea Guvernului din 16 octombrie 2000, persoanelor cu dizabilități trebuie să li se acorde dreptul de a călători pe calea aerului fără a dispune de o autorizație medicală. Transportatorilor aerieni li se permite de a solicita persoanelor cu dizabilități obținerea unei autorizații medicale pentru efectuarea călătoriei pe calea aerului, atunci când, din motive de sănătate, nu este clar dacă persoanele respective sunt apte pentru călătorie și ar putea periclita siguranța sau sănătatea lor sau a altor pasageri.

Prevederile punctului 275 din Programul Național de Facilitare a Transporturilor Aeriene, aprobat prin hotărârea Guvernului din 16.10.2000, stabilesc expres că fiecare persoană cu dizabilități care i-a fost refuzată îmbarcarea pe motiv de dizabilitate și fiecare persoană care însoțește respectiva persoană, în conformitate cu punctul 286¹²,

are dreptul la restituire sau rerutare, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului de îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin hotărârea Guvernului nr.836 din 8 noiembrie 2012.

Punctul 1 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 08 noiembrie 2012, prevede că, prezentul Regulament stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când: a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor; b) zborul este anulat; c) zborul este întârziat.

În accepțiunea pct. 11 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 08 noiembrie 2012, în cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul aerian le acordă imediat despăgubiri în conformitate cu capitolul V și le oferă asistență în conformitate cu capitolele VI și VII din prezentul Regulament.

În conformitate cu pct. 18, capitolul V 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 08 noiembrie 2012, când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de: a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; b) 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri; c) 600 euro pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a) sau b). 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.

Conform pct. 21 din Regulamentul sus menționat, distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

La caz, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție relevă că în motivarea soluției adoptate, instanța de apel a notat că, la caz s-a constatat, că refuzul de îmbarcare a pasagerilor la cursa 9U 547, realizată de Air Moldova la 12 iulie 2019, s-a datorat faptului că pasagerul Negrei Yonatan manifesta un comportament agresiv și perturbator la zbor, apreciat ca fiind un risc înalt de pericol pentru securitate, manifestarea căruia în timpul efectuării cursei aeriene putea compromite siguranța zborului, a echipajului și pasagerilor aflați la bord. Respectiv, refuzul de îmbarcare se încadrează în excepțiile determinate în mod expres de legiuitor, și anume legat de cerințele de siguranță sau securitate, motiv din care operatorul aerian este exonerat de răspundere și de obligația compensării prejudiciului moral.

Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție conchide că instanța de apel eronat a stabilit că refuzul de îmbarcare a pasagerilor la cursa 9U 547, realizată de Air Moldova la 12 iulie 2019, s-a datorat faptului că pasagerul Negrei Yonatan manifesta un comportament agresiv și perturbator la zbor, apreciat ca fiind un risc înalt de pericol pentru securitate.

Potrivit raportului lui Borcan Veronica, angajată CA "Air Moldova", în momentul când la înregistrare s-au apropiat Negrei Yonatan și Zinin Elena, ținând cont de starea lui Negrei Yonatan, cât și de informația despre un pasager de categoria

WCHS, înlăturat de la zbor în urma comportamentului, care se conținea în registrul de evidență, a luat legătură cu medicul companiei, dna Balan, relatându-i situația. În urma discuției telefonice între medic și pasageră, mama titularului cu dizabilitatea, li s-a permis accesul în aeronavă, a fost introdusă informația de WCHS, au fost alocate locurile 3A și 3B, cu blocarea locului 3C, după care a contactat și senior cabin crew, pentru a-i transmite avertizările de rigoare. De asemenea, pasagerii au semnat Declarația de exonerare a responsabilității pentru pasagerii bolnavi. În circa 30 min, dna Balan, a revenit cu un apel, anunțând că în urma discuțiilor cu comandantul aeronavei, planificate pentru 9U 547, și având în vedere lipsa oricăror documente confirmative privind starea sănătății pasagerului Negrei Yonatan, acesta nu poate fi acceptat la cursă, reprezentând un pericol pentru securitatea aeronautică. La momentul dat, pasagerii deja erau în sala de plecare, așteptând începutul îmbarcării. Având în vedere specificul situației, a alertat colaboratorii Poliției de Frontieră, cerând ca doi dintre ei s-o însoțească. La gate, explicând motivul refuzului de zbor, comportamentul pasagerului a devenit impredictibil necontrolabil (f.d.63, vol.I).

Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție notează că la data de 12 iulie 2019, în zona sterilă a aeroportului KIV, pasagerului Negrei Yonatan, aflat în sala de plecare, i-a fost refuzată îmbarcarea la cursa 9U 547 KIV- TLV, de medicul companiei, sub pretextul lipsei oricăror documente medicale confirmative privind starea sănătății pasagerului, deși inițial în aceleași condiții i s-a permis. Astfel, doar după ce pasagerului Negrei Yonatan i s-a refuzat îmbarcarea, deși inițial a fost acceptat, comportamentul lui a devenit incontrollabil, adică a fost provocat de angajații companiei.

Astfel, în condițiile în care, reclamantii nu au fost admiși la zborul din 12 iulie 2019, contrar normelor legale sus invocate, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție conchide că prima instanță corect a calificat refuzul la îmbarcare a acestora ca fiind o prestare necorespunzătoare a serviciului din partea companiei aeriene, caz în care pasagerii sunt îndreptățiți să beneficieze de compensația de 400 de Euro/fiecare pentru refuzul la îmbarcare. Or, la caz, distanța ortodromică dintre aeroporturile Chișinău și Tel Aviv depășește 1500 km, fapt stabilit conform informației publicate de către Autoritatea Aeronautică Civilă cât și răspunsului ÎS „MoldATSA” nr. 733 din 22 septembrie 2017 (f.d.101-102 vol. I).

Respectiv, în corespundere cu dispozițiile art. 2036 alin. (1)-(3) din Codul civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de lege, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin plata de despăgubiri. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial.

Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție reține că prima instanță corect a stabilit că prin acțiunile sale CA „Air Moldova” a cauzat reclamantilor suferințe psihice și disconfort al stării fizice prin neacordarea asistenței în materia drepturilor sale, privind compensația prevăzută de lege, ce urmează să o primească în asemenea cazuri, dar și alte drepturi, de care putea beneficia. Mai mult, pârâta nu a probat faptul respectării prevederilor imperative a pct.37-38 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 08.11.2012, și

anume nu a informat reclamantii despre dreptul său la compensație în legătură cu refuzul la îmbarcare.

Totodată, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție menționează că compensația stabilită prin Regulament sus nominalizat, este o obligație certă al operatorului aerian stabilită de actul normativ și este destinată compensării unor incomodități și sentimente trăite de pasageri în legătură cu refuzul la îmbarcare. Însă, achitarea acestei compensații își atinge scopul vizat doar în cazul în care consumatorul este informat corect despre dreptul său la compensație și atunci când compensația este achitată la prima solicitare a consumatorului, fără a-i fi cauzate alte sentimente de frustrare.

Prin urmare, prima instanță corect a conchis că comportamentul pârâtei în calitatea sa de prestator de servicii de transport aerian, a dus la cauzarea prejudiciului moral reclamantilor.

În contextul celor expuse, instanța de fond, respectând principiul proporționalității daunei cu despăgubirea solicitată, întemeiat a stabilit că suma de 5000 de lei reprezintă o justă despăgubire pentru compensarea prejudiciului suferit.

Cu referire la pretenția privind compensarea cheltuielilor de judecată, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție reține că, în conformitate cu prevederile art. 94 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporțional părții admise din pretenții, iar pârâtului - proporțional părții respinse din pretențiile reclamantului.

În litigiul dedus judecării, în temeiul contractului de asistență juridică nr. 29 din 16 iulie 2019, recurenții au beneficiat de asistență juridică în prima instanță de fond din partea avocatului Covali Ghenadie, pentru ce au achitat suma de 3000 de lei, fapt confirmat prin copia bonului de plată seria 539305 din 17 iulie 2019 (f.d.34 verso – 36 vol. I).

Raportând la caz normele menționate supra în cumul cu probele anexate la dosar, analizând aportul avocatului la soluționarea speței, timpul și munca depusă de avocat, rezultatul obținut, justificarea și ponderea mijloacelor de apărare utilizate în cauză, complexitatea cauzei, precum și pretențiile admise, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție conchide că prima instanță corect a stabilit că suma de 2700 de lei, reprezintă cheltuieli de judecată reale, necesare și rezonabile.

Din considerentele menționate, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul, a casa integral decizia 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău și a menține hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. f) din Codul de procedură civilă, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție

decide:

Se admite recursul declarat de către Negrei Yonatan, reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena, și Zinin Elena, reprezentați de către avocatul Ghenadie Covali.

Se casează integral decizia 20 octombrie 2022 a Curții de Apel Chișinău și se menține hotărârea din 14 iulie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă de către Negrei Yonatan (Ivan) reprezentat de reprezentantul legal Zinin Elena și Zinin Elena împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” Societate cu Răspundere Limitată, Societății cu Răspundere Limitată „Avigo Travel”, intervenienți accesorii Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dezabilități și Agenția pentru Protecția Consumatorului cu privire la încasarea prejudiciului material, moral și a cheltuielilor de judecată.

Decizia este irevocabilă.

Președinte, judecător

Tamara Chișca-Doneva

judecători

Viorica Puica

Oxana Parfeni

Aliona Donos

Ion Malanciuc