

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (A. Ojoga)  
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (A. Pahopol, V. Mihaila, R. Pulbere)

## DECIZIE

07 februarie 2024

mun. Chișinău

Curtea Supremă de Justiție

Completul de judecată, în componența:

Președinte, judecător  
judecători

Aliona Miron  
Diana Stănilă  
Ion Malanciuc

examinând recursul declarat de Ala Pîntea, reprezentată de avocatul Elena Alexei,

în cauza civilă, intentată la cererea de chemare în judecată înaintată de Pîntea Ala împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată, împotriva deciziei din 22 noiembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău,

### c o n s t a t ă :

La 01 septembrie 2020, Pîntea Ala a depus cerere de chemare în judecată împotriva C.A. „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii a invocat că, a procurat de la Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L. bilet electronic la prețul de 128,10 euro, cursa 9U 480 din 09 iulie 2020, cu plecare din Bologna la ora 08:40 și aterizare în Chișinău la ora 11:40. Ulterior, cursa a fost anulată de către operatorul de transport aerian, în legătură cu starea de alertă cauzată de Covid-19.

Totodată, a menționat că, Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L. i-a propus schimbarea gratuită a datei zborului pentru aceeași destinație, până la 24 octombrie 2021 sau oferirea unui voucher în suma biletului achitat, propuneri mai mult incerte decât concrete, fără a ține cont de faptul că transportul aerian este specific prin data concretă a zborului, iar într-un alt timp zborul ar putea să nu fie actual. Adresările către Compania Aeriană „Air Moldova” S.R.L., inclusiv din 26 iunie 2020 și din 30 iunie 2020, privind rambursarea banilor pentru costul biletului în sumă de 128,10 euro, până în prezent nu au fost soluționate.

Astfel, prin prisma Regulamentului cu privire la modul și termenele de soluționare a reclamațiilor pasagerilor, aprobat prin hotărârea de Guvern nr.836 din 08 noiembrie 2012 și a art. 904 din Codul civil „justificarea datorită unui impediment”, operatorul aerian care nu a reușit să-și îndeplinească angajamentul din cauza sistării traficului aerian, trebuie să returneze banii, pentru că serviciul nu a fost oferit.

A invocat faptul că termenul zborului pentru 09 iulie 2020 cu plecarea din Bologna spre Chișinău era unul esențial, deoarece odată cu procurarea biletului a închis cardul bancar italian, a solicitat rezilierea contractului individual de muncă,

prin urmare ultima zi de muncă a fost stabilită la 08 iulie 2020. Fiind în incertitudine din partea pârâtului, fără surse financiare, fără un loc de muncă și de trai, în perioada de stare de alertă, a fost nevoită să procure bilet la Wizz Air pentru zborul din 12 iulie 2020, din Bologna spre Iași, cu decolarea la 21:55 și aterizarea la 00:55.

În corespundere cu pct.17 și 18 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, al Regulamentului (CE) 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 și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.295/91, operatorul aerian nu este obligat să plătească compensații în cazul în care nu poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor rezonabile.

Totuși, conform prescripțiilor art. 8 alin.(1) lit. a) al Regulamentului (CE) nr.261/2004 Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004, unde se stabilește că rambursarea întregului cost al biletului se va efectua în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la art. 7 alin.(3), constată că odată cu nerespectarea de către companie a termenului de rambursare a sumei pentru biletul achiziționat, C.A. „Air Moldova” S.R.L. nu poate fi exonerată de plata compensațiilor.

În context, scutirea de obligația reparării prejudiciului suferit de reclamant, prin justificarea neexecutării din cauza unui impediment conform art.904 Cod civil, la speță nu se aplică doar obligațiilor contractuale, ci obligațiilor din orice sursă cum ar fi îmbogățire nejustificată.

Reclamantul s-a mai referit la art.12 alin.(4) din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, potrivit căruia consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu.

Aplicabile în context sunt și prevederile art.1990, art. 942 din Codul civil, unde vânzătorul care nu restituie prețul în termen, în urma anulării contractului, trebuie să repare prejudiciului cauzat.

Prin urmare, reclamantul a considerat că C.A. „Air Moldova” S.R.L. se face obligată de restituirea prejudiciului material și moral, totodată, în temeiul art.27 alin.(1) al Legii privind protecția consumatorilor, se face responsabilă pentru încălcarea termenului de 7 zile, de restituire a costului biletului, stabilit prin art.8 alin.(1) lit.a) al Regulamentului (CE) nr.261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004, și respectiv, compania trebuie să achite în beneficiul reclamantului pentru fiecare zi depășită o penalitate în mărime de 5% din prețul biletului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației reclamantului, până în ziua precedentă zilei restituirii prețului biletului.

În temeiul celor expuse, Pîntea Ala a solicitat încasarea de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. prejudiciul material în sumă de 128,10 euro cu titlu de cost al biletului, prejudiciul moral în sumă de 10 000 de lei, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată.

Prin hotărârea din 29 iunie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, s-a admis parțial cererea de chemare în judecată înaintată de către Pîntea Ala împotriva

Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată, s-a încasat de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. în beneficiul Pîntea Alei suma de 128,10 Euro cu titlu de prejudiciu material, suma de 5000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, suma de 5000 de lei cu titlu de cheltuieli pentru asistență juridică și suma de 250 de lei cu titlu de cheltuieli pentru traducere, în rest pretențiile s-au respins c neîntemeiate.

S-a încasat de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 250 de lei.

Prin decizia din 22 noiembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, a fost respinsă cererea de apel declarată de către reprezentantul Pîntea Alei, avocatul Alexei Elena.

A fost admisă cererea de apel declarată de către reprezentantul Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L., directorul general Ceban Alexandru.

A fost casată integral hotărârea Judecătorei Chișinău, sediul Centru din data de 29 iunie 2021, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de către Pîntea Ala împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată și se emite o nouă hotărâre, prin care: a fost respinsă cererea de chemare în judecată înaintată de către Pîntea Ala împotriva Companiei Aeriene „AIR MOLDOVA” S.R.L. cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată, ca neîntemeiată.

Pentru a decide astfel, instanța de apel a reținut că, interpretarea uzuală a contractelor de transport de pasageri rezultă că timpul efectuării cursei este esențial, adeseori fiind legat de un anumit interes, care este implicit și care devine frustrat dacă cursa se efectuează după o altă dată. Executarea cu întârziere de către C.A. „Air Moldova” S.R.L. a obligației de transportare a pasagerului Pîntea Ala nu mai este folositoare ultimei, prin urmare această întârziere a căpătat trăsăturile neexecutării esențiale. Deci, în măsura în care întârzierea în sine este esențială, creditorul Pîntea Ala a avut dreptul să se prevaleze de art. 904 alin.(3) din Codul civil și să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare, adică dreptul la rezoluțiunea contractului de transport.

Instanța ierarhic inferioară a notat că, efectul normei de la art. 904 alin.(3) din Codul civil nu este de a prelungi termenul executării obligației. De fapt, în această reglementare, scadența rămâne neschimbată – 9 iulie 2020, ora 08:40, iar obligația de transportare – considerată neexecutată, dar cu justificare, ceea ce nu exclude remediul creditorului de a cere „remedii pentru neexecutare”. Astfel, în cazul din speță impedimentul justificator nu a fost permanent, care ar justifica complet executarea ulterioară și pentru totdeauna a obligației părții. Dreptul de a cere restituirea integrală a taxei de transport și a altor plăți efectuate este condiționată de efectul rezoluțiunii contractului de transport, situație ce nu se atestă la caz.

În continuare conchide necesitatea respingerii pretenției Pîntea Alei privind încasarea de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. a sumei de 128,10 euro, cu titlu de preț al biletului de transport aerian, ca urmare a realizării principiului de restituire integrală pentru imposibilitatea de prestarea serviciului aflat în afara controlului debitorului, fără a atrage la răspundere debitorul pentru neexecutarea obligației asumate, precum și a penalității, ca pretenție subsecventă primei.

La 17 aprilie 2023, Ala Pîntea, reprezentată de avocatul Elena Alexei, prin intermediul poștei electronice a depus recurs împotriva deciziei din 22 noiembrie a Curții de Apel Chișinău, solicitând anularea integrală a deciziei contestate și anularea

parțială a hotărârii din 29 iunie 2021 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, în partea respingerii acțiunii, cu admiterea integrală a acțiunii (f.d. 190-193).

În motivarea recursului și-a exprimat dezacordul cu decizia contestată, reiterând argumentele indicate în cererea de chemare în judecată și cererea de apel motivată.

Suplimentar a invocat că, potrivit deciziei contestate vinovată de nerestituirea constului biletului, în termen, de către Compania vizată, se face reclamanta, pe motiv că, aceasta, nu a „beneficiat de dreptul ei prevăzut de art. 904 alin. (3) din Codul civil și să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare, adică dreptul la rezoluțiunea contractului de transport”, în situația, în care, zborul a fost anulat de către companie, în condiții ce nu au depins de voința părților. Prin urmare, în opinia recurentei o astfel de concluzie este inadmisibilă.

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.

Cu referire la termenul de declarare a recursului, instanța de recurs menționează că Curtea de Apel Chișinău a emis dispozitivul deciziei la 22 noiembrie 2022.

Materialele dosarului confirmă faptul că decizia din 22 noiembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău a fost expediată pentru cunoștință participanților la proces prin intermediul oficiului poștal la 09.02.2023 (f.d. 183), însă la materialele cauzei nu se atestă recepționarea copia deciziei motivate de către participanții la proces.

Astfel, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție constată că Ala Pîntea, reprezentată de avocatul Elena Alexei a depus recursul la 17 aprilie 2023, în termenul stabilit de lege.

La 24 mai 2023, Curtea Supremă de Justiție a expediat în adresa intimatului copia cererii de recurs, cu înștiințarea despre posibilitatea depunerii referinței, fapt ce se confirmă prin scrisoarea de însoțire anexată la materialele dosarului (f.d. 195), însă până la data examinării recursului referință pe marginea cererii de recurs nu a fost depus.

Conform art. XI alin. (1) și (3) din Legea pentru modificarea unor acte normative (modificarea cadrului normativ conex reformei Curții Supreme de Justiție) nr. 246 din 31 iulie 2023, prezenta lege intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, cu excepția art. IV, V pct. 1–9 și 11–16 și art. VII, care vor intra în vigoare la 01 septembrie 2023.

Recursurile depuse la Curtea Supremă de Justiție până la data intrării în vigoare a prezentei legi vor fi examinate în baza temeiurilor în vigoare la data depunerii recursului.

Din sensul normei de drept enunțate, urmează că legiuitorul a optat pentru principiul aplicării imediate a noilor reglementări procedurale, cu excepția temeiurilor în baza cărora se vor examina recursurile depuse la Curtea Supremă de Justiție până la data intrării în vigoare a prezentei legi.

Respectiv, recursul declarat de Ala Pîntea, reprezentată de avocatul Elena Alexei, a fost depus până la data intrării în vigoare a Legii pentru modificarea unor acte normative (modificarea cadrului normativ conex reformei Curții Supreme de Justiție) nr. 246 din 31 iulie 2023, și va fi examinat în baza temeiurilor în vigoare la data depunerii recursului.

În conformitate cu prevederile art. 431 din Codul de procedură civilă, examinarea recursului împotriva deciziilor instanțelor de apel ține de competența Curții Supreme de Justiție.

Asupra admisibilității recursului decide un complet din 3 judecători. Recursul considerat admisibil se examinează într-un complet din 3, 5 sau 9 judecători ai Curții Supreme de Justiție.

Judecătorii care au examinat admisibilitatea recursului pot participa și la examinarea recursului în cauză.

Verificând decizia din 22 noiembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău, în limitele controlului de legalitate, în raport cu criticele invocate în recurs, pe baza materialelor din dosar, în coroborare cu normele de drept aplicabile, Completul de judecată constată că la caz se consideră admisibil recursul declarat de către Ala Pîntea, reprezentată de avocatul Elena Alexei și se impune necesitatea admiterii recursului, cu casarea integrală a deciziei instanței de apel și parțială a hotărârii primei instanțe, pentru motivele ce succed.

În conformitate cu art. 442 alin. (1) din Codul de procedură civilă, judecând recursul declarat împotriva deciziei date în apel, instanța verifică, în limitele invocate în recurs, legalitatea hotărârii contestate prin prisma temeiurilor prevăzute la art. 432. Instanța invocă, din oficiu, neatragerea în proces a persoanelor ale căror drepturi sunt lezate prin hotărâre.

În conformitate cu art. 432 alin. (4) din Codul de procedură civilă (în vigoare până la 01.09.2023), săvârșirea altor încălcări decât cele indicate la alin. (3) constituie temei de declarare a recursului doar în cazul și în măsura în care acestea au dus sau ar fi putut duce la soluționarea greșită a cauzei sau în cazul în care instanța de recurs consideră că aprecierea probelor de către instanța judecătorească a fost arbitrară, sau în cazul în care erorile comise au dus la încălcarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

Conform 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.

Înaintând prezenta cerere de chemare în judecată, Pîntea Ala a solicitat încasarea de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. prejudiciul material în sumă de 128,10 euro cu titlu de cost al biletului, prejudiciul moral în sumă de 10 000 de lei, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată.

Prima instanță, fiind investită cu judecarea prezentei cauze, a ajuns la concluzia admiterii parțiale a acțiunii, s-a încasat de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. în beneficiul Pîntea Alei suma de 128,10 Euro cu titlu de prejudiciu material, suma de 5000 de lei cu titlu de prejudiciu moral, suma de 5000 de lei cu titlu de cheltuieli pentru asistență juridică și suma de 250 de lei cu titlu de cheltuieli pentru traducere, în rest pretențiile s-au respins c neîntemeiate. S-a încasat de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 250 de lei.

Ulterior, Curtea de Apel Chișinău, fiind investită cu judecarea cauzei în ordine de apel, a respins cererea de apel declarată de către reprezentantul Pîntea Alei, avocatul Alexei Elena și a admis cererea de apel declarată de către reprezentantul Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L., directorul general Ceban Alexandru. A casat integral hotărârea Judecătoriei Chișinău, sediul Centru din data de 29 iunie 2021, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de către Pîntea Ala împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L. cu privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată și a emis o nouă hotărâre, prin care: a fost respinsă cererea de chemare în judecată înaintată de către Pîntea Ala împotriva Companiei Aeriene „Air Moldova” S.R.L. cu

privire la încasarea prejudiciului material și moral, penalității și compensarea cheltuielilor de judecată, ca neîntemeiată.

Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție, analizând materialele anexate la dosar, în coraport cu legislația în vigoare ce guvernează raportul juridic litigios, a ajuns la concluzia că soluția dată de către instanța de apel este greșită. Totodată, se reține că prima instanță a concluzionat corect în privința pretenției care urmează a fi admisă, și anume încasarea sumei de 128,10 Euro cu titlu de prejudiciu material (costul biletului avia).

În susținerea concluziei date se rețin prevederile 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 dacă legea nu dispune altfel.

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

Conform 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.

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

Conform art.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.

În temeiul art.776 din Codul civil, 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.

Art. 1411 alin.(1) și (4) din Codul civil statuează că, 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.

Dispozițiile legale privind prestările de servicii se aplică contractului de transport în măsura în care nu contravin dispozițiilor privind contractul de transport.

În corespundere cu 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.

În contextul prevederilor art.1420 alin.(1) din Codul civil, transportatorul este ținut să repare prejudiciul cauzat în urma încălcării termenului de transportare, cu excepțiile prevăzute de lege.

Art.1429 alin.(2), (3) din Codul civil prevede că, dacă devin cunoscute împrejurări din sfera transportatorului despre care pasagerul nu putea să știe și care, dacă le cunoștea, i-ar fi dat un motiv întemeiat să nu încheie contractul de transport de persoane, pasagerul poate declara rezoluțiunea contractului de transport de persoane. Pasagerul poate declara rezoluțiunea contractului de transport de persoane și atunci când este previzibil că vor avea loc întârzieri în raport cu timpul și durata convenită. În acest caz, nu se naște obligația de despăgubire.

În temeiul art.921 alin.(1) din Codul civil, dreptul la rezoluțiune se exercită de către partea îndreptățită prin declarație scrisă notificată celeilalte părți contractante.

Conform art.926 alin.(1)-(2) din Codul civil, prin efectul rezoluțiunii o parte contractantă (beneficiarul) care a primit vreo prestație prin executarea obligațiilor de către cealaltă parte contractantă în temeiul contractului supus rezoluțiunii sau al tranșei contractului supusă rezoluțiunii este obligată să i-o restituie.

În cazul în care ambelor părți contractante le revin obligații de restituire, obligațiile sunt corelative. Dacă prestația a constat în plata unei sume de bani, suma primită trebuie restituită.

În sensul art.1 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003 (în continuare Legea nr.105/2003), consumator este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională; agent economic– orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări); serviciu– activitate, alta decât cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor.

În corespundere cu art.3 alin.(1) al Legii nr.105/2003, raporturile în domeniul

protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi și acte normative în domeniul respectiv.

Conform art. 6 al Legii nr.105/2003, orice consumator are dreptul la: b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate.

În virtutea art.10 lit. j) din Legea nr.105/2003 prestatorul este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Conform art.181 alin.(1) din Legea nr.105/2003, 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.

Art.21 alin. (1) din Legea nr.105/2003 stipulează că, prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

Potrivit art.2036 alin.(1) 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.

Conform art.2037 alin.(1)-(3) din Codul civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate.

Conform art.2037 alin.(1)-(3) din Codul civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate.

Caracterul și gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităților de viață familială și socială, precum și statutul social al persoanei vătămate.

La determinarea despăgubirii, instanța de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obișnuit în împrejurări similare și, pe de altă parte, ia în cont particularitățile cazului.

Conform prevederilor art. 9 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanței judecătorești îi revine un rol diriguitor în organizarea și desfășurarea procesului, ale cărui limite și al cărui conținut sânt stabilite de prezentul cod și de alte legi.

Din materialele cauzei administrat de către instanțele ierarhic inferioare, se constată că, Pîntea Ala, la 16 iunie 2020, a procurat un bilet la cursa aeriană 9U480,

destinația Bologna (BLQ) - Chișinău(KIV) la prețul de 128,10 euro, zborul preconizat urmând a fi efectuat de către intimata/apelanta C.A. „Air Moldova” S.R.L. la data de 9 iulie 2020, ora 08:40, ora sosirii în Chișinău – 11:50.

Biletul procurat constituie dovada încheierii contractului de transport între transportatorul C.A. „Air Moldova” S.R.L. și pasagerul Pîntea Ala, potrivit căruia fiecare dintre părți s-au obligat reciproc, astfel încât obligația fiecăreia din ele să fie corelativă obligației celeilalte, în care apelanta/intimata, achitând costul biletului, și-a executat obligația de plată a remunerației convenite pentru transportarea sa.

La 15 martie 2020, Comisia națională de sănătate publică a adoptat hotărârea nr. 9 din 15.03.2020 privind evoluția situației epidemiologice a infecției cu „Covid 19”, prin care a obligat Autoritatea Aeronautică Civilă a R. Moldova, să asigure sistarea tuturor curselor aeriene regulate de pasageri cât și a charterelor regulate de pasageri pentru care decolarea este planificată mai târziu de 17.03.2020, orele 00:00 până la data de 01.04.2020, orele 00:00. Ulterior, la 15 mai 2020 Comisia națională extraordinară de sănătate publică, în conformitate cu art. 58 din Legea 10/2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice și declararea stării de urgență în sănătate publică, a decis menținerea suspendării curselor aeriene regulate de pasageri și charterelor aeriene regulate de pasageri până la data de 30 iunie 2020.

La 26 iunie 2020, C.A. „Air Moldova” S.R.L. a notificat consumatorul cu privire la suspendarea tuturor zborurilor și a propus acestuia schimbarea gratuită de dată pentru aceeași destinație până la 24 octombrie 2020 sau oferirea unui voucher în suma biletului achitat.

Tot la 26 iunie 2020, Pîntea Ala, a solicitat reprogramarea zborului pentru 18 iulie, însă, ulterior, a comunicat companiei aeriene că propunerea de a schimba zborul pentru o altă dată, a decăzut, fiind solicitată comunicarea procedurii agreată pentru a returna costul biletului (128,10 euro).

La 30 iunie 2020, Pîntea Ala, repetat a comunicat companiei aeriene că mai mulți factori obiectivi nu permit utilizarea biletelor avia în altă perioadă decât cea indicată inițial în biletul de avion procurat și care urma a fi utilizat în luna iulie 2020 și a solicitat restituirea sumei de 128,10 euro, achitată pentru biletul Bologna - Chișinău din 09 iulie 2020, însă C.A. „Air Moldova” S.R.L. nu i-a oferit un răspuns în acest sens.

Completul de judecată evidențiază că, Pîntea Ala a solicitat prin cererea de chemare în judecată încasarea de la C.A. „Air Moldova” S.R.L. sumei de 128,10 euro, cu titlu de preț al biletului de transport aerian, în temeiul art. 904 alin.(4) din Codul civil în coroborare cu prevederile art. 926 alin.(1) și (2) din Codul civil, ca urmare a realizării principiului de restituire integrală pentru imposibilitatea de prestarea serviciului aflat în afara controlului debitorului.

Astfel, instanța de recurs a apreciat ca fiind întemeiată și va menține hotărârea primei instanțe în partea încasării sumei de 128,10 euro, achitată pentru biletul Bologna - Chișinău din 09 iulie 2020, însă C.A. „Air Moldova” S.R.L.

La acest capitol, Completul de judecată reține că, la 26 iunie 2020, C.A. „Air Moldova” S.R.L. a notificat consumatorul cu privire la suspendarea tuturor zborurilor și a propus acestuia schimbarea gratuită de dată pentru aceeași destinație până la 24 octombrie 2020 sau oferirea unui voucher în suma biletului achitat. Iar, reclamanta în aceeași zi, a solicitat reprogramarea zborului pentru 18 iulie, însă, ulterior, a comunicat companiei aeriene că propunerea de a schimba zborul pentru o altă dată, a decăzut, fiind solicitată comunicarea procedurii agreată pentru a returna costul

biletului (128,10 euro).

Drept urmare, instanța de recurs apreciază ca fiind greșită interpretarea instanței de apel privind lipsa rezoluțiunii contractului, or, prin scrisoarea din 26 iunie 2020, Pîntea Ala în temeiul art.921 alin.(1) din Codul civil, și-a exercitat dreptul la rezoluțiune.

Pornind de la reglementările legale sus indicate, precum și circumstanțele speței, Completul de judecată apreciază ca fiind întemeiată concluzia primei instanțe, cu privire la încasarea sumei de 128,10 Euro cu titlu de prejudiciu material, care reprezintă costul biletului.

În continuare, instanța de recurs cu referire la pretenția reclamantei de reparare a prejudiciului moral o apreciază contrar aserțiunilor instanței de fond ca fiind neîntemeiată, motiv pentru care Completul de judecată casează parțial hotărârea instanței de fond în partea admiterii parțiale a cerinței de încasare a prejudiciului moral și în această parte emite o nouă hotărâre de respingere a acestei cerințe, din următoarele considerente.

La caz, activitatea C.A. „Air Moldova” S.R.L., a fost interzisă de autoritățile naționale și, deși tehnic, societatea de transport aerian avea posibilitatea de a efectua zboruri de rută și de a onora obligațiile contractuale, aceasta avea să fie ilegală, deci reprezenta o piedică legală în executarea obligațiilor pe contractele deja încheiate cu pasagerii care deja cumpărase bilete de avion.

De asemenea, se reține că, cursele aeriene regulate de pasageri au fost sistate din 17 martie 2020, orele 00:00 (Hotărârea nr. 9 din 15 martie 2020 a Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică a Republicii Moldova – CNESP) până în 30 iunie 2020 (Hotărârea nr. 11 din 15 mai 2020 a CNESP). Apoi termenul a fost modificat la 14 iunie 2020, astfel încât începând cu 15 iunie 2020 cursele regulate s-au permis (Hotărârea nr. 14 din 3 iunie 2020 a CNESP), însă la 10 iulie 2020, Ministerul Sănătății al Republicii Italiei a semnat o ordonanță prin care s-a dispus interzicerea în Italia în perioada 09 iulie 2020 - 14 iulie 2020 a persoanelor care în ultimele 14 zile s-au aflat sau au tranzitat statele din zona roșie, printre care și Republica Moldova, inclusiv și suspendate toate zborurile directe și indirecte către și dinspre țările indicate, printre care și Republica Moldova.

Prin urmare, societatea aeriană nu a putut să-și execute obligația contractuală la data și ora prevăzută de contract (indicată în biletul de avion), la caz la 9 iulie 2020, ora 08:40.

În context, instanța de recurs constată că, anularea zborului a avut loc din împrejurări care nu au fost condiționate de comportamentul companiei aeriene, nu puteau fi prevăzute de aceasta și nu putea fi evitate prin careva măsuri eficiente sau rezonabile. Or, restricționarea accesului cetățenilor Republicii Moldova în spațiul Uniunii Europene pe parcursul anului 2020 reprezintă o circumstanță de notorietate unanim recunoscută, astfel că C.A. „Air Moldova” S.R.L. nu putea efectua cursa aeriană regulată enunțată din motivul impunerii unor interdicții legale pentru cetățenii Republicii Moldova de autoritățile statului de destinație a zborului (Republica Italiană), în situația în care la data vânzării biletelor pentru cursa aeriană nu putea prevedea în mod rezonabil impunerea unor interdicții legale la operarea zborurilor. Deci, C.A. „Air Moldova” S.R.L. a fost în prezența unui impediment în afara controlului său pentru operarea zborului.

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, interesele reclamantului au fost reprezentate de către avocatul Elena Alexei, fapt confirmat prin factura de plată seria DAA nr.30315039 din 26 august 2020, prin care au fost achitate serviciile juridice ale avocatului, în mărime de 8 000 de lei (f.d.48).

În aceste circumstanțe, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție apreciază ca fiind corectă concluzia primei instanțe de a admite în parte pretenția privind compensarea cheltuielilor de asistență juridică, și de a încasa din contul pârâtului în beneficiul reclamantei a sumei în mărime de 5 000 de lei, această din urmă sumă fiind una potrivită și rezonabilă, în corespundere cu volumul de muncă efectuat, cu complexitatea dosarului și cu faptul că acțiunea înaintată de reclamantă a fost admisă în parte.

Din considerentele menționate, Completul de judecată al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul, a casa integral decizia din 22 noiembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău și parțial hotărârea din 29 iunie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru în partea încasării prejudiciului moral, în rest o va menține.

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

d e c i d e :

Se admite recursul declarat de către Pîntea Ala, reprezentată de avocatul Elena Alexei.

Se casează integral decizia din 22 noiembrie 2022 a Curții de Apel Chișinău.

Se casează parțial hotărârea din 29 iunie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în partea încasării sumei de 5000 de lei cu titlu de prejudiciu moral. În rest, hotărârea din 29 iunie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, se menține.

Decizia este irevocabilă.

Președinte, judecător

Aliona Miron

judecători

Diana Stănilă

Ion Malanciuc