

H O T Ă R Î R E  
În numele Legii

18 aprilie 2022

mun. Chișinău

Judecătoria Chișinău, sediul Centru  
în componență:  
Președintelui ședinței, judecătorul –  
grefierului –

Holban Vladislav,  
Lisu Sergiu

examinînd în ședință publică cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Cristea Sergiu împotriva „Fly One” SRL cu privire la protecția drepturilor consumatorului,

a constatat,

**Circumstanțele cauzei.**

La 19 octombrie 2020, Cristea Sergiu s-a adresat cu o cerere de chemare în judecată împotriva lui „Fly One” SRL cu privire la protecția drepturilor consumatorului.

În motivarea acțiunii a indicat că, la data de 14 iulie 2020 reclamantul a procurat de la SRL „Fly One” prin intermediul companiei „Pandatur” SRL un bilet electronic pentru cursa Chișinău (KIV) - Moscova (VKO). Prețul biletului a constituit 1983 lei, iar plecarea trebuia să aibă loc la \*\*\*\*\*, ora 10:00. Cursa a fost anulată, la \*\*\*\*\*, Cristea Sergiu fiind anunțat că zborul nu va avea loc, dar banii cheltuiți pentru procurarea biletului nu i-au fost restituiți, la fel i s-a comunicat că compania nu intenționează să îi restituie banii.

Indică că, la 03 august 2020 a expediat în adresa SRL „Fly One” o cerere prealabilă unde a solicitat restituirea sumei de bani în mărime de 1983 lei, ceea ce constituie costul biletului procurat și 500 lei pentru remunerarea avocatului care l-a consultat, întocmit și expediat cererea prealabilă.

Menționează că, la data de 20 august 2020 a primit un răspuns de la pîrît precum că îi refuză returnarea banilor cheltuiți pentru procurarea biletului la avion, deoarece a avut loc anularea zborului din motiv de prevenire de răspîndire a Covid 19.

Reclamantul informează că, pînă la momentul de față pîrîtul nu i-a restituit banii în mărime de 1983 lei, iar din cauza pîrîtului a fost nevoit să apeleze la serviciile unui avocat care să îl reprezinte. Menționează că inițial a încercat pe cale amiabilă să solicite de la pîrît soluționarea litigiului, dar din cauza că reclamantul refuză restituirea lor, a fost nevoit să se adreseze în instanța de judecată.

Astfel, luînd în considerare că reclamantul a fost anunțat despre anularea zborului din \*\*\*\*\*, acesta a fost nevoit să aleagă o altă cale de a ajunge în or.Moscova, Federația Rusă. Într-un final ajungînd la destinație cu o rută de autobuz și a întârziat cu două zile la serviciu.

Reclamantul menționează că, conform Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, în cazul anulării unui zbor, operatorul urma să ramburseze prețul biletului pînă la 20 august 2020. Astfel reclamantul indică că întârzierea constituie perioada 25 iulie 2020 (18.07.2020 + 7 zile) pînă la 17 octombrie 2020 ziua depunerii cererii de chemare în judecată,

astfel Cristea Sergiu consideră că urmează a-i fi încasat din contul pîrîtului în beneficiul acestuia suma de 1960 lei cu titlu de penalități.

Totodată, menționează că, din cauza disconfortului, a neliniștii, starea de nesiguranță care i-a fost creată, i-a fost cauzat un prejudiciu moral în mărime de 1000 lei. Doar prin restituirea unei sume de 1000 lei reclamantul consideră că va fi reparat prejudiciul moral cauzat acestuia, or potrivit art. 20 alin. (1) al Legii privind protecția consumatorilor, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Prejudiciul moral a fost cauzat de emoțiile negative și stresul creat în urma anulării zborului. Suplimentar reclamantul indică că a avut de trecut prin emoțiile negative create din cauza că a ajuns la serviciu cu întârziere.

Solicită reclamantul Cristea Sergiu, încasarea din contul „Fly One” SRL în beneficiul Cristea Sergiu costul biletului în mărime de 1983 lei, penalitatea în mărime de 1960 lei, prejudiciul moral în mărime de 1000 lei și cheltuieli de judecată în mărime de 2000 lei.

În ședința de judecată r/reclamantului, avocatul Tampei Tatiana, împuternicit în baza mandatului nr. \*\*\*\*\* din \*\*\*\*\* (f.d 9), a susținut cele invocate în cerere de chemare în judecată și a solicitat admiterea acesteia.

Conform referinței depuse de către pârât, prin intermediul Direcției de Evidență și Documentare Procesuală a Judecătoriei Chișinău, sediul Centrul din 18 noiembrie 2020, acesta solicită respingerea integrală a acțiunii înaintate.

În ședința de judecată r/pârâtului, Cristian Iustin, împuternicit în baza mandatului din \*\*\*\*\*, Nr. \*\*\*\*\* (f.d 94) a solicitat respingerea acțiunii drept neîntemeiată.

#### **Aprecierea instanței de judecată**

Analizând cererea de chemare în judecată și materialele dosarului, audiind explicațiile participanților la proces, instanța de judecată consideră necesar de a **admite integral** acțiunea înaintată de Cristea Sergiu împotriva „Fly One” SRL cu privire la protecția drepturilor consumatorului, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 121 Cod de procedură civilă, instanța judecătorească reține spre examinare și cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existența sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

Potrivit dispozițiilor art. 130 alin. (1) Codul de procedură civilă, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multor aspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.

În temeiul art. 240 alin. (1) Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării pricinii și admisibilitatea acțiunii.

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

În conformitate cu prevederile art. 774 alin. (1-3) Cod Civil, în virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ținut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face. Obligația

poate fi pură și simplă sau afectată de modalități. Prestația trebuie să fie posibilă și determinată sau determinabilă, să nu contravină legii, ordinii publice și bunelor moravuri.

Conform art. 776 Cod Civil, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

Potrivit art.858 alin.(1), (2) Cod civil al RM, temeiul executării rezidă în existența unei obligații. Obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credință, la locul și în momentul stabilit.

Conform art.1411 alin.(1) Cod 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, iar potrivit art.1417 alin.(1) Cod civil, contractul de transport de persoane se confirmă (se documentează) printr-un bilet (titlu de călătorie) sau alt document care dă dreptul de transport. Biletul poate fi emis în format electronic.

Conform prevederilor art.1419 Cod civil, transportul de persoane include operațiunile de îmbarcare, transbordare, transport și debarcare. Transportatorul este ținut să transporte pasagerul la destinație în siguranță.

Din materialele dosarului rezultă că, de către Cristea Sergiu la data de 14 iulie 2020 a procurat de la SRL „Fly One” prin intermediul „Panda Tur” SRL un bilet electronic pentru cursa Chișinău (KIV) - Moscova (VKO) (f.d 14). Plecarea trebuia să aibă loc la \*\*\*\*\*, ora 10:00.

Conform copiei chitanței anexate la cererea de chemare în judecată a fost achitată suma de 1983 lei (f.d 13).

Astfel, judecătorul constată că, biletul enunțat întrunește condițiile de validitate pentru un contract de transport, or, în acesta sunt indicate părțile contractului, obiectul contractului, data executării contractului, precum și prețul contractului.

Conform explicațiilor realizate de către r/părții reclamante, se constată că Cristea Sergiu a fost informat de către SRL „Fly One” la data de \*\*\*\*\* că zborul nu va avea loc, dar banii cheltuiți pentru procurarea biletului nu i-au fost restituiți.

Prin urmare, la data de 03 august 2020, reclamantul s-a adresat către partea pârâtă cu o cerere prealabilă prin care solicită restituirea sumei de bani de 1983 lei și 500 lei pentru consultațiile avocatului și expedierea cererii prealabile (f. 15).

Potrivit răspunsului nr. 883 din 20 august 2020, pârâtul SRL „Fly One” a refuzat restituirea costului biletului, informând că, zborul a fost anulat din motive ce nu țin de competența companiei SRL „Fly One”, dar din motivul evoluției pandemiei COVID-19. Indică că aceste măsuri sunt implementate pentru a preveni răspândirea Coronavirului, întrucât siguranța și bunăstarea pasagerilor și a echipajului la bord este o prioritate, în perioada în care răspândirea infecției cu COVID-19 este atât de acută. Totodată, pârâtul a refuzat restituirea sumei biletului din motiv că pârâtul nu a contactat pe SRL „Fly One” după 7 zile de la data notificării, or, acesta menționează că, conform regulilor interne ale companiei, Cristea Sergiu urma să anunțe alternativa aleasă în termen de 7 zile (f.d 17).

La caz, judecătorul ține să menționeze că, reieșind din conținutul referinței la cererea de chemare în judecată, reprezentantul pârâtului „Fly One” SRL nu a negat faptul procurării biletului avia de către reclamantul Cristea Sergiu, cu itinerariul Chișinău (KIV) - Moscova (VKO), preconizată pentru data de \*\*\*\*\*, ora 10:00.

Or, conform prevederilor art.123 alin.(6) Cod de procedură civilă, faptele invocate de una din părți nu trebuie dovedite în măsura în care cealaltă parte nu lea negat.

Astfel, verificând și analizând înscrisurile speței înaintate instanței de judecată spre examinare, se constată cu certitudine existența între părțile litigiului a raportului juridic de transport, prin care reclamantul Cristea Sergiu și-a asumat obligația de a achita prețul biletului avia, iar pârâtul „Fly One” SRL și-a asumat responsabilitatea de transportare a reclamantei la punctul de destinație din Moscova (VKO), iar raportul stabilit între reclamantul Cristea Sergiu și compania aeriană „Fly One” SRL, ca fiind unul ce se supune reglementărilor Legii privind protecția consumatorilor.

Prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08 noiembrie 2012 s-a aprobat Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

Astfel, instanța de judecată evocă că conform pct.1 lit.b) al Regulamentului menționat se stabilesc condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când zborul este anulat.

Prin noțiune de anulare se înțelege neefectuarea unui zbor programat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare.

Din înscrisurile prezentate se confirmă faptul că reclamantul este subiect al Regulamentului menționat.

Conform pct. 22 al Regulamentului reiterat, în cazul în care se face trimitere la prezentul Capitol (dreptul la rambursare sau redirecționare), pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între: a) rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil; b) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil; sau c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

Referitor la declarațiile SRL „Fly One” potrivit cărora, ca urmare a negocierii cu reclamantul pe cale extra judiciară, la data de 01 octombrie 2020, părțile au ajuns la un consens și reclamantul a acceptat, costul biletului să nu fie restituit ci să fie eliberat contra echivalent un voucher al companiei, fapt consemnat prin actul de predare primire a voucherului, instanța de judecată îl consideră nefondat și lipsit de suport probatoriu, or, la materialele cauzei nu se regăsește un asemenea act de predare primire întocmit de către părți și semnat de către Cristea Sergiu, care ar confirma cele declarate de către partea pârâtă.

Cât privește alegațiile pârâtului conform cărora reclamantul și-a manifestat consimțământul de procurare a biletelor și a fost de acord cu regulile „tarifului Standard”, iar, tariful standard nu prevede posibilitatea rambursării integrale a prețului pentru biletul de călătorie, instanța de judecată le respinge drept neîntemeiate, or, partea pârâtă nu a prezentat nici o probă care să ateste, modul de aducere la cunoștință a reclamantului referitor la condițiile pachetului standard și ce reprezintă pachetul standard, conform actelor interne aprobate de către pârât.

Instanța de judecată totodată va respinge argumentele consemnate de către r/pârâtului în cadrul referinței suplimentare din data de 23 martie 2021, conform cărora biletul a fost procurat de la „Panda Tur” SRL și compania „Fly One” SRL nu ar răspunde pentru prejudiciul creat, or, Panda Tur SRL este un intermediar reprezentant al pârâtului cu drept doar de a-i vinde biletele, dar consecințele nerespectării condițiilor contractuale le suportă direct „Fly One” SRL

Totodată, se reține că, potrivit pct. 40 din Regulamentul, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 836 din 08.11.2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.

Conform art.1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, noțiunea de „consumator” se definește ca fiind 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, iar „prestatorul” este definit ca orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii.

Tot prevederile acestui articol dă și noțiunea de „serviciu necorespunzător (defectuos)”, ce presupune un serviciu care nu corespunde cerințelor prescrise sau declarate.

În context, instanța de judecată va reține și prevederile art.16 lit.e) din Legea privind protecția consumatorului nr.105-XV din 13 martie 2003, care stipulează că consumatorul, la încheierea contractelor, are dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerințelor prescrise sau declarate ori clauzelor contractuale, iar potrivit art.21 alin. (1) din legea enunțată, 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).

Raportând normele citate la materialele cauzei, judecătorul conchide că, cerința de încasare pentru reclamantul Cristea Sergiu, a contravalorii biletului de călătorie în mărime de 1983 lei, procurat de la „Fly One” SRL, a cărei zbor din \*\*\*\*\* a fost anulat, este una justificată, urmând a fi admisă.

#### **Încasarea penalității**

Potrivit art.32 alin.(1) din Legea nr.105 din 13.03.2003, privind protecția consumatorilor, pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) și (20) și art. 181 alin. (1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

Conform art.181 alin.(1) din Legea nr.105 din 13.03.2003, 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 întrun termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Prin prisma normelor legale citate, rezultă că reclamantul este îndreptățit de a solicita penalitatea de întârziere, or, acesta a înaintat o pretenție către SRL „Fly One”, prin care a solicitat restituirea prețului pentru biletului de zbor procurat, dar a primit refuz la această solicitare.

Astfel, instanța de judecată consideră oportun admiterea pretenției reclamantului în partea ce ține de încasarea penalității în mărime de 1960 lei.

#### **Prejudiciul moral**

Art.2036 alin.(1), (2) Cod civil, prevede că 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.

Potrivit art. 20 alin.(1), (5) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Reieșind din conținutul art. 2037 alin. (1) codul civil al RM, 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.

Alin. (2) și (3) al aceluiași articol prevăd că, 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.

Instanța de judecată reține că la examinarea cerinței privind compensarea prejudiciului moral, unul din criteriile orientative generale de apreciere a prejudiciului moral este criteriul echității, iar compensația trebuie să prezinte o justă și integrală despăgubire.

În temeiul Convenției Europene pentru Apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale, acest criteriu se traduce prin necesitatea ca partea vătămată să primească o satisfacție echitabilă pentru prejudiciul moral suferit. Respectiv, fiecare persoană care pretinde că a suferit, este în drept să-și estimeze prejudiciul adus, dar numai instanța de judecată este împuternicită de lege să aprecieze cuantumul prejudiciului moral, conducându-se de noțiunea reparării rezonabile, de circumstanțele cazului concret, de personalitatea părților. Cuantumul despăgubirilor trebuie astfel stabilit, încât acestea să aibă efect compensatoriu și nu trebuie să constituie nici sume excesive pentru autorii daunelor și nici venituri nejustificative pentru victime.

Corespunzător, fiecare persoană care pretinde că a suferit, este în drept să-și estimeze prejudiciul adus, dar numai instanța de judecată este împuternicită de lege să aprecieze cuantumul prejudiciului moral, conducându-se de noțiunea reparării rezonabile, de circumstanțele cazului concret, de personalitatea părților.

Ca urmare, în funcție de cele constatate și reieșind din specificul acțiunii, instanța de judecată conchide că la caz, suma de 1 000 lei, poate fi considerată drept o compensație echitabilă și suficientă pentru prejudiciul suferit, având în vedere principiile compensării echitabile și rezonabile a prejudiciului moral, suferințele morale, starea de stres și frustrare cauzată reclamantului, motiv din care v-a admite integral pretenția reclamantului în partea ce ține de prejudiciul moral.

#### **Încasarea cheltuielilor de judecată**

Potrivit art.82 Cod de Procedură Civilă cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat și din cheltuielile de judecare a cauzei.

În conformitate cu art.85 alin.(1), lit.a) Cod de Procedură Civilă, de taxă de stat pentru judecarea pricinilor civile se scutesc reclamanții în acțiunile de protecție a drepturilor consumatorilor.

Iar conform art.98 alin.(1) Cod de Procedură Civilă cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanța judecătorească, precum și taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pârât proporțional părții admise din acțiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Potrivit art.83 alin.(2) Cod de Procedură Civilă în acțiunile patrimoniale, taxa de stat se determină în funcție de caracterul și valoarea acțiunii, iar în acțiunile nepatrimoniale și în alte cazuri prevăzute de lege, în proporții fixe conform Legii taxei de stat.

Conform art.3 alin.(1) lit. a) din Legea taxei de stat nr.1216 din 03.12.1992, pentru cererile de chemare în judecată privitor la litigiile cu caracter patrimonial, cererile de contestare a unui titlu executoriu sau a unui alt document prin care încasarea se produce în mod incontestabil, se încasează taxa de stat în mărime de 3% din valoarea acțiunii sau din suma încasată, dar nu mai puțin de 150 lei și nu mai mult de 25 000 lei de la persoanele fizice și nu mai puțin de 270 lei și nu mai mult de 50 000 lei de la persoanele juridice.

La caz, ca urmare a admiterii integrale a acțiunii, se constată necesitatea achitării de către partea pârâtă a cuantumului taxei de stat în sumă de 150 lei, de a cărei plată reclamantul a fost scutit.

Prin urmare, în temeiul celor expuse, instanța va dispune încasarea de la SRL „Fly One” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 150 lei.

Totodată, în conformitate cu prevederile art. 96 alin. (1) și (11) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare și rezonabile. (11) Cheltuielile menționate la alin.(1) se compensează părții care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Astfel, la caz, se constată că r/reclamantului, avocatul Tampei Tatiana a prezentat instanței dovada suportării de către reclamant a cheltuielilor de asistență judiciară, fapt confirmat prin bonul de plată nr. \*\*\*\*\* din \*\*\*\*\* în cuantum de 1500 lei și bonul de plată nr. \*\*\*\*\* din 23 iulie 2020 în sumă de 500 lei (f.d 10, 11).

Instanța de judecată, în virtutea competenței sale de a mări sau de a micșora onorariile avocatului, reține că, cuantumul cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 2000 lei la examinarea cauzei, solicitat de reclamant de a fi încasat din contul pârâtului, este justificat și proporțional în raport cu complexitatea cauzei.

Prin urmare suma de 2000 lei este o sumă rezonabilă, având în vedere aportul avocatului, timpul și munca acestuia la examinarea cauzei date.

În conformitate cu art. art. 238-241CPC, instanța de judecată,

h o t ă r ă ș t e:

Se admite cererea de chemare în judecată înaintată de Cristea Sergiu împotriva „Fly One” SRL cu privire la protecția drepturilor consumatorului.

Se încasează din contul „Fly One” SRL în beneficiul Cristea Sergiu costul biletului în mărime de 1983 lei, penalitatea în mărime de 1960 lei, prejudiciul moral în mărime de 1000 lei și cheltuieli de judecată în mărime de 2000 lei în total suma de 6943 lei

Se încasează din contul lui „Fly One” SRL în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 150 lei (una sută cincizeci lei)

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Chișinău în termen de 30 zile, din momentul pronunțării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

Președintele ședinței

Judecător

Holban Vladislav