



TEORIA ȘI PRACTICA EXAMINĂRII CAUZELOR CIVILE CE ȚIN DE RĂSPUNDEREA COMPANIILOR AERIENE PENTRU ÎNTÎRZIAREA ȘI ANULAREA ZBORURILOR

IURIE MIHALACHE, DOCTOR ÎN DREPT, LECTOR UNIVERSITAR

Les problèmes de retards des aéronefs civiles dans la République de Moldova sont multiples. La complexité des causes résulte de la législation et de la jurisprudence nationale qui n'est pas uniforme dans ce sens. Il faut mentionner que le transporteur aérien n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

Un aspect ce trezește largi discuții la etapa contemporană o reprezintă întârzieria și anularea curselor aeriene. Exactitatea și rapiditatea sunt principalele criterii după care pasagerii se orientează la alegerea transportului aerian ca mijloc de deplasare pentru ei. Spre exemplu, dacă pasagerul s-a pregătit la o conferință care se va desfășura dimineața, însă el ajunge, din cauza amânării cursei, tocmai a doua zi la destinație, cum ar putea fi evaluată în acest caz dezoanoarea sa?

În literatura de specialitate, problema întârzierii și anulării zborurilor a fost cercetată de doctrinari francezi ca: A.Picovschi, J.Magdénat, H.Drion, M.Milde, ruși - Остроумов Н., Залесский В., Молчанов В. Щурова А., români - Gh.Stancu, O.Capățână, S.Stănilă, V.Peligrad etc. Deși analize în acest domeniu au fost realizate, totuși se cer eforturi suplimentare în vederea înțelegerii și aplicării corecte a legislației internaționale în cazurile practice care apar. În același timp actualitatea temei abordate reiese din faptul că în ultimii ani traficul aerian în Republica Moldova cunoaște o creștere anuală cu circa 10-15%, iar conform datelor care sunt oferite de Biroul Național de Statistică al RM, în anul 2008 în transportul aerian s-a remarcat o creștere a numărului de pasageri cu 14,1% în raport cu anul 2007. Dar odată cu intensificarea circulației aeriene, a devenit tot mai frecvent numărul de litigii civile care sunt axate pe întârzierea și amânarea zborurilor. Prezintă interes faptul că conform datelor furnizate de Asociația Europeană a Liniilor Aeriene (AEA), în perioada aprilie-octombrie 2008 cele mai punctuale companii aeriene, după criteriul regularității efectuării zborurilor, s-au dovedit a fi Tarom din România și Icelandair din Islanda, cu 100% de exactitate, în timp ce o statistică a exactității zborurilor oficiale de transportatorii aerieni naționali, Air Moldova și Moldavian Airlines, nu este oferită deoarece acestea nu sunt membre ale AEA.

Însă problema principală cu care actualmente se confruntă teoria și practica judiciară a Republicii Moldova constă în faptul nu există un cadru normativ adecvat în vederea atragerii la răspundere civilă a transportatorilor aerieni pentru întârzierile cauzate pasagerilor și bagajelor acestora, de aici rezultă și importanța efectuării acestui studiu. Ca o urmare la cele deja expuse, unul din scopurile propuse la scrierea acestui articol este de a evidenția problemele care există în legislația națională și înaintarea unor propuneri utile de lege ferenda.

Majoritatea companiilor aeriene indică că orele de decolare și de aterizare sunt aproximative și nu sunt garantate: spre exemplu, în biletul emis de compania aeriană X, la pct.9 din condițiile contractului este prevăzut că: "transportatorul se angajează să depună eforturi pentru a transporta pasagerul și bagajul cu toată promptitudinea rezonabilă cerută. Orele indicate în orarii sau în altă parte nu sunt garantate și nu fac parte din acest contract. Transportatorul poate să-și substituie fără preaviz alți transportatori sau să utilizeze alte avioane și poate să modifice sau să suprimă, în caz de necesitate, escalele prevăzute în bilet. Orarele pot fi modificate fără preaviz".

Cu această ocazie, în lucrările sale științifice autorul Залесский В.В. își expune părerea critică că în așa mod condițiile contractului ar fi inechitabile în raport cu pasagerul. Dînsul argumentează că o clauză contractuală tip este lipsită de efecte juridice dacă prejudiciază disproporționat, contrar principiilor bunei-credințe, cealaltă parte a contractului. Pasagerul ar deveni astfel pentru transportator „de venit fără drepturi”. O opinie diferită aparține

profesorului Остроумов Н. precum că companiile aeriene sunt în drept a indica că orarele și traseele lor sunt aproximative și nu sunt garantate reieșind din postulatul dreptului aerian că comandantul aeronavei este în drept singur a lua deciziile cu referire la zbor, decolare și aterizare, în scopul protejării vieții și sănătății persoanelor . Pe cînd profesorul Gh.Chibac accentuează că cărăușul poartă răspundere pentru prejudiciul cauzat pasagerului care rezultă din întîrziere doar în cazul în care o astfel de răspundere este prevăzută în contract sau legislație , însă observăm că legislația Republicii Moldova nu prevede o asemenea răspundere iar companiile aeriene au tendința să excludă în mod expres această obligație de pe seama lor. În schimb practica judiciară internațională reiese din faptul că transportatorul care nu a prevăzut toate măsurile de precauție în transportul pasagerilor, poartă răspundere pentru întîrziere, indiferent de dispozițiile inserate în biletul de călătorie .

În ceea ce ne privește, afirmăm că avînd rolul de consumator, pasagerul se află într-o anumită dependență față de transportator, justificîndu-și sintagma de "slabă a contractului". Companiile aeriene, avînd un mare număr de clienți, nu sunt în stare de a negocia clauzele contractuale cu fiecare pasager în parte, motiv pentru care contractul de transport aerian de pasageri și bagaje este un contract de adeziune . Pasagerul este practic lipsit de libertatea de a alege, fiind nevoit de a accepta transportatorul și regulile impuse de acesta. În Codul civil al RM asemenea prevederi tip sunt numite clauze contractual standard fiind reglementate în art. 712-720. Prin urmare, ne raliem opiniei autorului Залесский В.В. și considerăm că condițiile pe care companiile aeriene le inserează în biletele de călătorie sunt abuzive și urmează a fi lipsite de efecte juridice. Ca temei, aducem prevederile art.4 alin.(2) din Legea privind protecția consumatorilor: "clauză din contractual încheiat între agentul economic și consumator ce limitează răspunderea agentului economic sau îl exonerează de această răspundere, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație, este abuzivă și se consideră nulă" . Dispoziții similare le găsim la art.716 din Codul civil.

O prevedere reușită sub acest aspect este stipulată și la art.992 alin.(3) din Codul civil, și anume: "Pasagerul poate rezilia contractul și atunci cînd este previzibil că vor avea loc întîrzieri în comparație cu timpul și durata convenită. În aceste cazuri, nu se naște obligația de despăgubire". Asemenea prevedere legală în transportul de persoane este binevenită și are ca scop o mai bună protecție a drepturilor pasagerilor în situația întîrzierilor care devin cunoscute din timp.

Un aspect care necesită reglementare în legislația națională se referă la achitarea amenzii pentru fiecare oră de întîrziere a transportatorului aerian. Potrivit art.27 alin.(2) a Legii privind protecția consumatorilor, în cazul încălcării termenelor stabilite de începere și finalizare a prestării serviciului, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare oră depășită o penalitate în mărime de 10% din prețul serviciului. Reclamațiile consumatorului nu vor fi satisfăcute doar dacă pasagerul va face dovada că întîrzierea s-a produs din motive de forță majoră. Pentru mai multă claritate, concretizăm că prin prețul serviciului se are în vedere prețul biletului . Analizînd prevederile Legii privind protecția consumatorilor în contextul aplicării acestora la răspunderea din transportul aerian de pasageri, am dedus că acestea sunt prea generale, cu aplicare nediferențiată, fiind în același timp prea exigente în raport cu transportatorul, așa cum este, spre exemplu, regula de la art.27 alin.(2) în temeiul căreia transportatorul ar fi obligat la plata unei penalități în mărime de 10% din prețul biletului pentru fiecare oră depășită. Mai reușite sub acest aspect sunt reglementările din Codul transportului feroviar și cele din Proiectul Codului transportului naval intern al RM . Astfel, pentru plecarea sau sosirea trenului cu întîrziere, calea ferată plătește călătorului o amendă în mărime de 3% din costul călătoriei pentru fiecare oră de întîrziere, dar care nu va depăși costul biletului (art.150 alin.(1) Codul transportului feroviar). O reglementare asemănătoare găsim și în art.115 alin.(2) al Proiectul Codului transportului naval intern al RM. În ambele cazuri, transportatorul va putea fi eliberat de plată dacă va face dovada că întîrzierea a avut loc ca urmare a unui caz de forță majoră, a înlăturării unor defecțiuni ale mijloacelor de transport sau a altor împrejurări independente de transportator. În Codul aerian al Federației Ruse, spre exemplu, pentru întîrzierea în transportul de pasageri, transportatorul achită o amendă în cuantum de 25% din mărimea salariului minim stabilit pe țară pentru fiecare oră de întîrziere. Prevederi similare se conțin și în legislația aeriană a altor state.

Făcînd o analiză a jurisprudenței naționale în litigiile ce țin de întîrziere sau anulare a rutei, spre regret, constatăm că companiile aeriene naționale nu prevăd răspunderea lor pentru întîrziere în biletele de călătorie pe care le emit iar legislația aeriană sub acest aspect în Republica Moldova lipsește cu desăvîrșire. Totodată, am estimat că în majoritate cererile reclamantilor sunt axate asupra compensării unui prejudiciu material și moral sporit, fără a fi solicitate însă despăgubiri pentru ora concretă de întîrziere, după modelul jurisprudenței internaționale.

O altă problemă a legislației naționale se referă la repararea prejudiciilor pe care le-au suferit pasagerii. În acest context, remarcăm că în toate statele, prejudiciile care se compensează pasagerilor "victime" ale întîrzierilor curselor aeriene sunt de două tipuri: prejudicii identice pentru toți pasagerii, a căror reparare poate lua forma unei asistențe sau a unei luări în sarcină, standardizate și imediate, de exemplu, amendă pentru fiecare oră de întîrziere, răcoritoare, masa, cazarea la hotel și apeluri telefonice, și prejudicii individuale, cu înțeles de daună, care fac obiectul unei despăgubiri de la caz la caz și la care ne vom referi în cele ce urmează. Potrivit art.988 alin.(2) din Codul civil al RM, răspunderea transportatorului pentru prejudiciile care rezultă din întîrziere este exclusă dacă altfel nu s-a convenit în mod expres sau dacă transportatorul nu a acționat cu intenție sau din culpă gravă. Astfel, legiuitorul instituie ca fiind regulă, nerăspunderea transportatorului pentru prejudicii, ca excepție fiind răspunderea, și numai dacă este prevăzută în lege sau contract. Problema generală care apare în legătură cu acest alineat este că Codul civil exclude răspunderea transportatorului pentru prejudiciile care rezultă din întîrziere. Cea mai reușită în această privință o considerăm prevederea Codului aerian al URSS din 1983: "Cărașul poartă răspundere ... și pentru daunele pricinuite ca urmare a întîrzierii în timpul transportului" (art.121) , pe cînd legislația aeriană a RM, Codul transportului feroviar al RM, Codul navigației maritime comerciale a RM, Codul transporturilor auto și Regulamentul transporturilor auto de călători și bagaje lasă fără nici o reglementare acest aspect. Totodată, apare și întrebarea: care prejudicii le-a avut în vedere legiuitorul ca fiind excluse?

Făcînd o analiză a practicii judiciare naționale pe litigiile ce țin de transportul aerian, am ajuns la concluzia că în majoritatea cazurilor, reclamantii prin prejudiciu înțeleg compensarea prejudiciului moral, pe care o cer prin sume fabuloase, pentru diferite inconveniente în legătură cu zborul, dar și a unor cheltuieli materiale cum sunt restituirea costurilor de cazare, hrană, deplasare etc. Astfel, într-un caz de întîrziere a rutei cu 20 de ore, la cererea reclamantului, instanța a dispus achitarea unui prejudiciu moral în mărime de 17920 lei și a celui material în mărime de 141 dolari în valută națională . Într-o situație de anulare a rutei, instanța a dispus achitarea prejudiciului material refuzînd însă să dispună compensarea suferințelor morale avute de pasager: reclamantul a procurat bilet de călătorie tur-retur, returul fiind contramandat. Pe parcursul acestei perioade de timp reclamantul a suportat cheltuieli de cazare, deplasare și hrană în sumă de 208 euro fapt confirmat prin probele anexate la dosar. Reieșind din circumstanțele stabilite în cursul examinării cauzei, instanța stabilește onorarea necorespunzătoare a obligațiilor de către compania aeriană . Într-o altă speță, în baza biletului Bologna-Timișoara-Chișinău pasagerul a predat bagajul, fapt confirmat de biletul de bagaje. La destinație bagajul nu i-a fost restituit. Instanța de fond a dispus achitarea în beneficiul reclamantului a prejudiciului material în sumă de 400 dolari și a unui prejudiciu moral de 10.000 de dolari. La apelul înaintat de compania aeriană, Curtea de Apel Chișinău a casat hotărîrea primei instanțe în partea ce privește prejudiciul moral, motivîndu-și decizia prin faptul că prejudiciul moral cauzat prin lezarea drepturilor patrimoniale se plătește numai în cazurile prevăzute de lege, iar compensarea prejudiciului moral pentru situațiile de pierdere a bagajului în timpul călătoriei cu aeronava nu este prevăzută de legislație. Curtea Supremă de Justiție casează hotărîrea Curții de Apel și menține hotărîrea instanței de fond, motivînd că pasagerul este un consumator și temeiurile compensării prejudiciului moral pentru situațiile de pierdere a bagajului în timpul călătoriei aeriene reies din Legea privind protecția consumatorilor . Într-o altă speță, reclamantul avînd bilet tur-retur Chișinău-Budapesta-Zurich, pe aeroportul din Budapesta, din vina transportatorului, aeronava s-a reținut cu 8 ore. Ajuns la Chișinău, bagajul lipsea, parvenind după 3 zile însă unele lucruri lipseau. Pentru pierderea bunurilor din bagaj și inconveniente create de întîrziere, Judecătoria Botanică a dispus achitarea în beneficiul pasagerului, pe lîngă cheltuielile materiale și de asistență juridică, a prejudiciului moral în sumă de 3000 de lei .

Ținând cont de aceste constatări, în vederea instituirii sarcinii probațiunii cauzelor întârzierii anume pe seama transportatorului și nu a pasagerului, cum este în redacția actuală a Codului civil al RM, propunem reformularea art.988, prin excluderea alineatului (2) și extinderea alineatului (3) la următorul conținut: "Cărașul este răspunzător pentru întârzierile în transportul de pasageri. Mărimea despăgubirii este stabilită prin legi speciale și nu poate fi exclusă sau limitată prin contract".

Totodată, atenționăm că actuala prevedere din Codului civil nu este în corespundere cu dispozițiile Convenției de la Varșovia din 1929 și a Convenției de la Montreal din 1999, acte normative speciale în planul răspunderii civile a transportatorului aerian. Potrivit art.19 din ambele convenții, e
răspunzător de dauna datorită unei întârzieri în transportul aerian al călătorilor, al bagajelor sau al mărfurilor", în continuare, nu e
răspunzător dacă dovedește că Mai subliniem că prevederea Codului civil este în contradicție cu Regulamentul C.E. nr.2027 din 1997 și Regulamentul C.E. nr.261 din 2004 .

Răspunderea pentru anularea zborurilor. Conform datelor furnizate de Centrul European a Consumatorilor, în 33% din cazurile de întârziere și anulare a zborurilor, companiile aeriene invocă prezența «împrejurărilor excepționale»; 30% oferă un răspuns vag; 10% își recunosc propria răspundere în temeiul Regulamentului nr.261/2004 însă nu acceptă rambursarea daunelor suportate de pasageri; 8% acceptă restituirea parțială a cheltuielilor fără a-și recunoaște responsabilitate, iar 20% invocă alte situații .

Din aceste date statistice rezultă că o situație aparte în întârzierea și anularea zborurilor o reprezintă «împrejurările excepționale» care în mare parte sunt legate de problemele tehnice a aeronavelor. În practica judiciară a Republicii Moldova sunt prezente numeroase cazurile când transportatorii își anulează zborurile. O situația pe larg mediatizată în Uniunea Europeană a avut loc la 10 mai 2006, pe aeroportul din Lisabona, cu implicarea "Air Moldova". Zborul Lisabona-Chișinău a fost amânat cu 3 zile fără ca pasagerii să fie informați, cu lipsă de hrană și hotel, fiind calificați de poliția portugheză ca "emigranți" . În procesul de judecată pîrîtul a invocat "defecțiunile tehnice" ale aeronavei, dar care nu au fost luate în considerație de instanță. Judecătoria Botanica a hotărît despăgubirea pasagerilor pentru cheltuieli de cazare, hrană și transport urban, confirmate prin înscrisurile anexate la dosar, precum și compensarea prejudiciului moral în mărime de 5000 de lei .

Un alt caz avem zborul Roma-Chișinău care a fost amânat cu o zi. Ajunși la Chișinău, pasagerii au înaintat acțiune civilă solicitînd cheltuielile materiale precum și compensarea suferințelor psihologice pe care le-au estimat la 20000 de lei, în timp ce pîrîtul pretindea exonerarea sa de răspundere din motive de "forță majoră". Judecătoria Botanica a satisfăcut în întregime pretențiile asupra cheltuielilor materiale, dar a diminuat suma daunelor morale pînă la 2000 de lei . Aducem ca exemplu și zborul Moscova-Chișinău, cînd pasagerul în incinta aeroportului a fost anunțat despre anularea zborului, fiind nevoit a-și cumpăra un alt bilet spre Chișinău. Deși compania aeriană i-a restituit costul biletului, pasagerul a pretins și compensarea suferințelor psihologice. Instanța judecătorească a apreciat daunele morale ale pasagerului la suma de 1000 de lei .

La interpelarea Tribunalului Comercial din Viena, Curtea de Justiție a Comunității Europene în Hotărîrea sa din 22 decembrie 2008, pe cauza C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann vs.Alitalia, a estimat că un transportator aerian a cărui zbor a fost anulat din probleme tehnice, nu este în drept să refuze indemnizarea pasagerilor. Curtea a mai menționat că o problemă tehnică survenită la o aeronavă nu intră în sfera noțiunii "împrejurări excepționale" decît în cazul în care această problemă este urmarea unor evenimente care, prin natura sau prin originea lor, nu sunt inerente exercitării normale a activității transportatorului vizat și scapă de sub controlul efectiv al acestuia. Iar faptul că transportatorul aerian a respectat normele minime de întreținere a unei aeronave nu poate, singur, să fie suficient pentru a se dovedi că acest operator de transport "a luat toate măsurile posibile". Din conținutul cauzei reiese că un grup de pasageri, pe aeroportul din Viena, au fost informați cu cinci minute înainte de ora de plecare prevăzută, că zborul lor fusese anulat. Ulterior, au

fost transferați la un alt zbor, prin conexiune spre Roma, unde au ajuns cu 20 de minute după plecarea rutei spre Brindisi. Cauza anulării zborului Alitalia cu plecarea din Viena a fost o pană de motor complexă care a afectat turbina .

În această ordine de idei, este cazul să menționăm și alte contradicții care au apărut în plan internațional: faptul că Curtea de Justiție a Comunității Europene a fost sesizată de International Air Transport Association (I.A.T.A.) cu problema de drept ce se referă la compatibilitatea prevederilor Regulamentul C.E. nr.261 din 2004 cu cele ale Convenției de la Montreal din 1999 cu privire la răspunderea transportatorilor aerieni în caz de refuz de îmbarcare și de anulare sau întârziere importantă a zborurilor. Curtea de Justiție a considerat că Convenția de la Montreal și Regulamentul nr.261 din 2004 nu conțin dispoziții contradictorii, ci complementare, întrucât Convenția de la Montreal armonizează anumite reguli care guvernează transportul aerian internațional, dar această armonizare nu privește totuși toate aspectele susceptibile să existe în caz de întârziere. Ca urmare, Regulamentul nr.261 din 2004 adaugă anumite exigențe minimale în privința serviciilor pe care transportatorii le datorează pasagerilor pe durata întârzierii . Astfel, potrivit regulamentului, în caz de întârziere pasagerilor trebuie să li se ofere asistență (hrană, băutură, facilități de comunicare și o cameră de hotel pentru a petrece noaptea, dacă este cazul), chiar dacă întârzierea (sau anularea) este cauzată de împrejurări extraordinare sau de un caz de forță majoră. Pe lângă aceste sarcini, operatorul de transport aerian mai are obligația de a-i informa pe pasageri despre drepturile lor în baza acestui regulament.

Urmărind jurisprudența ultimilor ani a statelor membre ale Uniunii Europene, spre regret, nu am găsit o uniformizare în ceea ce privește interpretarea regulilor de drept ce țin de întârzierea și anularea zborurilor. Am remarcat situația că instanțele judecătorești în unele cazuri oferă o interpretare personală și unilaterală a legislației și care se dovedește a fi în discordanță cu hotărârea explicativă a Curții de Justiție a Comunității Europene. Ca exemplu aducem Curtea de Apel din Paris, care a ajuns la concluzia că anularea zborului Cancun-Paris s-a datorat unui "incident de ordin tehnic". Evenimentul a fost calificat ca "forță majoră" în temeiul concluziilor specialistului că repornirea avionului a fost posibilă numai după achiziționarea unei piese de schimb care nu putea fi găsită la acel moment pe aeroportul din Cancun .

Făcînd o analiză a practicii judiciare naționale pe cauzele de anulare a zborurilor, am stabilit că instanțele judecătorești dispun, pe lângă restituirea cheltuielilor de transport, cazare, alimentare, și a plăților pentru daunele psihologice avute de pasageri cu această ocazie, tendință pe care nu am întâlnit-o în jurisprudența europeană, și nu rezultă din conținutul Convenției de la Montreal și a Regulamentului nr.261 din 2004. Însă considerăm că practica respectivă este binevenită pe motiv că compensarea daunelor morale satisface în mod echitabil retrăirile și suferințele pasagerilor în legătură cu întreruperea orarului regulamentar de zbor.

Am estimat și faptul că în cazurile de întârziere și anulare a zborurilor, instanțele judecătorești aplică legislația națională, ceea ce nu este valabil pentru transportul aerian. Toate zborurile realizate din/spre statul nostru au caracter internațional fiind sub incidența normelor Convenției de la Montreal, Convenției de la Varșovia și a regulamentelor comunității europene. La cumpărarea biletului, pasagerul încheie contract de transport aerian internațional de pasageri, și nu unul național, deoarece zboruri aeriene naționale pe rute regulate în Republica Moldova nici nu există. Deși în țara noastră avem două aeroporturi internaționale, A.I."Chișinău" și A.I."Mărculești", "poarta" europeană a țării este doar aeroportul din Chișinău. Spre regret, în acest context o interpretare eronată a legii o face Colegiul civil și de contencios administrativ al CSJ a RM. În litigiile cu privire la amînarea zborurilor, Curtea consideră că urmează a fi aplicată legea națională pe motiv că circumstanțele de fapt stabilite la examinarea cazului nu cad sub incidența Convenției . Expunîndu-ne opinia, exprimăm dezacordul cu poziția Curții Supreme de Justiție, și aducem ca argument art.1 alin.(2) din Convenția de la Montreal: expresia transport internațional înseamnă orice transport în care, conform acordului dintre părți, punctul de plecare și punctul de destinație, indiferent dacă există sau nu o întrerupere a transportului sau o transbordare, sunt situate fie pe teritoriul a două state părți, fie pe teritoriul unui singur stat parte, în cazul în care există o escală stabilită pe teritoriul altui stat, chiar dacă acel stat nu este un stat parte. Nu este considerat transport internațional doar transportul între două

puncte situate pe teritoriul unui singur stat.

Un interes deosebit prezintă litigiile în care este angajată răspunderea civilă a agențiilor de voiaj și celor de comercializare a biletelor de călătorie. Jurisprudența națională cunoaște precedente în care Judecătoria Botanică a angajat răspunderea solidară a două agenții de voiaj ca organizatoare a zborului, exonerând de răspundere compania aeriană. Agențiile de voiaj au greșit ora zborului retur la emiterea biletelor și fără a informa pasagerii despre aceasta. Pe lângă restituirea costului biletului, instanța a dispus pe seama agențiilor de voiaj compensarea daunei morale în mărime de 5000 de lei precum și a cheltuielilor de judecată, deși reclamantul în acțiune solicita suma de 20000 de lei. Într-un caz asemănător, în timpul zborului Chișinău-Istanbul-Antalya, întârzierea s-a produs pe segmentul Chișinău-Antalya, dar consecința a fost că pasagerii au pierdut al doilea segment al rutei, Istanbul-Antalya, fiind nevoiți a-și cumpăra alte bilete. În cursul examinării cauzei s-a constatat că agenția de comercializare a biletelor a indicat eronat ora de aterizare pe aeroportul din Istanbul și ora de pornire spre Antalya. Prin hotărîrea Judecătoria Botanică, care a fost menținută și prin decizia Curții de Apel Chișinău, compania aeriană a fost exonerată de răspundere iar pe seama agenției de vânzări a fost pusă achitarea cheltuielilor materiale și compensarea suferințelor psihologice avute de pasageri.

Expunîndu-ne părerea, suntem de acord cu hotărîrile emise de instanțele judecătorești în categoria respectivă de litigii și subliniem faptul că aceste acțiuni contribuie la protecția juridică a drepturilor consumatorilor. În susținerea acestei opinii, mai adăugăm că prin intermediul sistemului unic de rezervări toți agenții de comercializare a biletelor de avion sunt imediat înștiințați despre orice modificare de zbor. Iar agențiilor de vânzări le revine obligația de a aduce la cunoștința clienților lor despre aceste schimbări. Practica arată că în majoritatea cazurilor, pentru nerespectarea acestor obligații răspunderea o poartă agențiile de comercializare a biletelor și nu companiile aeriene. Dar am întîlnit și situații inverse, cînd o interpretare diferită ne oferă Curtea Supremă a Lituaniei, în cazul zborului Dublin-Palanga care a fost anulat. Pasagerii au înaintat în comun acțiunea în despăgubire împotriva a două companii aeriene: organizatoarea zborului și deținătoarea aeronavei care urma să efectueze zborul. Instanța de fond și cea de apel au impus companiile la răspundere solidară: prima - restituirea costului biletelor, cea de-a doua - plata de despăgubiri în legătură cu anularea zborului. Curtea Supremă a constatat că instanțele au interpretat eronat prevederile Convenției de la Montreal și a Regulamentului nr.261 din 2004. În caz de anulare a unui zbor, răspunderea față de pasageri este pe seama transportatorului efectiv (care efectuează zborul). Acesta ulterior se poate întoarce cu acțiune de regres către ceilalți subiecți în temeiul prevederilor dreptului național.

În final, subliniem faptul că Convenția de la Montreal nu prevede reguli de calculare a cuantumului despăgubirilor pentru situațiile de întârziere și anulare a zborurilor, și aprecierea daunelor este lăsată la discreția companiilor aeriene, fapt care generează confuzii. Am estimat și situația că atunci cînd întârzierea sau anularea zborului se petrece cu un avion cu destinația spre Federația Rusă, care este încă membră a Convenției de la Varșovia, transportatorii naționali invocă diverse cauze, ca defecțiuni tehnice, factori meteorologici, forță majoră ș.a., în timp ce zborurile spre statele membre ale Convenției de la Montreal se caracterizează printr-o exactitate și grijă sporită. Luînd în considerație aceste considerente, îndemnăm companiile aeriene din Republica Moldova să respecte dreptul consumatorilor de a fi despăgubiți pentru prejudiciile avute în legătură cu întârzierea și anularea zborurilor și aceasta să nu depindă de faptul că direcția de zbor este spre statele membre a Convenției de la Montreal sau Convenția de la Varșovia. Totodată este cazul ca Administrația de Stat a Aviației Civile (ASAC) să aplice sancțiuni acelor companii aeriene care recurg la o practică generală de evitare a rambursării cheltuielilor și fără a lua în considerație cuantumul despăgubirilor prevăzută de legislația internațională.

O altă problemă pe care am estimat-o în cursul examinării dosarelor civile din perioada anilor 2004-2008, este că companiile aeriene nu aduc dovezi atunci cînd invocă existența "împrejurărilor excepționale" care au stat la baza întîrzierii sau anulării zborului. Deși în practica judiciară a Uniunii Europene această problemă a fost deja depășită, în Republica Moldova se impune crearea unui sistem uniform, comprehensiv și detaliat de evaluare a temeiniciei dovezilor

aduse de companiile aeriene în procesul de judecată.

Spre regret, pînă în prezent legislația și practica judiciară a Republicii Moldova nu definește ce este întârziere și anulare a unui zbor și care este durata de timp ce concretizează aceste noțiuni. Reieșind din aceste considerente, în Republica Moldova rămîn a fi fără o acoperire legală mai multe aspecte la acest capitol. Deși în Codul civil și Legea privind protecția consumatorilor reglementări generale există, acestea nu sunt ajustate spre a fi aplicate întârzierilor în transportul aerian de pasageri. În concluzie, avînd ca exemplu și urmînd modelului Convenției de la Montreal din 1999, luînd în considerație reglementarea întârzierii și anulării zborurilor din legislația Uniunii Europene, dar și a statelor ex-sovietice, propunem emiterea prin hotărîre de guvern a unor reguli naționale, și anume: privind măsurile de răspundere antrenate transportatorului aerian pentru refuzul de îmbarcare, anularea sau întârzierea zborului în transportul de mărfuri și pasageri". Cu această ocazie, considerăm a fi oportună și emiterea unei hotărîri explicative a Curții Supreme de Justiție cu privire la litigiile ce țin de transportul de mărfuri și pasageri, prin care ar fi clarificate mai multe probleme cu care se confruntă la moment teoria și practica judiciară a Republicii Moldova cu referire la toate tipurile de transport.

În scopul protejării intereselor pasagerilor, textul regulamentului va trebui să cuprindă limitele răspunderii transportatorului aerian pentru fiecare oră de întârziere, după modelul legislației maritime, navale și feroviare naționale. Totodată, în vederea ajustării legislației naționale la cea comunitară mai este necesar a fi reglementate condițiile și modul de acordare a unei asistențe gratuite pasagerilor în cazul întârzierilor importante sau anulării rutelor aeriene, sub formă de hrană, băutură, linii telefonice de comunicare, cameră la hotel pe timp de noapte etc, iar companiilor aeriene să revină obligația de a-i informa pe pasageri despre drepturile lor în baza acestui regulament.