



**PLENUL
CONSILIULUI CONCURENȚEI**



**DECIZIE
mun. Chișinău**

din 12.10.2023

Nr. CN-28/21-46

Plenul Consiliului Concurenței,
acționând în temeiul art. 41 alin. (1) lit. h) al Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012 (în continuare - Legea concurenței), Hotărârii Parlamentului nr. 331 din 30.11.2018 privind numirea în funcție a membrilor Plenului Consiliului Concurenței,

analizând raportul de investigație asupra cazului inițiat prin Dispoziția Plenului Consiliului Concurenței nr. 28 din 19 august 2021 privind presupusa încălcare a prevederilor art. 15 lit. b), 16 și 18 din Legea concurenței nr. 183 din 11.07.2012 de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L. în raport cu întreprinderea „Mouzenidis Travel” S.R.L. (în prezent - „Best Travel Operator” S.R.L.), materialele acumulate în cadrul investigației

A CONSTATAT:

1. La data de 26.07.2021, în adresa Consiliului Concurenței a parvenit plângerea nr. 3506 (în continuare - plângere), depusă de către întreprinderea „Mouzenidis Travel” S.R.L. („Best Travel Operator” S.R.L. începând cu data de 23 noiembrie 2021) privind presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L.

2. Potrivit celor invocate în plângere, presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L. se manifestă prin răspândirea de unor afirmații false despre activitatea „Mouzenidis Travel” S.R.L., ce dăunează activității acesteia, fapte ce indică la semnele încălcării art. 15 lit. b) ale Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012.

3. Urmare a examinării preliminare a plângerii, în conformitate cu prevederile art. 55 alin. (1) și în temeiul prevederilor art. 41 alin. (1) lit. f) din Legea concurenței, Plenul Consiliului Concurenței, prin Dispoziția nr. 28 din 19.08.2021, a dispus inițierea investigației privind presupusa încălcare a prevederilor art. 15 lit.

b) ale Legii concurenței de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L., manifestată prin discreditarea concurentului sub forma răspândirii informațiilor false despre activitatea reclamantei în partea ce ține de solvabilitatea acesteia, fără a face distincție între tuoperatorul autohton și cel din Grecia, care are o denumire identică.

II. Cadrul legal și informațiile în baza cărora au fost efectuate constatările și concluziile din prezenta decizie

4. Constatările și concluziile din prezentul raport au fost efectuate în baza:

- Constituției Republicii Moldova din 29.07.1994.
- Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012.
- Informațiilor parvenite din partea întreprinderilor „Mouzenidis Travel” S.R.L., „Pandatur” S.R.L. și a altor participanți la procedura administrativă.

III. Părțile implicate

Reclamant:

5. **„Mouzenidis Travel” S.R.L.** (în prezent - „Best Travel Operator” S.R.L., denumirea întreprinderii fiind modificată prin Decizia Agenției Servicii Publice din data de 23.11.2021), data înregistrării de stat – 15.10.2012, adresa juridică: MD-2001, mun. Chișinău, str. Vasilescu I, nr. 38, of. 2, IDNO 1012600031594.

„Mouzenidis Travel” S.R.L. („Best Travel Operator” S.R.L.) este o întreprindere care prestează servicii turistice.

Reclamat:

6. **„Pandatur” S.R.L.**, data înregistrării de stat – 22.04.2010, adresa juridică: MD-2044, mun. Chișinău, str. Ginta Latină, 15/2, ap. 19, IDNO 1010600013846.

„Pandatur” S.R.L. este o întreprindere care prestează servicii turistice.

IV. Piața relevantă: piața relevantă a produsului și piața geografică relevantă

7. **Piața relevantă** este piața în cadrul căreia se evaluează o anumită problemă de concurență și care se determină prin raportarea pieței relevante a produsului la piața geografică relevantă.

8. **Piața relevantă a produsului.** Conform art. 4 din Legea concurenței, piața relevantă a produsului cuprinde toate produsele considerate de consumatori ca interschimbabile sau substituibile datorită utilizării date acestora, caracteristicilor fizice, funcționale și a prețului.

Luând în considerare faptul că reclamantul invocă săvârșirea presupuselor acțiuni de concurență neloială de discreditare a concurentului în contextul desfășurării activității turistice, piața relevantă a produsului se definește ca ***piața prestării serviciilor turistice***.

9. Piața relevantă geografică. Conform art. 4 din Legea concurenței, piața geografică relevantă se referă la zona în care întreprinderile sunt implicate în oferta sau cererea de pe piața relevantă a produsului, în care condițiile de concurență sunt suficient de omogene și care poate fi deosebită de zonele geografice învecinate prin condiții de concurență ce diferă în mod apreciabil.

Ținând cont că serviciile turistice sunt prestate deopotrivă pe teritoriul Republicii Moldova, *piața relevantă geografică o constituie întreg teritoriul Republicii Moldova*.

10. Piața relevantă este *piața prestării serviciilor turistice pe întreg teritoriul Republicii Moldova*.

11. Perioada de timp supusă examinării: 19 iunie 2021- 17.01.2022.

Perioada de timp supusă examinării a fost determinată de momentul în care reprezentantul întreprinderii reclamate dl ȐȐȐȐ a postat, prin intermediul rețelei de socializare „Facebook”, informația despre activitatea „Mouzenidis Travel” și momentul recepționării scrisorii de la „Pandatur” S.R.L., ca răspuns la solicitarea Consiliului Concurenței nr. ȐȐȐȐ.

V. Acte și fapte constatate

12. La data de 26.07.2021, în cadrul Consiliului Concurenței a parvenit plângerea cu nr. de intrare 3506 din partea întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L. privitor la presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L.

13. Potrivit celor invocate în plângere, presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L. se manifestă prin discreditarea concurentului „Mouzenidis Travel” S.R.L. sub forma răspândirii informațiilor false cu referire la solvabilitatea ultimului, prin intermediul materialelor video difuzate în rețeaua de socializare „Facebook” afirmații ce dăunează activității acestuia, în condițiile în care reclamata nu a făcut o distincție dintre turoperatorul autohton și cel din Grecia, care are o denumire identică, fapte ce indică la semnele încălcării art. 15 lit. b) din Legea concurenței.

14. Conform celor relatate în plângere, la data de 19.06.2021, pe pagina de „Facebook”, „ȐȐȐȐ” – administratorul „Pandatur” S.R.L., prin intermediul unei înregistrări video, însoțită de un mesaj, a vorbit despre compania „Mouzenidis Travel”, fără a specifica teritoriul în care activează întreprinderea în cauză.

15. Reclamanta comunică că îndată ce reprezentantul „Pandatur” S.R.L. a publicat video-ul nominalizat, „Mouzenidis Travel” S.R.L. a intervenit către acesta cu solicitarea de a face precizări în publicația postată pe „Facebook”, specificându-se că este vorba despre „Mouzenidis Travel” A.E. din Republica Elenă (Grecia) și nu de „Mouzenidis Travel” S.R.L., însă solicitarea adresată administratorului „Pandatur” S.R.L., a fost ignorată, ba mai mult mesajul fiind șters de pe pagina de „Facebook”.

16. Totodată, întreprinderea reclamantă invocă că la data de 23.06.2021, administratorul în cauză a publicat, în mod repetat, o postare video, prin care din nou nu s-a făcut diferență dintre problemele existente la „Mouzenidis Travel” A.E. din Republica Elenă (Grecia) și activitatea „Mouzenidis Travel” S.R.L. Acesta afirmă că la data de 24.06.2021, „Mouzenidis Travel” S.R.L. a expediat o somație către reclamat, solicitând aducerea la cunoștința audienței de pe pagina de „Facebook” al „~~Σ<Σ<Σ<~~”, a scuzelor publice față de compania „Mouzenidis Travel” S.R.L. și să informeze publicul că între „Pandatur” S.R.L. și „Mouzenidis Travel” S.R.L. nu există un contract de colaborare, iar informația postată pe „Facebook” din 19.06.2021 și 23.06.2021 se referă la activitatea companiei „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia. Totuși, reclamantul informează că până în prezent „Pandatur” S.R.L. nu a reacționat la somația expediată de către „Mouzenidis Travel” S.R.L.

17. Astfel, întreprinderea reclamantă susține că problemele companiei „Mouzenidis Travel” S.R.L. („*Best Travel Operator*” S.R.L.), cu clienții au apărut după data postării înregistrării video pe „Facebook” (19.06.2021). Respectiv, reclamanta menționează că fapta săvârșită la data de 19.06.2021 și 23.06.2021 de către reprezentantul „Pandatur” S.R.L., s-a manifestat prin răspândirea informației false prin intermediul rețelei de socializare „Facebook”, ceea ce constituie o acțiune de concurență neloială interzisă de art. 15 lit. b) din Legea concurenței nr. 183 din 11.07.2012.

18. Prin intermediul scrisorii cu nr. de intrare 3570 din 02.08.2021, întreprinderea „Mouzenidis Travel” S.R.L. a suplimentat plângerea inițială cu menținerea obiectului acesteia.

19. La plângerea depusă, reclamanta a anexat suplimentar următoarele probe/înscrieri: Copia mandatului avocatului; Copia actului de constatare a faptelor și a stărilor de fapt nr. 190a-15/2021 din 29.06.2021; Licență pentru exercitare a activității de executor judecătoresc eliberată titularului ~~Σ<Σ<Σ<~~; Copia extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice nr. 17346 din 05.11.2019, eliberat întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L.; Copia buletinului de identitate a administratorului întreprinderii reclamante; Copia Certificatului de înregistrare a mărcii cu nr. 24802; Copia Deciziei de înregistrare a mărcii „Mouzenidis Travel”;

Copia Somației înaintate de „Mouzenidis Travel” S.R.L. cu nr. 39/21 din 24.06.2021, către „Pandatur” S.R.L; Informația despre contribuabilul „Mouzenidis Travel” S.R.L. din Registrul Fiscal de Stat; Capturi de ecran de pe rețeaua de socializare „Facebook”.

20. În cadrul examinării preliminare a plângerii depuse, Consiliul Concurenței, prin intermediul scrisorii cu 3<3<3<, a solicitat întreprinderii „Pandatur” S.R.L. să se expună pe marginea plângerii depuse de către „Mouzenidis Travel” S.R.L. („*Best Travel Operator*” S.R.L.), inclusiv să comunice măsurile întreprinse urmare a recepționării somației din 24.06.2021 înaintată de reclamant.

21. La caz, prin intermediul scrisorii cu nr. de intrare 3<3<3<, întreprinderea „Pandatur” S.R.L. comunică că autorul plângerii prezintă informația distorsionată și, parțial, pentru a induce în eroare membrii Plenului Consiliului Concurenței. Acesta afirmă că la data de 19.06.2021, într-adevăr reprezentantul „Pandatur” S.R.L. a postat un mesaj video public, însă acesta era destinat strict clienților companiei „Pandatur” S.R.L., întrucât video-ul a început cu expresia „Bună ziua stimați turiști Pandatur”, mesaj în care se specifică în video de la bun început, în mod clar, că este vorba despre operatorul grecesc „Mouzenidis Travel”.

22. Concomitent, reclamatul susține că informația ce a fost expusă de către administratorul - 3<3<3< este una veridică și cunoscută în spațiul public și nu poate fi vorba despre careva informații inexistente, deoarece aceste informații au apărut pe majoritatea portalurilor de știri, iar consecințele despre care se discută în plângere nu se datorează unei postări din profilul personal al reprezentantului „Pandatur” S.R.L.

23. Prin punctul său de vedere, reclamatul menționează că unicul scop al mesajului video postat a fost informarea propriilor clienți despre faptul că compania „Pandatur” S.R.L. își va onora obligațiunile contractuale chiar și în condițiile create când operatorul grecesc intenționa să-și suspende activitatea, iar autorul plângerii nu a specificat faptul că administratorul - 3<3<3< a informat la data de 19.06.2021, în mod clar, că mesajul se adresează doar către turiștii companiei „Pandatur” și se referă la obligațiile contractuale ale „Pandatur” în raport cu clienții săi. De asemenea, făcând trimitere la postarea video din 23.06.2021, reclamantul reiterează că acesta se leagă direct de primul mesaj video, unde s-a expus că este vorba despre operatorul de turism grecesc și se face referință de mai multe ori la mesajul video precedent fiind o prelungire a acestuia și fiind vizionat de persoane care se află în lista de prieteni a reprezentantului întreprinderii - 3<3<3<. Totodată, reclamatul afirmă că acesta a indicat și secvențe de text ca să fie mai explicit, fiind specificat că este vorba despre operatorul grecesc.

24. În susținerea argumentelor sale, reclamata a anexat următoarele probe: înregistrările video din 19.06.2021 și 23.06.2021 înscrise pe suport DVD; captura de ecran a postării primei înregistrări video din 19.06.2021; captura de ecran a postării înregistrării video din 23.06.2021 care suplimentează înregistrarea video din 19.06.2021; extrasul de pe pagina web oficială a judecătoriei Chișinău cu informația privind restituirea cererii de chemare în judecată depusă de „Mouzenidis Travel” S.R.L.

25. Urmare a examinării preliminare a plângerii cu nr. de intrare 3<3<3<, Plenul Consiliului Concurenței a adoptat Dispoziția de inițiere a investigației nr. 28 din 19.08.2021.

În vederea derulării investigației, prin intermediul scrisorii nr. 3<3<3<, Consiliul Concurenței a solicitat întreprinderii reclamante următoarele informații:

- Probe care ar confirma inducerea în eroare a clienței întreprinderii cu privire la identitatea operatorului economic la care se face referință prin intermediul materialelor video plasate de către întreprinderea „Pandatur” S.R.L. în rețeaua de socializare „Facebook”.

- Datele de identificare și de contact ale consumatorilor induși în eroare în contextul vizionării materialelor video specificate.

- Probe ce ar demonstra existența eventualului impact negativ al acțiunilor întreprinderii reclamate asupra întreprinderii reclamante.

26. Prin scrisoarea cu nr. de intrare 3<3<3<, întreprinderea reclamantă a prezentat înregistrări audio a convorbirilor telefonice cu consumatorii, care în opinia acesteia au fost induși în eroare anexând, inclusiv datele de identificare și de contact al acestora. Concomitent, „Mouzenidis Travel” S.R.L. a menționat că impactul economic negativ al acțiunilor companiei „Pandatur” S.R.L. se probează prin faptul că după răspândirea informației denigratoare, vânzările s-au redus și clienții au fost redirecționați către reclamat, fapt ce i-a oferit posibilitatea întreprinderii „Pandatur” S.R.L. pornirii cursei de avion din 07.08.2021 cu pasagerii săi către Grecia, insula Creta, destinația care pe parcursul mai mulți ani a fost destinația principală a companiei reclamante.

27. De asemenea, prin intermediul scrisorii 3<3<3< adresată întreprinderii reclamate, Consiliul Concurenței a solicitat furnizarea informațiilor cu privire la:

- Volumul vânzărilor pentru anii 2019-2021, în ceea ce privește destinația Grecia.

- Numele, prenumele, datele de contact (telefon, e-mail) ale persoanelor care au zburat pe data de 07.08.2021 către Creta (Grecia).

28. În acest sens, prin scrisoarea cu nr. de intrare 3<3<3< întreprinderea reclamată a prezentat următoarea informație:

a) volumul vânzărilor întreprinderii „Pandatur” S.R.L. pentru anul 2019, în ceea ce privește destinația Grecia, constituie 3000 pentru 3000 turiști.

b) volumul vânzărilor întreprinderii „Pandatur” S.R.L. pentru anul 2020, în ceea ce privește destinația Grecia, constituie 3000 pentru 3000 turiști.

c) volumul vânzărilor întreprinderii „Pandatur” S.R.L. pentru anul 2021, în ceea ce privește destinația Grecia, constituie 3000 pentru 3000 turiști.

Totodată, întreprinderea reclamată a comunicat că nu a achiziționat pachete turistice de la operatorul „Mouzenidis Travel” S.R.L. pentru destinația Creta (Grecia), acestea fiind procurate de la 3000 și alte companii locale din lipsa propriului avion charter în acea perioadă.

29. La data de 16.12.2021, Consiliul Concurenței prin intermediul scrisorii 3000 a solicitat, în mod repetat, de la întreprinderea reclamată prezentarea listei persoanelor care au zburat la data de 07.08.2021 către Creta (Grecia), care va include numele, prenumele, datele de contact (telefon, e-mail).

30. Drept răspuns, întreprinderea reclamată prin intermediul scrisorii cu nr. de ieșire 3000, a comunicat că până în anul 2020 „Pandatur” S.R.L. a colaborat cu compania „Mouzenidis Travel” A.E., înregistrată în Grecia. Aceasta menționează că întreprinderea „Pandatur” S.R.L. nu a colaborat niciodată cu întreprinderea reclamantă, colaborând doar cu operatorul grecesc cu denumire similară.

31. Întreprinderea reclamată informează că a efectuat un șir de rezervări pentru clienții săi de la „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia, iar la data de 19.05.2020 operatorul grecesc a informat întreprinderea „Pandatur” S.R.L. despre rezoluțiunea contractului de colaborare din cauza pandemiei COVID-19. Reclamatul comunică faptul că în vederea executării serviciilor contractate pentru clienții „Pandatur” S.R.L., „Mouzenidis Travel” Grecia și „Pandatur” S.R.L. au agreeat, pe lângă restituirea plăților, modificarea datelor rezervărilor și executarea acestora. Respectiv, acesta susține că colaborarea între „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia și „Pandatur” S.R.L. a continuat și în anul 2021 pentru rezervările efectuate până la pandemie și rezoluțiunea contractului încheiat între părți.

32. De asemenea, întreprinderea reclamată afirmă că la data de 17.06.2021 și printr-un șir de mesaje ulterioare, cum ar fi din 22.06.2021 și 24.08.2021, „Mouzenidis Travel” Grecia a informat „Pandatur” S.R.L. că în anumite perioade nu va mai deservi clienți pe teritoriul Greciei și că unele rezervări sunt anulate.

33. Astfel, reieșind din informația comunicată de „Mouzenidis Travel” Grecia, precum că aceștia nu își vor putea onora obligațiile față de turiștii „Pandatur” S.R.L., întreprinderea reclamată comunică faptul că la data de 19 iunie 2021 administratorul „Pandatur” S.R.L. a publicat pe pagina sa din rețeaua de socializare „Facebook”, mesajul video însoțit de textul la care a făcut trimitere întreprinderea reclamantă.

34. Concomitent, reclamatul menționează că în aceeași zi, textul inițial a fost modificat fiind adăugat cuvântul „Grecia”, la fraza „În urma mai multor apeluri de la turiștii îngrijorați referitor la sistarea activității „Mouzenidis Travel” **Grecia...**”. Reclamatul remarcă faptul că în textul inițial din 19.06.2021, la alineatul 6 a fost menționat „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia. De asemenea, acesta susține că în mesajul video postat la 19.06.2021, s-a făcut mențiunea „operatorul grecesc Mouzenidis Travel”, fiind relatat faptul că în legătură cu imposibilitatea acestuia de a-și onora obligațiunile, „Pandatur” S.R.L. va asigura prestarea serviciilor turistice contractate de la operatorul menționat.

35. Referitor la postarea din 23.06.2021, reclamatul a specificat că la data de 26.06.2021, textul care a însoțit mesajul video postat la data de 23.06.2021 a fost modificat, fiind adăugat la primul alineat cuvântul de precizare „Grecia”. Acesta susține că după publicarea mesajelor din 19.06.2021 și 21.06.2021 „Pandatur” S.R.L. a executat unele din serviciile contractate inițial de la „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia, la care s-a referit în mesajele litigioase.

36. Întreprinderea reclamată comunică faptul că, concomitent, cu mesajele litigioase, în mass-media a fost reflectată incapacitatea „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, atașând, în acest sens, link-uri la pagini web, care conțin informații cu privire la capacitatea întreprinderii nominalizate.

37. „Pandatur” S.R.L. indică că din cauza confuziei create de însăși faptul denumirilor identice ale companiilor și mărcilor comerciale „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia și „Mouzenidis Travel” S.R.L., aceasta din urmă a decis schimbarea denumirii.

38. Reclamatul reiterează că este evident că compania vizată în mesajele publicate se referă, în mod cert, la operatorul grecesc „Mouzenidis Travel” și nu la Agenția de turism din Republica Moldova - „Mouzenidis Travel” S.R.L. Acesta consideră că situația de confuzie putea fi creată pentru public și de către mass-media locală și străină. Întreprinderea reclamată specifică că nu poate fi exclus faptul unei confuzii, însă aceasta nu se datorează modului de expunere a mesajelor postate pe „Facebook”, ci însăși de faptul că operatorul grecesc și reclamantul au denumiri și mărci comerciale identice. Respectiv, în opinia „Pandatur” S.R.L. orice eventuale dificultăți de imagine ale petiționarei se datorează dificultăților/eventualei insolvențe a companiilor „Mouzenidis Travel” înregistrate peste hotare și nicidecum mesajelor din data de 19.06.2021 și 23.06.2021 postate de administratorul „Pandatur” S.R.L.

39. Prin scrisoarea № 38, Consiliul Concurenței a solicitat de la întreprinderea reclamantă să argumenteze motivele ce au stat la baza selectării denumirii de firmă „Mouzenidis Travel”. Totodată, întreprinderii reclamante i s-a solicitat să comunice dacă există o legătură între „Mouzenidis Travel” S.R.L. și

„Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, inclusiv să indice dacă în procesul prestării serviciilor turistice între „Mouzenidis Travel” S.R.L. și „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia au existat raporturi juridice de colaborare.

40. Prin scrisoarea cu 30.03.2021, întreprinderea reclamantă a informat că „Best Travel Operator” S.R.L. (anterior „Mouzenidis Travel” S.R.L.) este o întreprindere independentă în Republica Moldova, care are o relație foarte strânsă cu „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia, având la bază raporturi juridice din momentul înființării companiei „Mouzenidis Travel” S.R.L. din anul 2012. Aceasta susține că denumirea „Mouzenidis Travel” a fost aleasă cu scopul de a defini strânsa legătură între două companii independente „Mouzenidis Travel” Grecia și „Mouzenidis Travel” Moldova.

41. Reclamantul informează că vânzările de servicii de călătorie realizate de către „Mouzenidis Travel” S.R.L. (pachete de servicii de călătorie), furnizorul principal (aproximativ 90%) de cazare era „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia. Conform celor invocate, cursele charter (avia și autocar), „Mouzenidis Travel” S.R.L. le contracta singur de la furnizori locali din Republica Moldova, iar formarea pachetului de servicii de călătorie era organizat de către „Mouzenidis Travel” S.R.L.

42. Concomitent, întreprinderea reclamantă susține că sistemul de rezervare pentru clienți (persoanele fizice/juridice), unde turiștii făceau rezervări on-line, se informau, vizualizau ofertele, procurau pachetele de servicii de călătorie/achitau on-line, era administrat de către „Mouzenidis Travel” S.R.L. și furnizorul produsului pe teritoriul Republicii Moldova era „Mouzenidis Travel” S.R.L, chiar dacă proprietarul acestui sistem era „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia.

43. Întreprinderea reclamantă afirmă că toți clienții/cumpărătorii de servicii de călătorie din Moldova asociau întreprinderea cu „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia, deoarece aveau aceeași denumire, foloseau aceeași marca comercială și aceeași platforma de vânzare/informare/gestionare - atât persoanele fizice (clienții), cât și partenerii/ subagenții foloseau doar denumirea de „Mouzenidis Travel”.

44. Suplimentar, „Best Travel Operator” S.R.L. (anterior „Mouzenidis Travel” S.R.L.) a prezentat următoarea informație:

- Pana în prezent, „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia nu a fost declarată printr-o hotărâre a Curții din Grecia insolvabilă (falimentată) - deci informația despre faliment a companiei „Mouzenidis Travel” la data publicării 19.06.2021 era falsă.

- La data de 19.06.2021, „Mouzenidis Travel” S.R.L. avea deja transferate 275 000 EUR pentru cazările care urmau sa fie în vara anului 2021.

- „Mouzenidis Travel,, Moldova, de câțiva ani la rând, gestionează cursa Chisinau-Heraklion (insula Creta, Grecia). De acest fapt cunoșteau toți clienții

„Mouzenidis Travel” și persoanele juridice (agenții de turism/intermediarii) din Moldova cu care aveau o colaborare strânsă.

- Exact la câteva săptămâni, după ce dl ȚȚȚȚ - administratorul companiei „Pandatur” S.R.L. publica pe „Facebook” anunțul defăimător discreditând astfel compania „Mouzenidis Travel” S.R.L., „Pandatur” S.R.L. în iulie 2021 anunță, pentru prima dată în istoria sa, despre organizarea cursei charter Chișinău-Heraklion.

45. Reieșind din cele menționate, reclamantul consideră ca acea postare de pe „Facebook” a mai avut un scop, și anume deturnarea de client, invocând în acest sens prevederile art. 18 din Legea concurenței.

46. De asemenea, întreprinderea reclamantă a prezentat informația cu privire la retrospectiva evenimentelor din vara anului 2021 în legătură cu cursa charter Chișinău – Heraklion, Grecia:

- La data de 19.07.2021, „Mouzenidis Travel” S.R.L. anunță despre cursa charter din 31.07.2021 Chișinău- Heraklion (Creta), având un contract semnat la data de 23.04.2021 între „HiSky” S.R.L. (aerona A320 – 180 locuri) și „Mouzenidis Travel”, Moldova pentru efectuarea curselor charter Chișinău-Heraklion (Creta).

- La data de 27.07.2021, „Pandatur” S.R.L. anunță prin rețelele de socializare și prin telegram (cum s-a și spus - pentru prima dată în istoria activității sale) lansarea cursei avia Chișinău - Heraklion, propunând spre vânzare pachete de servicii de călătorie în Grecia, insula Creta.

- La data de 31.07.2021, „Mouzenidis Travel” S.R.L. efectuează cursa charter Chișinău – Heraklion, avionul fiind oferit de către compania „HiSky” S.R.L. în baza contractului de colaborare.

- În aceeași perioadă, „HiSky” S.R.L. a anunțat că contractul semnat între „HiSky” și „Mouzenidis Travel” S.R.L. nu va mai fi valabil, deoarece „HiSky” a semnat un contract cu „Pandatur” S.R.L. și după data de 31.07.2021, HiSky va zbura spre Creta, Heraklion cu „Pandatur” S.R.L. Analizând retrospectiva evenimentelor, reclamanta presupune că întreprinderea reclamată a instigat la rezilierea contractului între „Mouzenidis Travel” S.R.L. și „HiSky” S.R.L. cu scopul de a-și întări pozițiile chiar dacă art. 16 din Legea concurenței interzice instigarea, din interes sau în interesul persoanelor terțe, la rezilierea neîntemeiată a contractului cu concurentul unei alte întreprinderi.

- Nimerind într-o situație foarte complicată și neprevăzută, având peste 100 de turiști în Grecia, insula Creta (care zburase deja cu cursa charter, operată de „HiSky” S.R.L. pe data de 31.07.2021), „Mouzenidis Travel” S.R.L. a fost nevoită, în scurt timp, să-și găsească un alt furnizor pentru a returna clienții în Moldova și pentru a efectua programul planificat încă din primăvara anului 2021.

- La câteva zile, „Mouzenidis Travel” S.R.L. a încheiat un contract cu compania aeriană „Air Moldova”, însă prețul era mai mare. Neavând alte soluții, „Mouzenidis Travel” S.R.L. achită companiei „Air Moldova” pentru aeronava A319 – prețul de 3000 pentru 150 de locuri.

47. Astfel, întreprinderea reclamantă menționează că datorită acțiunilor întreprinderii reclamatei, și anume - defăimarea și denigrarea companiei „Mouzenidis Travel” S.R.L., deturnarea de clienți de către „Pandatur” S.R.L., instigarea la rezilierea contractelor cu clienții direcți și cu HiSky, „Mouzenidis Travel” S.R.L. a suportat cheltuieli și pierderi financiare foarte mari și i s-a știrbit din reputația companiei nespus de mult. Respectiv, aceasta comunică faptul că la data de 23.11.2021, compania „Mouzenidis Travel” S.R.L. a fost nevoită să-și schimbe denumirea din „Mouzenidis Travel” S.R.L. în „Best Travel Operator” S.R.L. având la baza motive întemeiate provocate pe piața din Republica Moldova de către „Pandatur” S.R.L. și administratorul acesteia - 3000.

49. Din totalitatea informațiilor acumulate în cadrul examinării preliminare a plângerii cu 3000 și a investigației inițiate prin intermediul Dispoziției Plenului Consiliului Concurenței nr. 28 din 19.08.2021, se rețin următoarele.

50. La data de 19.06.2021, reprezentantul (administratorul) întreprinderii „Pandatur” S.R.L. - 3000 a publicat prin intermediul paginii sale de „Facebook” un mesaj cu următorul conținut: *„În urma mai multor apeluri de la turiștii îngrijorați referitor la sistarea activității Mouzenidis Travel și discuțiile referitor la falimentul acestei companii vreau să spun următoarele: Compania Panda Tur va oferi sejurul din contul propriu pentru toți turiștii care au rezervat prin compania noastră vacanțele spre Grecia. Noi nu vom schimba hotelul sau perioada sejurului fără solicitarea turiștilor și nu se va achita nici o plată suplimentară. Deja de azi se cazează turiști cu acte RO în hotelurile din Grecia pentru care am achitat repetat în calitate de operator pentru a menține rezervările. Din păcate ieri ne-am pomenit în situația în care toți banii achitați de către noi și alte câteva sute de agenții de turism nu au ajuns la hotelurile din Grecia, iar toate rezervările spre aceste hotele au devenit fără acoperire. Informația primită la data de 17.06.2021 pe adresa electronică Panda Tur de la Mouzenidis Travel Grecia este că: din 17-24 Iunie compania își sistează activitatea și toți turiștii trebuie reprogramați pentru anul 2022. Desigur astfel de lucruri nu ne putem permite Am avut plăcerea să colaborăm mulți ani împreună cu excepția acestui an. Sperăm să își revină, altfel vom asista la o cădere a multor agenții de turism în lanț și mulți turiști păgubiți.”*. Totodată, mesajul postat era însoțit de o înregistrare video prin care administratorul a comunicat următoarele: *„Bună ziua stimați turiști „Pandatur”. Deoarece de ieri dimineată primim foarte multe apeluri de la voi referitor la falimentul operatorului grecesc „Mouzenidis Travel”, vreau să zic că*

compania „Pandatur” își va onora toate obligațiunile care sunt făcute prin acest operator, chiar dacă din data de 17 de ieri dimineață acest operator nu mai cazează turiști în Grecia, noi vom achita suplimentar, din contul de rezervă „Pandatur”, vacanțele voastre, direct la hoteluri pentru a onora contractele așa cum au fost încheiate cu noi. Deci noi vom lua suportul financiar asupra noastră așa ca să executăm vacanța până la urmă. Chiar astăzi avem turiști care se cazează în Grecia, în hotelurile rezervate prin acest operator, care deja ieri au fost transferuri încă odată pentru aceste hoteluri de a fi rezervate. De aceea stați fără nici o grijă, vacanțele prin compania noastră vor fi executate în termen așa cum ne-am înțeles. Referitor la poziția oficială a acestui operator, vreau să zic că ieri dimineață pe data de 17 iunie am primit o scrisoare oficială prin care el își sistează activitatea pe o săptămână în plin sezon, deci absolut nici un transfer către hotelurile în care au turiștii rezervări din Republica Moldova și din alte țări nu a fost executat, respectiv deja fiecare operator se descurcă pe cont propriu. De aceea vă așteptăm la noi, cei care apropo au făcut rezervări cu autocarul, vreau să spun că autocarele încep în prima săptămână a lunii iulie să plece în Grecia”.

51. Ulterior, la data de 23.06.2021, persoana nominalizată a postat un alt mesaj cu următorul conținut: „Poziția Panda Tur referitor la întrebările despre falimentul Mouzenidis Travel. Compania oficial nu a declarat faliment, dar deja a sistat activitatea și nu mai cazează nici un turist. Alte informații oficiale nu avem, deoarece nu se răspunde la apeluri și nici la e-mail. Noi păstrăm poziția noastră și îndemnăm și ceilalți colegi să soluționeze problemele în timp și corect față de turiști.” Similar postării din 19.06.2021, mesajul text era însoțit de o înregistrare video prin intermediul căruia dl ȚȚȚȚ a continuat să se expună cu privire la situația financiară/capacitatea companiei „Mouzenidis Travel”.

52. Urmează a fi remarcat faptul că mesajele postate de administratorul „Pandatur” S.R.L. pe pagina sa de Facebook au fost editate de către acesta. Astfel, postarea din data de 19.06.2021 a fost editată în aceeași zi, iar mesajul postat la data de 23.06.2021 a fost editat la data de 26.06.2021, fiind introdusă sintagma „Grecia” după denumirea companiei „Mouzenidis Travel”, care este vizibilă pentru toate persoanele ce accesează postările nominalizate, acest fapt fiind confirmat, inclusiv prin Actul de constatare a faptelor și a stărilor de fapt din data de 29.06.2021, întocmit de către executorul judecătoresc ȚȚȚȚ.

53. Accesând baza de date a Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI), se atestă că la data de 11.11.2013, întreprinderea reclamantă a înregistrat marca **MOUZENIDIS-TRAVEL**, ce reprezintă o îmbinare de cuvinte identice cu denumirea „Mouzenidis Travel” S.R.L. și „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia.

54. Întreprinderea reclamată a colaborat cu întreprinderea „Mouzenidis Travel” Grecia, fapt confirmat prin invoice-ul din data de 17.12.2019 și corespondența între aceste întreprinderi prin intermediul poștei electronice, atașate de către „Pandatur” S.R.L. la scrisoarea 3<3<3<.

55. Prin scrisoarea cu nr. de intrare 1526 din 14.04.2022, întreprinderea reclamantă a informat că la prestarea serviciilor de călătorie realizate de către „Mouzenidis Travel” S.R.L. (pachete de servicii de călătorie, furnizorul principal (aproximativ 3<3<3<%) de cazare era „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, iar în fiecare an reclamanta transfera în contul „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia aproximativ 3<3<3< pentru serviciile prestate. De asemenea, întreprinderea „Mouzenidis Travel” S.R.L. (în prezent – „Best Travel Operator S.R.L.) a confirmat că proprietarul sistemului de rezervare pentru clienți era „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, iar reclamantul doar administra sistemul în cauză pe teritoriul Republicii Moldova.

56. Prin intermediul scrisorilor 3<3<3< și 3<3<3<, Consiliul Concurenței a expediat întreprinderilor „Mouzenidis Travel” S.R.L. și „Pandatur” S.R.L. raportul de investigație ce conține concluziile și propunerile raportorului în urma finalizării investigației pe cazul respectiv pentru prezentarea observațiilor.

57. Prin intermediul scrisorii 3<3<3<, întreprinderea reclamantă a prezentat observații asupra raportului de investigație. Aceasta a invocat că nu a fost examinat fluxul turiștilor cu destinația Grecia, și anume nu s-au solicitat datele statistice de la Biroul Național de Statistică (raportul 1 tur), pe semestrul II și III al anilor 2019-2021, al operatorului „Pandatur” S.R.L. „Mouzenidis Travel” S.R.L. (în prezent – „Best Travel Operator S.R.L.) a invocat faptul că de la „Pandatur” S.R.L. nu s-au solicitat contractele de servicii de călătorie semnate (cu notarea numărului bonului fiscal, data achitării) între „Pandatur” S.R.L. și persoanele fizice (călători) și cererile ale subagenților cu indicarea sumei și data achitării), cu începerea perioadei de cazare (data începerii turului) iulie-septembrie (semestrul III) 2019; iulie-septembrie (semestrul III) 2021 destinația Grecia, cu delimitarea obligatorie a regiunilor din Grecia, cu delimitarea obligatorie a furnizorilor (de exemplu „Mouzenidis Travel” Grecia, 3<3<3< și alte companii locale.

58. Concomitent, reclamantul a menționat că nu s-a solicitat de la „Pandatur” S.R.L. numărul de clienți afectați în perioada de 17-30 iunie 2021, în perioada când administratorul întreprinderii reclamate a ieșit pe rețeaua de socializare „Facebook” cu adresarea video, operatorul căruia este furnizorul „Mouzenidis Travel” Grecia, chiar dacă ele erau procurate prin alți turoperatori intermediari, așa cum declara el în răspunsul său din data de 04.10.2021, 3<3<3<. Acesta consideră că defăimarea în Republica Moldova a companiei „Mouzenidis Travel” S.R.L. a fost adusă anume de către „Pandatur” S.R.L., având în vedere evoluția activității

„Mouzenidis Travel S.R.L. în 2021. Totodată, pentru confirmarea afectării activității întreprinderii „Mouzenidis Travel S.R.L., reclamantul a atașat captura de ecran din comentariile scrise de clienți și publicate pe Facebook.

59. „Mouzenidis Travel S.R.L. („Best Travel Operator S.R.L.), consideră că pretenția privind încălcarea de către reclamat a prevederilor art. 16 și 18 din Legea concurenței nu este tardivă și urma a fi examinată pe motiv că prevederile art. 14 alin. (5) se referă la termenii depunerii plângerii și nu la termenii de depunere a probelor suplimentare.

60. În opinia reclamantului consumatorul a fost afectat de către informația denigratoare și falsă răspândită de către reprezentantul întreprinderii reclamate privind falimentul companiei „Mouzenidis Travel” din Grecia. Acesta afirmă că pentru justificarea sa, „Pandatur” S.R.L. anexează link-uri de pe piața din România care nu au nici o tangență cu situația din Moldova, deoarece în Moldova „Mouzenidis Travel” S.R.L. este o entitate juridic separată în raport cu „Mouzenidis Travel” Grecia.

61. În final, reclamantul consideră că inițierea investigației în baza notei privind examinarea preliminară a plângerii prin care s-au constatat existența semnelor încălcării prevederilor art. 15 lit. b) din Legea concurenței, demonstrează faptul încălcării de către reclamat a legii nominalizate.

63. La data de 31 mai 2023, s-a desfășurat ședința de audieri în vederea examinării cazului inițiat prin Dispoziția Plenului Consiliului Concurenței, la care au participat reprezentanții întreprinderilor reclamante și reclamate.

64. În cadrul ședinței de audieri întreprinderea reclamantă și-a menținut pretențiile invocate în plângere, specificând că există sute de mesaje și convorbiri telefonice între consumatori și reprezentanții întreprinderii reclamante prin care aceștia au comunicat că au fost induși în eroare referitor la solvabilitatea întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L., din cauza mesajelor postate de administratorul întreprinderii „Pandatur” S.R.L.

65. Reprezentantul întreprinderii reclamante a menționat că din cauza mesajelor denigratoare în adresa sa, precum și a apelurilor parvenite din partea turiștilor, întreprinderea „Mouzenidis Travel” S.R.L. a fost nevoită să-și modifice denumirea în „Best Travel Operator S.R.L..

66. Suplimentar, reclamanta a reiterat că între aceasta și „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia existau doar raporturi contractuale. Atât pachetele de servicii, zbor, cât și pachetul turistic a fost independent și de sine stătător elaborat de către „Mouzenidis Travel” S.R.L.

67. În cadrul ședinței de audieri, întreprinderii reclamante i s-a solicitat prezentarea situațiilor financiare trimestriale pentru anii 2019-2021, precum și

dovezi ce ar demonstra că pe parcursul anului 2021, „Mouzenidis Travel” S.R.L. a continuat colaborarea cu operatorul grecesc „Mouzenidis Travel” A.E.

68. Examinând argumentele expuse în observațiile asupra raportului de investigație, precum și cele invocate în cadrul ședinței de audieri, Consiliul Concurenței menține poziția expusă în raportul de investigație, care a fost expediat părților la data de 17.06.2022, comunicând următoarele.

69. Solicitarea informațiilor descrise la pct. 57 depășește obiectul investigației în cauză, iar probele acumulate la dosarul investigației sunt suficiente pentru a demonstra faptul că întreprinderea reclamată nu a întreprins acțiuni de discreditare a întreprinderii concurente (la caz, „Mouzenidis Travel” S.R.L.). Mai mult, întreprinderea reclamantă nu a argumentat cum ar putea influența solicitarea unor astfel de informații la probarea discreditării din partea întreprinderii „Pandatur” S.R.L. Întreprinderea reclamată a colaborat cu întreprinderea „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, fapt confirmat prin invoice-ul din data de 17.12.2019 și corespondența între aceste întreprinderi prin intermediul poștei electronice, atașate de către „Pandatur” S.R.L. la scrisoarea cu nr. de intrare 56 din 17.01.2022. Respectiv, este suficientă informația prezentată de către „Pandatur” S.R.L., pentru a demonstra faptul că aceasta avea raporturi contractuale cu „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia.

70. În ceea ce privește observația reclamantului precum că nu s-a solicitat de la „Pandatur” S.R.L. numărul de clienți afectați în perioada de 17-30 iunie 2021, în perioada când administratorul întreprinderii reclamate a ieșit pe rețeaua „Facebook” cu adresarea video, operatorul căruia este furnizorul „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, chiar dacă ele erau procurate prin alți turooperatori intermediari, așa cum declara el în răspunsul său din data de 04.10.2021, menționăm că prin scrisoarea cu nr. de intrare 56 din 17.01.2022, „Pandatur” S.R.L. a comunicat că la data de 17.06.2021, precum și printr-un șir de mesaje ulterioare cum ar fi 22.06.2021 și 24.08.2021, „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia a informat „Pandatur” S.R.L. că, în anumite perioade, nu va mai deservi clienți pe teritoriul Greciei, precum și că unele rezervări sunt anulate. Drept dovadă, întreprinderea reclamată a anexat la scrisoarea nominalizată capturi de ecran ce conțin corespondența între acesta cu turooperatorul grecesc prin care ultimul confirmă la data de 18-26 iunie că nu va deservi clienții pe teritoriul Greciei. Suplimentar, turooperatorul grecesc a confirmat prin e-mail că mai multe rezervări ale întreprinderii reclamate au fost anulate. Respectiv, prin corespondența atașată de către „Pandatur” S.R.L. la scrisoarea cu nr. de intrare 56 din 17.01.2022, se atestă că, la momentul publicării postărilor de către reprezentantul întreprinderii reclamate, prin intermediul rețelei de socializare „Facebook”, acesta avea raporturi contractuale cu „Mouzenidis Travel” din Grecia, fapt ce exclude necesitatea

solicitării listei clienților ce au fost afectați prin acțiunile turoperatorului din Grecia.

71. Referitor la argumentele invocate de către reclamant precum că defăimarea în Republica Moldova a companiei „Mouzenidis Travel” S.R.L. a fost adusă anume de către „Pandatur” S.R.L., având în vedere evoluția activității „Mouzenidis Travel S.R.L. în anul 2021, menționăm că dificultățile invocate de către reclamant, în raport cu clienții săi, nu sunt cauzate de postările publicate de către administratorul „Pandatur” S.R.L, ci de problemele cu care se confrunta „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, or, având denumirea de firmă identică, întreprinderea reclamantă era percepută de către consumatori ca fiind o reprezentanță a turoperatorului grecesc. Mesajele text postate de către administratorul întreprinderii „Pandatur” S.R.L. au fost editate de către acesta fiind specificat expres faptul că este vorba despre „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia.

72. În legătură cu obiecțiile invocate de reclamant precum că presupusa încălcare de către reclamat a prevederilor art. 16 și 18 din Legea concurenței, nu este tardivă și urma a fi examinată pe motiv că prevederile art. 14 alin. (5) se referă la termenii depunerii plângerii și nu la termenii de depunere a probelor suplimentare, se reține că legislația nu interzice prezentarea probelor suplimentare, însă la caz, reclamantul a invocat pretenții noi față de „Pandatur” S.R.L, care au fost înaintate cu depășirea termenului legal de 6 luni. Totodată, acestea nu pot fi considerate ca fiind probe suplimentare, în măsura în care nu vin să confirme încălcarea prevederilor art. 15 alin. (b) din Legea concurenței, la care s-a făcut trimitere inițial în plângere, ci se referă la alte încălcări care nu au fost reclamate în termenul reglementat de art. 14 alin. (5) din legea prenotată.

73. În ceea ce privește opinia reclamantului precum că consumatorul a fost afectat de către informația denigratoare și falsă răspândită de către reprezentantul întreprinderii reclamate privind falimentul companiei „Mouzenidis Travel” din Grecia, iar link-urile la care face trimitere „Pandatur” S.R.L. nu sunt relevante încălcării Legii concurenței pe teritoriul Republicii Moldova și au fost publicate pe o altă perioadă decât cea discutată în acest proces, urmează a fi menționat că link-urile de pe paginile web (portalurile de știri) la care a făcut trimitere întreprinderea reclamată, nu au fost luate în considerare și nici nu au avut un impact asupra soluției propuse în raportul de investigație. Concluziile expuse în raportul de investigație nu se bazează pe sursele media specificate de către reclamat, ci pe raporturile de colaborare între reclamantă și întreprinderea „Mouzenidis Travel” din Grecia, care au aveau denumiri de firmă identice. De asemenea, raportul de investigație s-a bazat, inclusiv pe faptul că întreprinderea reclamată nu a intenționat să discrediteze întreprinderea reclamantă și a acționat cu bună-credință

editând în aceeași zi postarea din 19.06.2021, aceasta fiind completată cu cuvântul „Grecia” pentru a nu genera interpretări eronate din partea consumatorilor.

74. Privitor la argumentele întreprinderii reclamante în legătură cu faptul că în nota privind examinarea preliminară a plângerii, persoana responsabilă de examinarea preliminară a plângerii a constatat existența semnelor încălcării prevederilor art. 15 lit. b) din Legea concurenței, comunicăm că nota privind examinarea preliminară a plângerii este o operațiune administrativă ce reprezintă punctul de vedere a executorului pe marginea plângerii depuse. Mai mult ca atât, dispoziția de inițiere a investigației ca urmare a plângerii depuse, nu presupune o constatare a încălcării legislației concurențiale, or în conformitate cu art. 55 alin. (4) din Legea concurenței, *„Dispoziția de inițiere a investigației nu stabilește comiterea unei încălcări a legislației concurențiale. Încălcarea legislației concurențiale se constată prin decizie a Plenului Consiliului Concurenței”*. Suplimentar, potrivit pct. 38 din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Consiliului Concurenței, *„Încadrarea legală exactă și calificarea acțiunilor anticoncurențiale identificate în cadrul procesului de investigație se realizează în funcție de probele acumulate în cadrul investigației și se expune în decizia Plenului Consiliului Concurenței. **Încadrarea legală și calificarea acțiunilor din decizia adoptată de Plenul Consiliului Concurenței asupra unui caz nu este de fiecare dată identică cu temeiurile indicate în dispoziția de inițiere a investigației**”*. Prin urmare, luând în considerare prevederile legale nominalizate, menționăm că doar Plenul Consiliului Concurenței are competența de a constata, încălcarea Legii concurenței în conformitate cu art. 41 alin. (1) lit. l).

75. Cu referire la argumentele reprezentantului „Mouzenidis Travel” S.R.L. („Best Travel Operator” S.R.L.), invocate în cadrul ședinței de audieri în legătură cu existența a unui număr impunător de mesaje și convorbiri telefonice între consumatori și reprezentanții întreprinderii reclamante prin care aceștia au comunicat că au fost induși în eroare referitor la solvabilitatea întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L. din cauza mesajelor postate de administratorul întreprinderii „Pandatur” S.R.L., se reține că la dosarul investigației au fost atașate 3 convorbiri telefonice cu consumatori care și-au exprimat îngrijorarea în legătură cu pachetele turistice achiziționate de la reclamant și 4 capturi de ecran, în care au fost evidențiate unele comentarii pe rețelele de socializare.

76. Astfel, examinând conținutul înregistrărilor audio se atestă că consumatorii fie au solicitat returnarea banilor, fie au întrebat dacă întreprinderea reclamantă va fi capabilă să-și onoreze obligațiile contractuale. De asemenea, două persoane au menționat că au aflat despre presupusele probleme ale întreprinderii „Mouzenidis Travel” de la întreprinderea „Pandatur” S.R.L., iar unul dintre aceștia a precizat că această informație a fost reflectată inclusiv în presă. Din conținutul

mesajelor audio, nu rezultă că consumatorii au fost induși în eroare de către întreprinderea reclamată prin intermediul mesajelor postate pe rețeaua de socializare „Facebook”, ci și-au exprimat îngrijorarea cu privire la capacitatea întreprinderii reclamante de ași onora obligațiile sale, reieșind din faptul că „Mouzenidis Travel” A.E., întâmpină dificultăți financiare.

77. Chiar dacă un consumator a aflat despre problemele întreprinderii „Mouzenidis Travel” din postarea administratorului „Pandatur” S.R.L., această postare nu poate fi considerată una falsă, or, la acel moment, „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia avea probleme financiare, iar „Mouzenidis Travel” S.R.L., era nevoit de sine stătător să execute obligațiile față de turiști. Respectiv, pretențiile consumatorilor față de reclamantă nu se datorează postării administratorului întreprinderii reclamate, ci situației care cu care se confruntă întreprinderea „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia, care inevitabil are un impact enorm asupra întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L., datorită colaborării acestor două întreprinderi și a denumirilor de firmă identice.

78. Suplimentar, urmează a fi remarcat faptul că întreprinderea reclamantă a prezentat situațiilor financiare pentru anii 2019-2021, însă acestea nu au fost prezentate pe fiecare trimestru în parte așa cum s-a solicitat de către membrii Plenului Consiliului Concurenței în cadrul ședinței de audieri. Examinând situațiile financiare pentru anii nominalizați că întreprinderea reclamantă a suferit pierderi impunătoare (₺<₺<₺<) în anul 2020, în raport cu profitul obținut în anul 2019 (₺<₺<₺<). În anul 2021, întreprinderea reclamantă a obținut un profit în valoare de ₺<₺<₺<. Totuși, din documentele prezentate de către „Mouzenidis Travel” S.R.L. („Best Travel Operator” S.R.L.), nu rezultă faptul că după postările publicate de către întreprinderea reclamată, reclamanta a suferit pierderi financiare considerabile, pe motiv că aceasta a evitat să prezinte informația pe fiecare trimestru separat așa cum i s-a solicitat în cadrul ședinței de audieri. Mai mult, cauza insolvabilității întreprinderii reclamante nu poate fi cauzată de aceste postări, ci mai degrabă de pierderile financiare considerabile suportate în anul 2019.

79. De asemenea, trebuie menționat că întreprinderea reclamantă a prezentat dovezi ce demonstrează colaborarea cu operatorul grecesc „Mouzenidis Travel” A.E. până la data de 22 iunie 2021, acesta fiind ultimul ordin de plată către operatorul grecesc prezentat de către reclamant la dosarul investigației. Respectiv, nu există probe ce ar confirma că după data de 22 iunie 2021 întreprinderea reclamantă a continuat colaborarea cu „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia.

80. Referitor la presupusa încălcare a prevederilor art. 15 lit. b) din Legea concurenței, este important de menționat că acesta interzice, discreditarea concurenților, adică defăimarea sau punerea în pericol a reputației sau credibilității acestora prin *„răspândirea de către o întreprindere a unor afirmații false despre*

activitatea unui concurent sau despre produsele acestuia, afirmații ce dăunează activității concurentului”. La caz, reieșind din cele expuse, precum și luând în considerare probele/argumentele prezentate de către părți, se conchide că acțiunile întreprinderii „Pandatur” S.R.L. nu contravin prevederilor legale citate supra, din următoarele considerente:

81. Mesajele publicate de către reprezentantul (administratorul) întreprinderii „Pandatur” S.R.L. prin intermediul paginii sale de „Facebook” la data de 19.06.2021 și, respectiv, 23.06.2021, nu pot fi calificate drept afirmații false despre activitatea întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L., ce activează pe teritoriul Republicii Moldova, în sensul prevederilor art. 15 lit. b) din Legea nr. 183/2012, or, în mesajul video postat la data de 19.06.2021 se face trimitere la **operatorul grecesc** „Mouzenidis Travel”, prin intermediul căruia se efectuau rezervări la hotelurile din Grecia pentru consumatorii ce achiziționau produse turistice de la întreprinderea reclamată. Mai mult, mesajele text postate de către administratorul întreprinderii „Pandatur” S.R.L. au fost editate de către acesta fiind specificat expres faptul că este vorba despre „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia, prin fraza *„În urma mai multor apeluri de la turiștii îngrijorați referitor la sistarea activității Mouzenidis Travel **Grecia** și discuțiile referitor la falimentul acestei companii vreau să spun următoarele...”*. Respectiv, întreprinderea reclamată nu a intenționat să discrediteze întreprinderea reclamantă și a acționat cu bună-credință luând în considerare somația întreprinderii reclamante editând în aceeași zi postarea din 19.06.2021, aceasta fiind completată cu cuvântul „Grecia” pentru a nu genera interpretări eronate din partea consumatorilor.

82. În acest context, mesajele postate prin intermediul rețelei de socializare „Facebook” nu aveau drept scop răspândirea unor afirmații false despre activitatea reclamantei, ci aveau un caracter informativ fiind destinate clienților ce au achiziționat servicii turistice cu destinația „Grecia” de la „Pandatur” S.R.L., care la rândul său, asigurau cazarea acestora prin intermediul companiei „Mouzenidis Travel” Grecia. Respectiv, postările citate supra nu pot fi calificate drept acțiuni de discreditare a întreprinderii reclamante, în măsura în care, reclamatul a întreprins măsurile necesare pentru a evita o eventuală confuzie și interpretare eronată în rândul consumatorilor, în ceea ce privește compania la care se face trimitere, menționând în mesajul video că este vorba despre operatorul grecesc, precum și a editat, în mod operativ, mesajele text din data de 19.06.2021 și 23.06.2021, cu indicarea expresă a sintagmei „Mouzenidis Travel” **Grecia**.

83. Înregistrând marca comercială **MOUZENIDIS-TRAVEL** și denumirea de firmă identică cu cea a operatorului grecesc „Mouzenidis Travel” A.E., întreprinderea reclamantă a obținut beneficii/avantaje în partea ce ține de prestarea serviciilor turistice cu destinația Grecia, întrucât la momentul înregistrării

întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L., operatorul grecesc cu aceeași denumire își desfășura deja activitatea sa în domeniul turismului, fiind unul dintre cei mai mari turoperatori din Grecia, care se bucura de o popularitate înaltă din partea consumatorilor ce intenționau să achiziționeze servicii turistice cu destinația Grecia. În acest context, având o denumire identică cu cea a turoperatorului grecesc, întreprinderea reclamantă era asociată de către consumatori cu „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia. Aferent, consecințele negative apărute ca urmare a problemelor cu care se confrunta „Mouzenidis Travel” A.E. Grecia au avut un impact, inclusiv asupra „Mouzenidis Travel” S.R.L.

84. Astfel, dificultățile invocate de către reclamant, în raport cu clienții săi, nu sunt cauzate de postările publicate de către administratorul „Pandatur” S.R.L, ci de problemele cu care se confrunta „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia, or, având denumirea de firmă identică, întreprinderea reclamantă era percepută de către consumatori ca fiind o reprezentanță a turoperatorului grecesc. Mai mult, acest fapt a fost confirmat însăși de întreprinderea reclamantă (în prezent - „Best Travel Operator” S.R.L.), care a menționat (pct. 43), prin scrisoarea înregistrată cu nr. 1526 din 14.04.2022 că *„...toți clienții/cumpărătorii de servicii de călătorie din Moldova ne asociau cu Mouzenidis Travel Grecia, deoarece aveam aceeași denumire, foloseam aceeași marca comercială, foloseam aceeași platforma de vânzare/informare/gestionare...”*.

85. Din argumentele invocate de întreprinderea reclamantă (pct. 55), precum că *„...în prestarea serviciilor de călătorie, realizate de către „Mouzenidis Travel” din Republica Moldova (pachete de servicii de călătorie, furnizorul principal (aproximativ 80%) de cazare era „Mouzenidis Travel” din Grecia, iar în fiecare an reclamanta transfera în contul „Mouzenidis Travel” din Grecia aproximativ 80% pentru serviciile prestate.”*, precum și că proprietarul sistemului de rezervare era „Mouzenidis Travel” Grecia, poate fi remarcat faptul că turoperatorul din Grecia avea un impact major în partea ce ține de situația economică/financiară a întreprinderii reclamante, or, prestarea serviciilor turistice de către „Mouzenidis Travel” se realiza prin intermediul/în colaborare cu întreprinderea „Mouzenidis Travel” A.E. din Grecia. Impedimentele ce au intervenit în activitatea turoperatorului grecesc au afectat nemijlocit și activitatea întreprinderii reclamante, iar argumentele acestuia precum că *„...problemele companiei „Mouzenidis Travel” S.R.L. („Best Travel Operator” S.R.L.) cu clienții, au apărut după data postării înregistrării video pe facebook (19.06.2021)”*, urmează a fi apreciate drept declarative.

86. Cu privire la pretențiile invocate de către reclamant în scrisoarea cu nr. de intrare 1526 din 14.04.2022 referitor la presupusa încălcare de către reclamat a prevederilor art. 16 din Legea concurenței, urmează a fi menționat că în vederea

calificării presupuselor acțiuni de concurență neloială în conformitate cu prevederile citate se impune întrunirea următoarelor condiții calificative a) existența unei acțiuni de instigare a clientelei întreprinderii-victimă a presupuselor acțiuni de concurență neloială; b) acțiunile respective să fie realizate în scopul determinării clientelei respective la rezilierea neîntemeiată a contractului încheiat cu întreprinderea-victimă sau la neexecutarea/executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale în raport cu întreprinderea dată; c) acțiunile date să fie realizate prin oferirea, mijlocit sau nemijlocit, de recompense materiale, compensații sau de alte avantaje clientelei întreprinderii-victimă.

87. La caz, nu există suficiente probe în sensul determinării existenței unei acțiuni efective de instigare realizate de către întreprinderea reclamată, precum și în sensul probării oferirii sau acordării de recompense materiale, compensații sau alte avantaje companiei aeriene „HISKY” S.R.L. or, înscrisurile de care dispune autoritatea de concurență nu reprezintă un indicator suficient al faptului că întreprinderea „Pandatur” S.R.L. ar fi recurs la acțiuni determinate în vederea atragerii clientelei întreprinderii „Mouzenidis Travel” S.R.L. prin intermediul oferirii sau acordării anumitor beneficii companiei în cauză. Respectiv, argumentele întreprinderii reclamante precum că *„Analizând retrospectiva evenimentelor, **presupunem** că „Pandatur” S.R.L. a instigat la rezilierea contractului între Mouzenidis Travel S.R.L. și „HISKY” S.R.L. cu scopul de a-și întări pozițiile chiar dacă art. 16 din Legea concurenței interzice instigarea, din interes sau în interesul persoanelor terțe, la rezilierea neîntemeiată a contractului cu concurentul unei alte întreprinderi.”*, urmează a fi apreciate drept neîntemeiate, or, autorul plângerii se bazează pe presupuneri ce nu au la bază probe concludente și ferme care să ateste ilegalitatea acțiunilor întreprinderii reclamate.

88. Aceeași apreciere este aplicabilă și în cazul presupusei încălcări prevăzute la art. 18 din Legea concurenței, or, deturnarea clientelei se realizează prin inducerea în eroare a consumatorului cu privire la natura, modul și locul de fabricare, la caracteristicile principale, inclusiv utilizarea, cantitatea produselor, prețul sau modul de calculare a prețului produsului, iar alte modalități de atragere a clientelei nu sunt guvernate de prevederile legislative concurențiale privind deturnarea clientelei. Totodată, pentru a califica presupusele acțiuni de concurență neloială în conformitate cu prevederile citate supra este necesară inducerea în eroare a consumatorului, fapt ce nu s-a realizat în cazul din speță, or plasarea anunțului de către „Pandatur” S.R.L. privind lansarea cursei Chișinău-Heraklion, ulterior postării mesajelor litigioase prin intermediul rețelei de socializare „Facebook,, la data de 19.06.2021 și, respectiv 23.06.2021, nu a deturnat clientela întreprinderii reclamante în sensul prevederilor art. 18 din Legea concurenței.

89. De asemenea, conform prevederilor art. 14 alin. (5) din Legea concurenței, întreprinderea ale cărei interese legitime au fost lezate poate înainta plângerea privind presupusele acțiuni de concurență neloială la Consiliul Concurenței **în termen de 6 luni de la data la care a cunoscut sau ar fi trebuit să cunoască despre realizarea presupuselor acțiuni de concurență neloială de către o altă întreprindere.**

90. În acest context, urmează a fi remarcat, inclusiv faptul că pretenția invocată de către întreprinderea reclamantă referitor la încălcarea de către reclamat a prevederilor art. 16 și art.18 din Legea concurenței, a fost adusă la cunoștința Consiliului Concurenței la data de 14.04.2022, prin scrisoarea înregistrată cu nr. 1526, conform căreia acesta a relatat despre presupusele acțiuni de concurență neloială de instigare la rezilierea contractului cu concurentul și deturnarea clientelei sale ce au avut loc în perioada iunie-iulie 2021. Prin urmare, având în vedere cele constatate și luând în considerare faptul că pretențiile invocate în suplimentul la plângerea depusă au fost formulate la data de 14.04.2022, se atestă că reclamantul nu a respectat termenul reglementat de art. 14 alin. (5) din Legea concurenței, or, în virtutea alin. (6) al aceluiași articol, întreprinderile sunt lipsite de libertatea nelimitată (în timp) în formularea plângerilor pe marginea presupuselor acțiuni de concurență neloială.

91. Astfel, se conchide că acțiunile întreprinderii „Pandatur” S.R.L. nu întrunesc elementele constitutive ale încălcărilor prevăzute la art.15 lit. b), și la art. 16 și art.18 din Legea concurenței.

VI. Calificarea legală a acțiunilor constatate

92. Conform art. 15 lit. b) din Legea concurenței, este interzisă discreditarea concurenților, adică defăimarea sau punerea în pericol a reputației sau credibilității acestora prin răspândirea de către o întreprindere a unor afirmații false despre activitatea unui concurent sau despre produsele acestuia, afirmații ce dăunează activității concurentului”.

93. Potrivit art. 16 din Legea concurenței, *„este interzisă instigarea, din interes sau în interesul persoanelor terțe, la rezilierea neîntemeiată a contractului cu concurentul unei alte întreprinderi, la neîndeplinirea sau la îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale față de concurentul respectiv prin acordarea sau oferirea, mijlocit sau nemijlocit, de recompense materiale, compensații sau de alte avantaje întreprinderii parte a contractului”.*

94. În același context, art. 18 din Legea concurenței prevede că *„este interzisă deturnarea clientelei concurentului realizată de întreprinderi prin inducerea în eroare a consumatorului cu privire la natura, modul și locul de fabricare, la caracteristicile principale, inclusiv utilizarea, cantitatea produselor, prețul sau*

modul de calculare a prețului produsului”.

95. În conformitate cu prevederile art. 14 alin. (1) din Legea concurenței, „se interzice întreprinderilor să realizeze acțiuni de concurență neloială”. Art. 4 al aceluiași act normativ definește concurența neloială drept „*orice acțiune, realizată de întreprinderi în procesul concurenței, care este contrară uzanțelor oneste în activitatea economică*”. De asemenea, conform prevederilor normei sus-menționate, întreprinderea reprezintă „*orice entitate, inclusiv asociație de întreprinderi, angajată în activitate economică, indiferent de statutul juridic și de modul de finanțare al acesteia*”.

96. Potrivit art. 14 alin. (2) al Legii concurenței, „*acțiunile de concurență neloială interzise prin prevederile art. 15–19 se examinează de către Consiliul Concurenței, la plângerea privind presupusele acțiuni de concurență neloială depusă de către întreprinderea ale cărei interese legitime au fost lezate, în condițiile stipulate la art. 49 alin. (2)–(4)*”. Suplimentar, alin. (5) al aceluiași articol reglementează faptul că „*întreprinderea ale cărei interese legitime au fost lezate poate înainta plângerea privind presupusele acțiuni de concurență neloială la Consiliul Concurenței în termen de 6 luni de la data la care a cunoscut sau ar fi trebuit să cunoască despre realizarea presupuselor acțiuni de concurență neloială de către o altă întreprindere*”, iar alin. (6) stipulează că „*expirarea termenului de 6 luni prevăzut la alin. (5) constituie temei de refuz de către Consiliul Concurenței de a examina plângerea, dar nu constituie un impediment pentru adresarea în instanța de judecată în cadrul termenului general de prescripție*”.

97. Reieșind din circumstanțele de fapt și de drept constatate, în temeiul prevederilor art. 39 lit. e), art. 65 alin. (1) lit. a) ale Legii concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012, Plenul Consiliului Concurenței

DECIDE:

1. A înceta investigația inițiată prin Dispoziția Plenului nr. 28 din 19.08.2021, în baza art. 15 lit. b) din Legea concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012.

2. Prezenta decizie poate fi contestată, în termen de 30 de zile calendaristice de la primirea acesteia, la Judecătoria Chișinău, sediul Râșcani, specializat în materie de contencios administrativ (mun. Chișinău, str. Kiev, nr. 3).

3. Decizia intră în vigoare la data adoptării și va fi adusă la cunoștința părților.

**Președintele Plenului
Consiliului Concurenței**

Alexei GHERȚESCU