

Dosarul nr. 2ra-632/20

Prima instanță: Judecătoria Orhei, sediul Central (jud: E. Ciubotaru)

Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud: N. Budăi, I. Muruianu, E. Palanciuc)

D E C I Z I E

26 august 2020

mun. Chișinău

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit
al Curții Supreme de Justiție

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
judecătorii

Tamara Chișca-Doneva
Victor Burduh
Nicolae Craiu
Ion Guzun
Mariana Pitic

examinând recursul declarat de către Organizația de Creditare Nebancară „Iute Credit” Societate cu Răspundere Limitată,

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Gînsari Ecaterina împotriva Organizației de Creditare Nebancare „Iute Credit” Societate cu Răspundere Limitată, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supraveghere a Pieței cu privire la apărarea dreptului consumatorului, constatarea ca fiind abuzive și nule clauzele contractuale, obligarea recalculării sumei contractului de împrumut și repararea prejudiciului moral,

împotriva deciziei din 05 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, prin care s-a respins apelul declarat de către Organizația de Creditare Nebancară „Iute Credit” Societate cu Răspundere Limitată și s-a menținut hotărârea din 10 iulie 2019 a Judecătoriei Orhei, sediul Central

c o n s t a t ă:

La 22 ianuarie 2019 Gînsari Ecaterina reprezentată de avocatul Munteanu Diana în baza mandatului seria MA nr. 1249409 din 20 decembrie 2018, a depus cerere de chemare în judecată împotriva OCN „Iute Credit” SRL, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supraveghere a Pieței cu privire la apărarea dreptului consumatorului, constatarea ca fiind abuzive și nule clauzele contractuale, obligarea recalculării sumei contractului de împrumut și repararea prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii avocatul Diana Munteanu a indicat că la 06 martie 2018 între OCN „Iute Credit” SRL, în calitate de împrumutător, și Gînsari Ecaterina, în calitate de împrumutat, a fost încheiat contractul de împrumut nr. xxxxx, prin care pârâta s-a obligat să ofere reclamantei suma de 31.638 de lei cu titlu de împrumut, iar ultima la rândul său să restituie această sumă până la 06 martie 2020, să achite dobânda anuală efectivă, taxa aferentă contractului, rata dobânzii aferente, costul transferului la contul bancar, comisionul de garanție, și, după caz, penalitatea de întârziere din plata restantă pentru fiecare zi de întârziere și penalitatea pentru rezilierea contractului.

Conform pct. 5.4 din contractul de împrumut nr. xxxxx din 06 martie 2018, parte integrantă a contractului este inclusiv graficul de rambursare, care prevede: suma împrumutului; data debursării (plății); metoda debursării (cum ar fi plata în contul bancar, plata în numerar, dispunerea spre eliberare/transfer în favoarea și spre beneficiul clientului, prin intermediul reprezentanților împuterniciți, eliberarea de bunuri, alte metode agreeate de către părți) către client.

Graficul de rambursare al împrumutului de către client (conține suma împrumutului, taxa aferentă, comisioane și suma dobânzii, datele rambursării și suma totală care urmează să fie rambursată de către client către SRL „Iute Credit”).

Potrivit graficului de rambursare, Gînsari Ecaterina în termenul de scadență - 06 martie 2020, urma să achite suma totală a împrumutului în mărime de 63.478,32 de lei formată din: valoarea împrumutului acordat – 31.638 de lei; taxa aferentă contractului – 24.044,88 de lei; rata dobânzi aferente (8%) – 4.475,24 de lei și comisionul de garanție – 3.037,20 de lei.

A reținut avocatul Munteanu Diana că clauza contractuală referitor la *taxa aferentă a contractului* în sumă de 24.044,88 de lei, poartă un caracter abuziv, deoarece această sumă este prea exagerată, aproape că atinge suma împrumutului acordat.

Taxa aferentă contractului de împrumut se referă la taxa plătită sau care trebuie să fie achitată de către împrumutat în contul împrumutătorului pentru examinarea și procesarea cererii împrumutului.

A menționat că legiuitorul, spre deosebire de contractele de credit bancar, nu a prevăzut pentru contractele de împrumut posibilitatea părților de a conveni în privința unui comision pentru serviciile prestate, iar obligarea consumatorului, în baza unui contract de împrumut preformat, la plata unei taxe aferente contractului, urmează să fie calificată ca fiind contrară cerințelor de bună-credință impuse comerciantului.

De asemenea, contractul de împrumut nr. xxxxx din 06 martie 2018 prevede mai multe penalități impuse Ecaterinei Gînsari și anume: penalitatea contractuală în mărime de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere; penalitatea contractuală în valoare de 200 de lei pentru expedierea primei notificări; penalitatea contractuală în valoare de 200 de lei pentru expedierea celei de a doua notificări; penalitatea contractuală în valoare de 200 de lei pentru expedierea celei de a treia notificări; penalitatea contractuală în mărime de 30% din valoarea împrumutului acordat pentru rezilierea anticipată a contractului, adică, în total 5 modalități de penalizare.

Conform art. 5 alin. (1)-(4) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011, (abrogată la 01 martie 2019, dar în vigoare la data adresării în judecată), o clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerințelor de bună-credință, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract.

Se consideră întotdeauna că o clauză nu a fost negociată individual atunci când a fost inclusă de către comerciant în prealabil și, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul ei. Faptul că anumite aspecte ale unei clauze sau o anumită clauză a fost negociată individual, nu exclude aplicarea prevederilor prezentului articol pentru restul contractului în situația în care evaluarea lui globală demonstrează că este, totuși, un contract de adeziune. În cazul în care comerciantul pretinde că o clauză standard a fost negociată individual, lui îi revine sarcina probei.

Consideră avocatul Diana Munteanu că clauzele menționate supra sunt abuzive, deoarece nu au fost negociate direct cu consumatorul Gînsari Ecaterina, creând astfel un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

Astfel, pct. 4.3 (ii) din contractul de împrumut „*Informații standard privind împrumuturi pentru consumatori*”, prevede o penalitate de 0,5% din plata restantă pentru fiecare zi de întârziere.

Pct. 4.3 (iii), prevede penalități pentru expedierea notificărilor în trei etape privind întârzierea plăților, în mărime de 200 de lei pentru fiecare expediere, însă această estimare anticipată este disproporționat de mare.

Or, sumele pentru expedierea notificării, se rezumă în principiu la cheltuieli poștale, care de fapt sunt cu mult mai mici decât penalitatea stabilită de OCN „Iute Credit” SRL în contractul de împrumut.

Caracterul abuziv al clauzelor contractuale enunțate, rezidă și din numărul excesiv de somații în adresa reclamantei, având în vedere faptul că legislația în vigoare prevede pentru respectarea procedurii prealabile de soluționare a litigiului pe cale amiabilă, înaintarea doar a unei singure somații.

Compania de creditare nu poate fi limitată în numărul de somații înaintate debitorului, însă aplicarea penalității pentru fiecare somație expediată, nu poate fi imputată debitorului.

A notat reprezentantul reclamantei că potrivit Capitolului „*Riscul valutar*” din contract, la pct. 5.25, părțile au consimțit că compania de creditare „Iute Credit” SRL este în drept să ceară, iar clientul va considera îndreptățit și rezonabilă cererea ultimei de a compensa pierderile survenite ca urmare a schimbării cursului de schimb valutar Euro/Lei MD stabilit de Banca Națională a Moldovei.

Din clauza respectivă rezultă că Gînsari Ecaterina a fost de acord cu stabilirea unei dobânzi fixe și nu flotante, fiind obligată să achite pârâtei plata comisionului de garanție în sumă de 3.037,20 de lei.

La fel, este pasibilă de a fi anulată și clauza contractuală prevăzută la pct. 4.3 (iv) din contract, care prevede penalitatea pentru rezilierea anticipată a contractului în mărime de 30% din valoarea împrumutului.

Respectiva clauză este nu numai abuzivă, dar contravine art. 5 și 6 din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011.

Accentuează avocatul Diana Munteanu că din preambulul contractului de împrumut, rezultă că suma împrumutului s-a acordat pentru consum, prin urmare, în speță sunt aplicabile prevederile Legii privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 12 iulie 2013.

Conform art. 20 alin. (1) și (4) din Legea nr. 202 din 12 iulie 2013, în cazul rambursării anticipate a creditului, creditorul este îndreptățit la o compensație rezonabilă și justificată în mod obiectiv pentru eventualele costuri legate direct de rambursarea anticipată a creditului, cu condiția ca rambursarea anticipată să intervină într-o perioadă în care rata dobânzii aferente creditului este fixă. O astfel de compensație nu poate fi mai mare de: a) 1% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și rezilierea convenită a contractului de credit este mai mare de un an; b) 0,5% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru rezilierea contractului de credit nu este mai mare de un an.

Orice compensație nu depășește cuantumul dobânzii pe care consumatorul ar fi plătit-o în perioada dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru rezilierea contractului de credit.

Raportând norma dată de drept la cazul speței, rezultă că pentru utilizarea împrumutului, Gînsari Ecaterina a fost impusă să achite companiei de creditare „Iute Credit” SRL dobânda calculată la o rată fixă egală cu 8%, iar penalitatea de rezilierea anticipată a contractului de împrumut de 30% din valoarea împrumutului, fapt ce denotă că clauza dată este contrară legii, în special cu art. 220 din Codul civil, deci este nulă de drept.

Pe lângă acestea, legiuitorul spre deosebire de contractele de credit bancar, nu a prevăzut pentru contractele de împrumut posibilitatea părților de a conveni asupra unui comision pentru serviciile prestate, iar obligarea consumatorului în baza unui contract de împrumut preformat, la plata unei taxe aferente contractului, urmează a fi calificată contrară cerințelor de bună-credință impuse comerciantului.

Or, din prevederile art. 624 alin. (1) din Codul civil, cert rezultă că clauza penală (penalitatea) este o prevedere contractuală prin care părțile evaluează anticipat prejudiciul, stipulând că debitorul, în cazul neexecutării obligației, urmează să remită creditorului o sumă de bani sau un alt bun.

A indicat reprezentantul reclamantei că impunerea de către toate organizațiile de microfinanțare a unor contracte preformulate, nenegociabile, duce la situația că consumatorii nu au posibilitatea reală să ia cunoștință, la data semnării contractului, de amploarea și de componenta riscului la care s-au expus, care sunt factorii ce le vor influența creditul, ce costuri, comisioane ar putea să le fie puse în sarcină după semnarea/acceptarea contractului, într-o asemenea manieră încât să poată refuza încheierea contractului.

Respectiv, consimțământul dat de consumatorul Gînsari Ecaterina la momentul încheierii contractului, prin prisma legii, poate fi considerat inexistent, întrucât a fost exprimat în contextul unei stări de constrângere financiară, stare de care SRL „Iute Credit” a profitat și a impus obligații excesive pe seama reclamantei, aflată în acest sens într-o poziție net-dezavantajoasă.

Consideră reprezentantul reclamantei că la încheierea contractului de împrumut nr. xxxxx din 06 martie 2018, au fost încălcate drepturile Ecaterinei Gînsari în calitate de consumator, nefiind informată în modul corespunzător despre clauzele esențiale ale contractului enunțat, ca consecință a fost lipsită de dreptul de a lua decizii referitor la tranzacționarea serviciilor în mod liber și în interes propriu.

În contextul expus, a solicitat Ecaterina Gînsari reprezentată de avocatul Munteanu Diana, admiterea acțiunii, constatarea ca fiind abuzive și nule de drept clauzele contractului de împrumut nr. xxxxx din 06 martie 2018, încheiat cu OCN „Iute Credit” SRL, și anume:

- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului, pct. 3.1 din „*Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori*”, care prevede încasarea taxei aferente contractului în mărime de 24.044,88 de lei.;
- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului, partea integrantă a contractului de împrumut, ce prevede încasarea comisionului de garanție în sumă de 3037,20 de lei;
- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului secțiunea „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*”, pct. (a) – parte integrantă a contractului de împrumut, ce prevede încasarea dobânzii de întârziere în mărime de 0,6% calculată pentru fiecare zi de întârziere;

- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului secțiunea „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*” pct. (e) – parte integrantă a contractului de împrumut, ce prevede încasarea penalității fixe în mărime de 200 de lei/zi;
- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului secțiunea „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*”, pct. (g) – parte integrantă a contractului de împrumut și pct. 4.3 (iv) din „*Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori*”, ce prevede încasarea penalității în mărime de 30% din valoarea împrumutului neachitat pentru rezilierea anticipată a contractului;
- clauza contractuală înserată în „*Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori*”, pct. 4.3 (ii) ce prevede încasarea penalității în mărime de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere;
- clauza contractuală înserată în „*Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori*”, pct. 4.3 (iii) ce prevede încasarea penalității pentru primele trei notificări privind întârzierea plăților în sumă de 200 de lei fiecare.

Obligarea OCN „Iute Credit” SRL să efectueze recalculul la suma contractului de împrumut, de a include și a considera sumele achitate până în prezent cu titlu de taxă aferentă contractului de împrumut și comision de garanție în contul stingerii datoriei de bază, precum și încasarea sumei de 20.000 de lei cu titlu de prejudiciu moral și cheltuielilor de judecată.

Prin hotărârea din 10 iulie 2019 a Judecătoriei Orhei, sediul Central, acțiunea depusă de Ecaterina Gînsari a fost admisă parțial. S-a constatat caracterul abuziv și nulitatea absolută a clauzelor pct. 3.1, 3.4, 4.3 (iii), 4.3 (iv), paragraful „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, pct. (e) și (g), ale contractului nr. xxxxxx din 06 martie 2018, încheiat între OCN „Iute Credit” SRL și Gînsari Ecaterina, cu repunerea părților în situația inițială. S-a încasat din contul OCN „Iute Credit” SRL în beneficiul Ecaterinei Gînsari suma de 2.000 de lei cu titlu de prejudiciu moral și 5.000 de lei cheltuieli de asistență juridică. În rest, acțiunea a fost respinsă ca neîntemeiată.

La 05 august 2019 OCN „Iute Credit” a declarat apel nemotivat împotriva hotărârii primei instanțe, iar la 10 octombrie 2019 a prezentat partea motivată a cererii de apel, solicitând admiterea acesteia, casarea hotărârii din 10 iulie 2019 a Judecătoriei Orhei, sediul Central, cu emiterea unei hotărâri noi de respingere integrală a acțiunii.

Prin decizia din 05 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, s-a respins apelul declarat de OCN „Iute Credit” SRL și s-a menținut hotărârea din 10 iulie 2019 a Judecătoriei Orhei, sediul Central.

La 13 februarie 2020 OCN „Iute Credit” SRL a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei din 05 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău și hotărârii din 10 iulie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central, cu emiterea unei hotărâri noi de respingere a acțiunii și încasarea din contul intimătei Gînsari Ecaterina sumei de 277,5 lei taxa de stat pentru depunerea cererii de apel și 100 de lei taxa de stat pentru cererea de recurs.

În motivarea recursului OCN „Iute Credit” SRL a invocat ilegalitatea și netemeinicia deciziei instanței de apel, declarând că Curtea de Apel Chișinău a examinat superficial prezenta speță, apreciind arbitrar probele administrate, cu interpretarea și aplicarea eronată a normelor de drept material.

A susținut că în general consumatorii cunosc prevederile legislației în vigoare ce reglementează contractele de credit pentru consumatori, respectiv conștientizează drepturile și obligațiile, pe care le asumă la încheierea contractelor de împrumut.

A indicat că instanța de apel a interpretat eronat prevederile art. 3 din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011, care cert definește clauzele abuzive.

La fel, recurentul a remarcat că instanțele de judecată nu au ținut cont de condițiile pentru a determina dacă o clauză este abuzivă, și anume: contractul de credit trebuie să fie încheiat cu un consumator; clauza contractuală nu a fost negociată individual; prin ea însăși creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților; dezechilibrul creat este în detrimentul consumatorului, nefiind respectată cerința bunei-credințe. Astfel, contractul de împrumut a fost încheiat cu un consumator, adică cu Gînsari Ecaterina, care a avut la dispoziție o multitudine de dispoziții legale, care îi ofereau dreptul de a negocia clauzele contractului de împrumut.

Intimata avea dreptul să exprime preferințe și să furnizeze informații organizației de creditare nebankare, care să-i permită să compare mai multe oferte pentru a lua o decizie informativă cu privire la eventuala încheierea a unui contract de credit, până la încheierea contractului de împrumut.

A declarat că prin semnarea contractului, Gînsari Ecaterina a acceptat oferta propusă în contractul de împrumut, fapt ce denotă că au fost respectate toate etapele și poate fi calificat că între consumator și creditor a avut loc negocierea clauzelor contractului ce urma a fi încheiat.

Este eronată concluzia instanței de apel că nu a fost respectată obligația furnizării informațiilor necesare, care să permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a lua o decizie la eventuala încheiere a unui contract de împrumut cu cel puțin 15 zile înainte de semnarea contractului, or, reieșind din prevederile art. 5 alin. (2) din Legea privind contractele de credit pentru consumatori, termenul de 15 zile poate fi modificat.

Astfel, din momentul ce Gînsari Ecaterina a solicitat încheierea contractului în aceeași zi, fără să solicite termene suplimentare, această circumstanță nu poate fi calificată de către instanța de apel drept încălcare a prevederilor legale, cu atât mai mult, că aceasta putea să solicite prezentarea unui proiect al contractului de împrumut, drept de care ultima nu s-a folosit.

Mai mult ca atât, conform art. 18 alin. (1) din Legea privind contractele de credit pentru consumatori, intimata avea la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice în care putea să revoce contractul de credit fără a invoca vreun motiv. Or, odată ce Gînsari Ecaterina nu și-a exercitat dreptul respectiv, denotă că aceasta a înțeles, a acceptat condițiile contractuale și le-a confirmat prin semnarea contractului.

A precizat că instanțele de judecată ierarhic inferioare nu au demonstrat dezechilibrul semnificativ între drepturile și obligațiile părților contractuale, precum și că acest dezechilibru ar fi fost creat în detrimentul consumatorului, nefiind respectată cerința bunei-credințe.

A indicat că buna-credință a furnizorului/împrumutătorului se apreciază după anumite condiții și anume: forța pozițiilor de negociere ale părților (prin prisma faptului că pe piață se atestă o mare competitivitate între OCN, precum și faptul că deja și băncile oferă credite în condiții similare); dacă consumatorul a fost încurajat să-și dea acordul pentru clauza litigioasă; dacă bunurile sau serviciile au fost vândute sau furnizate la cererea expresă a

consumatorului; dacă acesta acționează în mod corect și echitabil față de consumator de ale cărei interese legitime trebuie să țină seama.

Prin urmare, rea-credința Organizațiilor de Creditare Nebancare trebuie să fie stabilită în dependență de mai mulți factori și în baza probelor concludente și pertinente, în caz contrar aceasta doar se prezumă și respectiv clauzele contractuale nu pot fi declarate ca fiind abuzive.

La 24 iulie 2020 OCN „Iute Credit” SRL a depus supliment la cerere de recurs, invocând argumentele similare ca și în recursul declarat inițial.

În conformitate cu art. 434 alin. (1) din Codul de procedură civilă, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau deciziei integrale, dacă legea nu prevede altfel.

Curtea de Apel Chișinău a pronunțat decizia contestată la data de 05 decembrie 2019, iar la data de 18 decembrie 2019 a expediat-o în adresa OCN „Iute Credit” SRL (f.d. 205, vol.1).

Astfel, recursul, declarat la data de 13 februarie 2020, este în termen.

La 03 martie 2020 în adresa intimătei Gînsari Ecaterina, avocatului acesteia Diana Munteanu și Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a fost expediată copia cererii de recurs depusă de OCN „Iute Credit” SRL, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii referințelor, însă părțile nu și-au valorificat dreptul procedural respectiv (f.d. 40, 42-45, vol.2).

În conformitate cu art. 440 alin. (2) din Codul de procedură civilă, completul din 3 judecători prin încheierea din 01 iulie 2020 a considerat recursul declarat de OCN „Iute Credit” SRL admisibil și a dispus examinarea fondului de un complet din 5 judecători.

În conformitate cu art. 444 din Codul de procedură civilă, recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces.

Studiind materialele dosarului în raport cu argumentele invocate în recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că recursul urmează a fi admis, cu casarea deciziei instanței de apel și remiterea cauzei spre rejudecare în instanța de apel, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze integral decizia instanței de apel și să trimită cauza spre rejudecare în instanța de apel o singură dată dacă eroarea judiciară nu poate fi corectată de către instanța de recurs.

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

Potrivit art. 241 alin. (1) și (5) din Codul de procedură civilă, instanța judecătorească adoptă hotărârea în numele legii. În motivare se indică: circumstanțele cauzei, constatate de instanță, probele pe care se întemeiază concluziile ei privitoare la aceste circumstanțe, argumentele invocate de instanță la respingerea unor probe, legile de care s-a călăuzit instanța.

Din suportul probator prezent la actele cauzei rezultă că la 06 martie 2018, între OCN „Iute Credit” SRL și Gînsari Ecaterina a fost încheiat contractul de împrumut nr. xxxxx, prin care prima s-a obligat să acorde ultimei un împrumut bănesc în mărime de 31.638 de lei, cu termenul de rambursare – 24 de luni, adică până la 06 martie 2020 (f.d. 12-15, vol. I).

Reieșind din dispozițiile pct. 2.4 din „Informații standard privind împrumutul pentru

consumatori” parte integrată a contractului de împrumut, valoarea totală a împrumutului a constituit suma de 31.638 de lei, ceea ce înseamnă plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în temeiul contractului de împrumut.

Conform graficului de rambursare a împrumutului și pct. 2.5 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, Gînsari Ecaterina trebuia să achite OCN „Iute Credit” SRL lunar a câte 2.644,93 de lei, ce include în sine împrumutul propriu-zis, dobânda, taxa aferentă contractului și comisionul de garanție.

Potrivit contractului de împrumut și pct. 2.6 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, costul total al împrumutului a constituit suma de 63.478,32 de lei, care era compus din: taxa aferentă contractului – 24.077,88 de lei; rata dobânzii aferente – 8% (4.758,24 de lei); costul transferului la contul bancar nu mai mult de 1,5% și comision de garanție – 3.037,20 de lei, dobânda anuală efectivă constituind 78,87%.

Din dispozițiile pct. 3.1 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, rezultă că, taxa aferentă contractului de împrumut se referea la taxa plătită sau ce trebuia plătită de către împrumutat în contul împrumutătorului pentru examinarea și procesarea cererii împrumutatului. Taxa aferentă contractului de împrumut urma să fie achitată în cazul acceptării cererii de împrumut, în momentul încheierii/semnării contractului de împrumut. Împrumutatul poate solicita, iar împrumutătorul poate accepta achitarea eşalonată de către împrumutat a taxei aferente contractului de împrumut în conformitate cu graficul de achitare, ce a constituit suma de 24.044,88 de lei.

Conform pct. 3.2 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, rata dobânzii aferente împrumutului sau dacă este cazul, diferite rate ale dobânzii care se aplică contractului de împrumut, a constituit 8%, fixă.

Din pct. 3.4 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, reiese că, împrumutatul are opțiunea între stabilirea ratei dobânzii anuale flotante sau a ratei fixe. În cazul în care împrumutatul dorește ca rata lunară să rămână fixă, indiferent de care ar fi fluctuațiile ratelor de schimb al valutei Euro în lei MD, stabilite de Banca Națională a Moldovei, acesta va plăti adițional un comision de garanție în mărime de 3.037,20 de lei.

Potrivit pct. 3.5 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, dobânda anuală efectivă va constitui 78,87%, ceea ce reprezintă costul total al împrumutului exprimat ca procentaj anual din valoarea totală a împrumutului.

Totodată, conform contractului de împrumut nr. xxxxxx din 06 martie 2018, la compartimentul „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*”, la pct. (a), (e) și (g), dacă împrumutatul nu achită în termenul stabilit sumele datorate, parțial sau total, împrumutătorul are dreptul să solicite de la acesta să plătească dobânda de întârziere, aplicată la suma neplătită a împrumutului, a taxei aferente contractului de împrumut eşalonate, a dobânzii aferente și altor comisioane sau plăți, dacă acestea au fost agreeate de către părți, calculată pentru fiecare zi calendaristică de întârziere în conformitate cu următoare schemă: 0,6% din suma datorată, în cazul în care aceasta este mai mică sau egală cu 50 de lei; 0,6% din suma datorată, dar nu mai puțin de 10 lei în cazul în care aceasta este mai mare de 50 de lei, dar mai mică de 100 de lei; 0,6% din suma datorată, dar nu mai puțin de 15 lei în cazul în care aceasta este mai mare de 100 de lei dar mai mică de 150 de lei și de 0,6% din suma datorată, dar nu mai puțin de 20 de lei, în cazul în care aceasta este mai mare de 150 de lei.

Dacă în termen de 10 zile calendaristice din data scadentă a plății, împrumutatul nu

va achita împrumutul și/sau alte plăți scadente stabilite în contract, împrumutătorul va calcula o penalitate fixă, care a fost negociată în prealabil de părțile contractante, în mărime de 200 de lei, suplimentar la dobânda de întârziere indicată la pct. a) și va notifica împrumutatul privind întârzierea plății, indicând valoarea sumelor restante, calculul penalităților și altor prejudicii cauzate prin întârzierea efectuării plății.

Dacă împrumutatul va întârzia în realizarea rambursării contractului de împrumut, o perioadă mai mare de 40 de zile calendaristice, calculându-se scadentă realizării rambursării stipulate prin contractul de împrumut, împrumutătorul declară scadente și plătibile imediat toate plățile conform contractului de împrumut și reziliază în mod unilateral contractul de împrumut, calculând suplimentar o penalitate în mărime de 30% din valoarea împrumutului neachitat, pentru rezilierea anticipată a contractului. Împrumutătorul va trimite o notificare prin intermediul unei scrisori despre rezilierea anticipată, unilaterală a contractului de împrumut și obligația împrumutatului de a achita, în mod integral, în termen de 10 zile din momentul expedierii notificării: (i) suma împrumutului neplătit; (ii) dobânda neplătită; (iii) taxa aferentă contractului de împrumut neplătită și dobânda neplătită; (iv) alte comisioane dacă acestea au fost agreate de către părți; (v) în cazurile prevăzute de contract, valoarea bănească a ratei inflației împrumutului; (vi) penalitățile contractuale pentru expedierea notificărilor calculate și neplătite; (vii) o penalitate contractuală în mărime de 30% din valoarea împrumutului neachitat pentru rezilierea anticipată a contractului de împrumut și (viii) o dobândă de întârziere pentru fiecare zi de întârziere, aplicată la toate componentele scadente ale graficului de rambursare, fără excepție și un nou calcul al penalităților calculate și neplătite pentru fiecare zi de întârziere.

Concomitent, conform pct. 4.3 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, se vor pricepe costuri în caz de întârziere la plata: (i) dobânda de întârziere stabilită conform art. 619 alin. (2) din Codul civil; (ii) penalitatea în mărime de 0,5% din plata restantă, pentru fiecare zi de întârziere; (iii) penalități pentru expedierea notificărilor privind întârzierea plăților, în mărime de 200 de lei pentru primele fiecare din primele trei notificări; (iv) penalitate pentru rezilierea anticipată a contractului de împrumut în mărime de 30% din valoarea împrumutului neachitat precum și alte plăți.

Se reține că suma finală transferată către Gînsari Ecaterina a constituit 19.741,66 de lei, deoarece din valoarea totală a împrumutului de 31.638 de lei, a fost dedus soldul creditului existent în mărime de 11.896,34 de lei.

Conform chitanței de plată nr. 115665484 și bonului de plată nr. 0026 din 12 noiembrie 2018, Gînsari Ecaterina în baza contractului de împrumut nr. xxxxx din 06 martie 2018, a rambursat SRL „Iute Credit” suma de 9500 de lei, iar conform chitanței de plată nr. 117717348 și bonului de plată nr. 0089 din 23 noiembrie 2018, suma de 19.000 de lei, în total 28.500 de lei (f.d. 16, vol. I).

La 22 ianuarie 2019 Gînsari Ecaterina reprezentată de avocatul Munteanu Diana, a depus prezenta cerere de chemare în judecată împotriva OCN „Iute Credit” SRL, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supraveghere a Pieței, solicitând constatarea ca fiind abuzive și nule de drept clauzele contractului de împrumut nr. 897265 din 06 martie 2018, încheiat cu OCN „Iute Credit” SRL, și anume:

- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului, pct. 3.1 din „*Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori*”, care prevede încasarea taxei aferente contractului în mărime de 24.044,88 de lei.;

- clauza contractuală înserată în graficul de rambursare a împrumutului, partea

integrantă a contractului de împrumut, ce prevede încasarea comisionului de garanție în sumă de 3037,20 de lei;

- clauza contractuală inserată în graficul de rambursare a împrumutului secțiunea „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*” pct. (a) – parte integrantă a contractului de împrumut, ce prevede încasarea dobânzii de întârziere în mărime de 0,6% calculată pentru fiecare zi de întârziere;

- clauza contractuală inserată în graficul de rambursare a împrumutului secțiunea „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*” pct. (e) – parte integrantă a contractului de împrumut, ce prevede încasarea penalității fixe în mărime de 200 de lei/zi;

- clauza contractuală inserată în graficul de rambursare a împrumutului secțiunea „*Dobânda de întârziere și penalitatea contractuală*”, pct. (g) – parte integrantă a contractului de împrumut, pct. 4.3 (iv) din Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori, ce prevede încasarea penalității în mărime de 30% din valoarea împrumutului neachitat pentru rezilierea anticipată a contractului;

- clauza contractuală inserată în Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori, pct. 4.3 (ii) ce prevede încasarea penalității în mărime de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere;

- clauza contractuală inserată în Informațiile standard privind împrumutul pentru consumatori, pct. 4.3 (iii) ce prevede încasarea penalității pentru primele trei notificări privind întârzierea plăților în sumă de 200 de lei fiecare.

La fel, reclamanta a solicitat obligarea OCN „Iute Credit” SRL să efectueze recalculul la suma contractului de împrumut, de a include și a considera sumele achitate până în prezent cu titlu de taxă aferentă contractului de împrumut și comision de garanție în contul stingerii datoriei de bază, precum și încasarea sumei de 20.000 de lei cu titlu de prejudiciu moral și cheltuielilor de judecată.

Prima instanță, fiind investită cu examinarea prezentei cauze, a ajuns la concluzia temeiniciei parțiale a acțiunii, constatând caracterul abuziv și nulitatea absolută a clauzelor pct. 3.1, 3.4, 4.3 (iii), 4.3 (iv), paragraful „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*”, pct. (e) și (g), ale contractului nr. xxxxx din 06 martie 2018, încheiat între OCN „Iute Credit” SRL și Gînsari Ecaterina, cu repunerea părților în situația inițială. Totodată, s-a încasat din contul OCN „Iute Credit” SRL în beneficiul Ecaterinei Gînsari suma de 2.000 de lei cu titlu de prejudiciu moral și 5.000 de lei cheltuieli de asistență juridică, în rest acțiunea fiind respinsă ca neîntemeiată.

Instanța de apel, fiind investită cu judecarea apelului declarat de OCN „Iute Credit” SRL, a ajuns la concluzia netemeiniciei acestuia, menținând hotărârea primei instanțe ca fiind legală și întemeiată.

Instanțele ierarhic inferioare au motivat soluțiile prin faptul că contractul de împrumut nr. xxxxx din 06 martie 2018 a fost încheiat în baza unor forme standard, care au fost preformulate de către OCN „Iute Credit” SRL, anticipat. Din acest considerent, Ecaterina Gînsari a negociat numai valoarea și obiectul actului juridic, însă nu și condițiile acestuia, având unica posibilitate de a accepta sau de a se abține de la semnarea acestuia.

Nu a fost reținut argumentul OCN „Iute Credit” SRL că contractul de împrumut a fost negociat de ambele părți contractante, apreciindu-l ca fiind declarativ. Or, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri.

Instanțele de judecată au concluzionat că obligarea împrumutatului, în baza unui contract preformat la plata taxei aferente și a comisionului de garanție, urmează a fi calificată ca fiind contrară cerințelor de bună-credință impuse împrumutătorului, în calitatea sa de comerciant. Or, împrumutătorul SRL „Iute Credit” nu a făcut dovada faptului că a negociat cu Gînsari Ecaterina clauza cu privire la stabilirea taxei aferente, fapt ce contravine art. 5 alin. (4) din Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011, precum și nu a indicat nici un criteriu pentru a clarifica modul de calcul a taxei aferente contractului și a comisionului de garanție din ce constă activitatea întreprinderii, care sunt serviciile prestate la monitorizarea și administrarea împrumutului, pentru care se încasează taxa și comisionul dat, și nici pentru care servicii se încasează aceste sume.

Judecând cauza în ordine de recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că instanța de apel prematur a ajuns la concluzia de a menține soluția primei instanțe, fără a elucida unele aspecte care au importanță pentru soluționarea justă a cauzei, din următoarele motive.

Conform art. 3 din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011 (în vigoare la data adresării în judecată), prin *clauză abuzivă* – se înțelege, clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului, contrar cerințelor de bună-credință, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract.

Potrivit art. 4 alin. (1) – (3) și (5) din Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011, se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor. Orice contract încheiat între comerciant și consumator va cuprinde clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. În cazul contractelor în care toate clauzele sau o parte din ele sunt prezentate consumatorului în scris, acestea trebuie să fie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, să fie lizibile. Această cerință este aplicabilă documentului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte documente sau specificațiilor de orice natură. În cazul contractelor care conțin clauze standard, comerciantul are obligația de a pune la dispoziția consumatorului gratuit, la cerere, un exemplar de contract pe care îl propune în formă scrisă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator.

Conform 5 alin. (1), (2), (5) și (7) din Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011, o clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerințelor de bună-credință, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract. Se consideră întotdeauna că o clauză nu a fost negociată individual atunci când a fost inclusă de către comerciant în prealabil și, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul ei.

Sunt considerate abuzive clauzele care au ca obiect sau efect:

a) excluderea sau limitarea răspunderii prevăzute de lege a comerciantului în cazul decesului consumatorului sau al vătămării lui corporale și/sau al deteriorării bunurilor lui materiale ca urmare a acțiunii sau a inacțiunii comerciantului;

b) excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului față de comerciant sau față de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parțiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligațiile contractuale de către

comerciant, inclusiv a opțiunii de a compensa o datorie către comerciant cu o creanță pe care consumatorul o poate avea împotriva acestuia;

c) încheierea unui acord care creează obligații pentru consumator și prin care furnizarea de servicii de către comerciant este supusă unei condiții a cărei îndeplinire depinde doar de voința acestuia din urmă;

d) acordarea permisiunii comerciantului de a reține sumele plătite de consumator, în cazul în care acesta din urmă decide să nu încheie contractul sau să nu îl execute, fără a se prevedea dreptul consumatorului de a primi o compensație în sumă cel puțin echivalentă de la comerciant, dacă acesta este partea ce rezoluționează ori reziliază contractul, după caz;

e) solicitarea de la orice consumator care nu și-a îndeplinit obligația să plătească drept compensație o sumă disproporționată în raport cu prejudiciul cauzat de neonorarea obligațiilor contractuale;

f) acordarea dreptului comerciantului de a rezoluționa sau, după caz, de a rezilia la discreția sa contractul, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeași posibilitate, sau acordarea permisiunii comerciantului de a reține sumele plătite pentru bunuri/servicii care nu au fost încă furnizate/prestate de către acesta, în cazul în care comerciantul este cel care reziliază contractul;

g) acordarea posibilității comerciantului de a rezilia un contract cu durată nedeterminată fără un preaviz în termen rezonabil în formă scrisă, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate de a face acest lucru;

h) prelungirea automată a unui contract cu durată determinată, în cazul în care consumatorul nu și-a exprimat intenția de a-l prelungi, atunci când termenul stabilit pentru ca consumatorul să își exprime intenția de a prelungi contractul este mai mic de 14 zile;

i) obligarea irevocabilă a consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului;

j) acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral clauzele fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract;

k) acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral, fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract sau prin referință la prevederile actelor normative în domeniu, orice caracteristici ale produsului sau ale serviciului care urmează să fie furnizat;

l) prevederea ca prețul bunurilor să fie stabilit în momentul livrării sau acordarea de posibilități comerciantului să mărească prețul acestora fără să îi acorde consumatorului dreptul corespunzător de a rezilia contractul, în cazul în care prețul final este nejustificat de mărit sau disproporționat în raport cu prețul convenit la încheierea contractului, ținându-se cont de circumstanțele obiective care au determinat comerciantul să modifice prețul;

m) acordarea dreptului comerciantului de a stabili dacă bunurile sau serviciile furnizate sunt conforme cu contractul sau acordarea acestuia a dreptului exclusiv de a interpreta orice clauză din contract;

n) limitarea obligației comerciantului de a respecta angajamentele asumate de către intermediarii sau de către reprezentanții acestuia sau asumarea angajamentelor de către acesta, cu condiția respectării unei anumite formalități neprevăzute în mod expres de lege;

o) obligarea consumatorului să își îndeplinească toate obligațiile, chiar în cazul în care comerciantul nu își respectă obligațiile corelative;

p) acordarea posibilității comerciantului de a își cesiona drepturile și obligațiile

prevăzute de contract, în cazul în care această acțiune poate servi la reducerea garanțiilor pentru consumator, fără acordul acestuia din urmă;

q) excluderea sau obstrucționarea dreptului consumatorului de a intenta acțiune în instanță judecătorească sau de a exercita orice alt drept prevăzut de lege, în special prin obligarea consumatorului de a soluționa orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este reglementat de dispozițiile legale, restricționând în mod nejustificat dovezile aflate la dispoziția consumatorului sau impunând-i sarcina probei care, în conformitate cu legislația aplicabilă, trebuie să îi revină altei părți la contract;

r) limitarea răspunderii comerciantului pentru defectele ascunse ale produselor și/sau ale serviciilor;

s) acordarea posibilității comerciantului de a restricționa transferul de garanție la recomercializarea produsului de către consumatorul inițial;

t) impunerea unui termen consumatorilor mai mic decât cel prevăzut de lege pentru notificarea comerciantului despre anumite defecte ale produsului sau ale serviciului;

u) condiționarea de către comerciant a prestării serviciului cu un anumit tip de mijloc de măsurare, deși mijlocul de măsurare utilizat deja de consumator este legal;

v) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a rezoluționa sau, după caz, de a rezilia contractul în cazul în care comerciantul:

- a modificat unilateral clauzele contractuale în condițiile stipulate la lit. j);

- nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale;

w) exonerarea comerciantului de obligația prevăzută de lege de a soma consumatorul sau de a-i stabili un termen pentru executarea obligațiilor contractuale.

Lista clauzelor specificate la alin. (5) *nu este exhaustivă*.

Prevederi similare referitor la Lista orientativă și neexhaustivă a clauzelor care pot fi considerate abuzive se conțin și în Anexa la Directiva 93/13/CEE din 05 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii a Consiliului Comunităților Europene.

Potrivit art. 6 alin. (1) și (2) din aceeași Lege, caracterul abuziv al unei clauze contractuale se evaluează luându-se în considerare natura bunurilor sau a serviciilor pentru care s-a încheiat contractul și raportându-se, în momentul încheierii lui, la toate circumstanțele care însoțesc încheierea și la toate clauzele contractului sau ale unui alt contract de care acesta depinde.

La evaluarea caracterului abuziv al clauzelor contractuale, cu excepția clauzelor stabilite la art. 5 alin. (5), se va ține cont de:

- a) puterea diferită de negociere a părților;

- b) natura bunurilor sau a serviciilor;

- c) faptul că consumatorul a fost încurajat să-și dea acordul pentru clauza respectivă prin afirmația că va obține un beneficiu sau un avantaj din acceptarea clauzei respective;

- d) faptul că bunurile sau serviciile au fost vândute sau furnizate la comanda specială a consumatorului;

- e) faptul că comerciantul a acționat în mod corect și echitabil față de cealaltă parte ale cărei interese legitime trebuie să le ia în considerare.

Astfel, pentru existența unei clauze abuzive, trebuie să se țină cont de îndeplinirea următoarelor condiții generale: clauza contractuală în litigiu să nu fi fost negociată; prin ea însăși creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților; dezechilibrul creat este în detrimentul consumatorului, nefiind respectată cerința bunei-credințe.

Prin clauza contractuală în litigiu să nu fi fost negociată se înțelege că contractele de împrumut, încheiate cu consumatorii, sunt preformulate, standard, clauzele fiind prestabilite de către creditor, fără să fi dat consumatorului posibilitatea de a modifica sau înlătura vreuna dintre clauze, iar eventualele diferențe dintre ele nu se datorează negocierii cu clienții, ci particularităților fiecărui client în parte.

Se consideră întotdeauna că o clauză nu s-a negociat individual atunci când a fost redactată în prealabil, iar din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul clauzei, în special în cazul unui contract de adeziune, așa după cum sunt contractele credit/împrumut.

Prezentarea către public a diferitor pachete/opțiuni de creditare/împrumut reprezintă o formă de publicitate/de informare, în legătură cu serviciile oferite, însă odată făcută alegerea unui anumit tip de produs, de către consumator, acesta este lipsit de posibilitatea reală de a negocia condițiile/termenele/clauzele acelui contract, pentru care a optat, în urma informării.

Astfel, negocierea directă cu consumatorul nu este echivalentă cu prezentarea pachetului de servicii de către creditor și cu obligația de informare, negocierea presupunând, ca partea, consumatorul, să aibă posibilitatea modificării clauzelor contractuale.

Prin ea însăși creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților, în acest sens se va verifica conținutul drepturilor și obligațiilor părților, valoarea, la care acestea se raportează, precum și existența clauzelor, prin care nu se acordă aceleași drepturi ambelor părți contractante. O clauză, pentru a fi abuzivă, trebuie să producă un dezechilibru între prestațiile părților, analizarea acestei condiții implicând o comparație între interesele celor două părți ale contractului, pentru a se verifica, dacă interesul consumatorului a fost neglijat, în raport cu cel al contractantului său.

Pentru a ști dacă o clauză provoacă un „dezechilibru semnificativ” între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul consumatorului, trebuie să se țină seama, în special, de normele aplicabile în dreptul național, în lipsa unui acord între părți, în acest sens.

Prin intermediul unei asemenea analize comparative, se va ține cont în ce măsură contractul îl plasează pe consumator într-o situație juridică mai puțin favorabilă în raport cu cea prevăzută de dreptul național în vigoare.

De asemenea, este relevant în acest scop, să se procedeze la o examinare a situației juridice, în care se găsește consumatorul menționat, având în vedere mijloacele de care dispune, potrivit reglementării naționale, pentru a face să înceteze utilizarea clauzelor abuzive.

Dezechilibrul dintre consumator și instituția de microfinanțare ce oferă împrumutul, este ușor vizibilă. Acest dezechilibru este în primul rând unul economic, neavând importanță, dacă s-au produs sau nu efecte în patrimoniul consumatorului.

La aprecierea bunei-credințe trebuie acordată o atenție deosebită forței pozițiilor de negociere ale părților, faptului de a ști dacă consumatorul a fost încurajat să-și dea acordul pentru clauza în cauză și dacă bunurile sau serviciile au fost vândute sau furnizate la cererea expresă a consumatorului, întrucât condiția de bună-credință poate fi îndeplinită de vânzător sau furnizor atunci când acesta acționează în mod corect și echitabil față de cealaltă parte de ale cărei interese legitime trebuie să țină seama.

Buna-credință presupune din această perspectivă, faptul că niciuna dintre părți nu urmărește să obțină, ca urmare a încheierii contractului, mai mult decât valoarea

contraprestației, la care s-a obligat cealaltă parte, respectând, astfel, un echilibru al prestațiilor reciproce.

În ceea ce privește împrejurările în care un asemenea dezechilibru este creat „în contradicție cu cerința de bună-credință”, urmează să se verifice dacă creditorul, acționând în mod corect și echitabil față de consumator, se poate aștepta în mod rezonabil, ca acesta din urmă să accepte o asemenea clauză, în urma unei negocieri individuale.

La aprecierea *bunei-credințe*, deși aceasta nu constituie o condiție în sine a stabilirii caracterului abuziv al unor clauze, trebuie acordată o atenție deosebită forței pozițiilor de negociere ale părților, pentru a se putea constata, dacă profesionistul a acționat în mod corect și echitabil față de consumator, de ale cărui interese legitime trebuie să țină seama.

Conform art. 3 din Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 12 iulie 2013 și art. 3 din Directiva 200/48/CE a Parlamentului European și Consiliului Uniunii Europene din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 7/102/CEE a Consiliului, prin *contract de credit pentru consumatori* – se înțelege, contract prin care un creditor acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma de amânare la plată, împrumut sau alte facilități similare, cu excepția contractului pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe toată durata furnizării lor.

Iar, prin *costul total al creditului pentru consumatori* – se înțelege toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de creditor.

La aprecierea *bunei-credințe* va trebuie să se țină cont de scopul esențial urmărit de „comision, taxe și orice alt tip de costuri, pe care trebuie să le suporte consumatorul”, care constituie în mod vădit o obligație esențială care se impune consumatorului în schimbul punerii la dispoziție a împrumutului.

În acest context se va verifica dacă în contractul de împrumut s-a indicat în mod transparent motivele care justifică remunerația corespunzătoare, în condițiile în care se contestă că creditorul este obligat să furnizeze o contraprestație reală, pentru a obține comisionul menționat.

La fel, se va verifica dacă terminologia folosită „*comision, taxe și alte remunerații, în legătură cu acordarea împrumutului*” este descrisă în cuprinsul condițiilor generale ale contractului de împrumut încheiat, pentru ca consumatorul să fie în deplină cunoștință de cauză, cu privire la motivele pentru care sunt percepute aceste sume, din moment ce motivația percepției lor nu este detaliată nici în cuprinsul condițiilor speciale, nici în cel al condițiilor generale ale contractului de împrumut.

Mai mult ca atât, creditorul urmează să indice scopul pentru care a fost perceput comisionul (alte taxe), destinația acestuia, astfel, încât să ofere consumatorului toate informațiile necesare în raport de care ultimul alege să încheie sau nu contractul respectiv, urmează să se specifice care sunt operațiunile concrete, pe care creditorul se obligă să le efectueze, în schimbul acestor comisioane.

Creditorul urmează să furnizeze servicii care constituie o contraprestație și care să justifice perceperea acestui comision, în plus, redactarea acestor clauze să nu fie lipsită de claritate. Cuprinsul contractului urmează să conțină precizări cu privire la fundamentul percepției acestui comision ori destinației acestuia, să conțină în mod transparent motivele care justifică remunerația corespunzătoare acestui comision, în condițiile în care se contestă că creditorul este obligat să furnizeze o contraprestație reală, pentru a obține

comisionul menționat.

În lipsa acestor precizări, clauza privind comisionul va fi considerată abuzivă în sensul art. 5 din Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011.

După cum s-a menționat, noțiunea de „*cost total al creditului*” este format din toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri ce trebuie să le suporte consumatorul, în legătură cu creditul și care sunt cunoscute de către creditor, lipsa menționării tuturor costurilor într-un contract de împrumut are o importanță esențială și poate constitui un element decisiv în cadrul analizei aspectului dacă o clauză dintr-un contract de credit/împrumut este reflectat în mod clar și inteligibil în sensul art. 4 din Directiva 93/13/CEE a Consiliului Comunităților Europene din 05 aprilie 1993 și art. 6 din Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011.

Din analiza contractelor de împrumut încheiate cu consumatorii se specifică faptul că în cazul în care clauzele contractuale sunt exprimate într-un mod clar și inteligibil, instanța de judecată nu este în drept de a aprecia caracterul abuziv al acestor clauze contractuale.

Din sensul art. 6 alin. (3) din Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011, evaluarea caracterului abuziv al clauzelor nu se referă la obiectul contractului și nici la caracterul adecvat al prețului sau al remunerației, pe de o parte, față de serviciile sau de bunurile furnizate în schimbul acestora, pe de altă parte, *în măsura în care aceste clauze sunt exprimate în mod clar și inteligibil.*

Sintagma „*exprimate într-un limbaj ușor inteligibil*” nu poate fi redusă la o exprimare clară și ușor inteligibilă din punct de vedere gramatical sau literal, pentru că altfel ar fi fost de prisos a se face această mențiune în cuprinsul unui act normativ, ci la situația în care clauza să fie clar definită, astfel încât consumatorul să aibă reprezentarea clară a rațiunilor și fundamentelor relative, la conținutul clauzelor și efectelor acestora asupra contractului în ansamblu.

Reieșind din circumstanțele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră soluția dată în prezentul litigiu drept una pripită, or, instanța de apel, care a menținut hotărârea primei instanțe, s-a expus în privința raționamentului admiterii parțiale a acțiunii, fără a-și argumenta cert poziția, concluzionând la general că sumele pretinse cu titlu de taxe și comisioane reprezintă o dobândă camuflată care are ca scop de a ademeni clienți prin stabilirea unei dobânzi declarate mai reduse, precum și că clauzele cu privire la taxa aferentă contractului și la comisionul de garanție, și la mărimea penalității, contravin cerințelor de bună-credință și nu au fost negociate de părți, fiind considerat drept abuzive.

Instanțele ierarhic inferioare, constatând caracterul abuziv al clauzelor contractului de împrumut în partea punctelor 3.1, 3.4, 4.3 (iii), 4.3 (iv), paragraful „Informații standard privind împrumutul pentru consumatori”, pct. (e) și (g), din motivul lipsei negocierilor și lipsei bunei-credințe a OCN „Iute Credit” SRL la includerea acestor clauze în contractul de împrumut, nu s-au expus în privința legalității și temeiniciei pe fiecare clauză în parte, în special prin ce se confirmă lipsa negocierilor între părțile contractante, neinformării în modul corespunzător despre clauzele esențiale a contractului, lipsirea Ecaterinei Gînsari de a lua decizii referitor la tranzacționarea serviciilor în mod liber și în interes propriu, cum trebuia să fie exprimată buna-credință ca să fie considerat valabil contractul de împrumut, precum și că limbajul clauzelor contractuale nu au fost clare și neinteligibile, fiind astfel constrânsă financiar ultima să încheie respectivul contract.

Instanța de apel nu a precizat prin ce se manifestă „dezechilibrul semnificativ” între drepturile și obligațiile părților contractuale, precum și că acest dezechilibru ar fi fost creat

în detrimentul consumatorului Ecaterina Gînsari, nefiind respectată cerința bunei-credințe.

Or, conform pct. 5.5 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*” parte a contractului de împrumut nr. 897265 din 06 martie 2018, până la semnarea respectivului contract, Gînsari Ecaterina era în drept să solicite gratuit un exemplar al proiectului de contract de împrumut pentru a face cunoștințe cu clauzele acestuia.

Instanța de apel nu s-a expus asupra faptului că în conformitate cu pct. 5.1 din „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*” din contract și art. 18 din Legea nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Gînsari Ecaterina avea la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice în care putea să revoce contractul de credit fără a invoca vreun motiv, și acest termen urma să curgă fie de la data încheierii contractului de credit, fie de la data la care consumatorul i-au fost aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la art. 10 din Legea dată, în cazul în care ziua respectivă a fost ulterior datei încheierii contractului de împrumut.

La fel, instanța de apel nu s-a pronunțat în privința declarației înserate în partea de jos la „*Informații standard privind împrumutul pentru consumatori*” a contractului de împrumut, pe care Gînsari Ecaterina a semnat-o personal, potrivit căreia ultima a declarat că în urma unui acord expres și irevocabil privind primirea informațiilor necesar, nemijlocit în ziua încheierii contractului de împrumut, a fost informată asupra modului de funcționare a companiei, despre oferta de servicii și că i s-a oferit suficient timp pentru a face cunoștință cu acesta, astfel încât să poată compara oferta de împrumut a OCN „Iute Credit” SRL cu alte oferte de împrumut și a identifica oferta care o interesează și pe care a acceptat-o, încheind în acest sens, prezentul contract de împrumut la data de 06 martie 2018 (f.d. 13, vol. I).

Astfel, instanța de apel urma să indice cu suficientă claritate motivele pe care și-a întemeiat soluția și nu doar prin fraze generale să menționeze că caracterul abuziv al clauzelor contractuale se manifestă prin lipsa negocierilor directe cu consumatorul Gînsari Ecaterina, precum și lipsa bunei-credințe din partea SRL „Iute Credit” la semnarea contractului de împrumut din 06 martie 2018.

Or, în cazul în care instanța de judecată se abține de a da un răspuns special și explicit la cele mai importante întrebări, fără a acorda părții care a formulat acțiunea posibilitatea de a ști dacă acest mijloc de apărare a fost neglijat sau respins, acest fapt se va considera o încălcare a dreptului la un proces echitabil în sensul art. 6§1 din CȚEDO (speța Hiro Balani c. Spaniei, hotărârea din 09 decembrie 1994).

Actul judecătoresc trebuie să corespundă tuturor normelor de drept, să fie clar, înțeles de părțile implicate în litigiu și să răspundă în mod sigur și expres la toate cererile și obiecțiile formulate de către părți, ceea ce în speță lipsește.

În circumstanțele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție apreciază drept arbitrară decizia instanței de apel, care fără a lua în considerație toate circumstanțele cauzei, pripit a pronunțat în acest sens o decizie nemotivată.

Ținând cont de imposibilitate instanței de recurs de a corecta respectivele omisiuni și reiterând lipsa temeiurilor legale de a restitui cauza spre rejudecare în prima instanță (art. 432 alin. 3 lit. d) și f) din Codul de procedură civilă), Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa decizia instanței de apel, cu remiterea cauzei spre rejudecare în instanța

de apel, fiind prezente la caz încălcări ce afectează însăși substanța dreptului părților la un proces echitabil.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul declarat de către OCN „Iute Credit” SRL, de a casa integral decizia din 05 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău și de a remite cauza spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

La rejudecarea cauzei, instanța de apel urmează să țină cont de cele menționate și reexaminând cauza, să emită o decizie legală și întemeiată, cu respectarea dreptului părților la un proces echitabil.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

d e c i d e:

Se admite recursul declarat de Organizația de Creditare Nebancară „Iute Credit” Societate cu Răspundere Limitată.

Se casează integral decizia din 05 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Gînsari Ecaterina împotriva Organizației de Creditare Nebancare „Iute Credit” Societate cu Răspundere Limitată, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supraveghere a Pieței cu privire la apărarea dreptului consumatorului, constatarea ca fiind abuzive și nule clauzele contractuale, obligarea recalculării sumei contractului de împrumut și repararea prejudiciului moral, cu trimiterea cauzei spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

Decizia nu se supune niciunei căi de atac.

Președintele ședinței,
judecătorul

Tamara Chișca-Doneva

judecătorii

Victor Burduh

Nicolae Craiu

Ion Guzun

Mariana Pitic