

DECIZIE

02 noiembrie 2016

mun. Chișinău

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

în componență:

Președintele,

judecătorul:

Judecătorii:

Svetlana Filincova,

Maria Ghervas, Iurie Bejenaru,

Dumitru Mardari și Sveatoslav Moldovan

examinând recursurile declarate de Fazlî Andrei și societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com”, în pricina civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Fazlî Andrei împotriva societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” cu privire la încasarea contravalorii produsului, penalității, prejudiciului moral, cheltuielilor de expertiză, de transport, poștale și de asistență juridică, împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 10 martie 2016, prin care s-a admis apelul declarat de Fazlî Andrei, s-a casat hotărârea Judecătoriei Buiucani mun. Chișinău din 07 iulie 2015 și s-a emis o nouă hotărâre de admitere parțială a acțiunii

c o n s t a t ă:

La 01 decembrie 2014 Fazlî Andrei a depus cerere de chemare în judecată împotriva societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” cu privire la încasarea contravalorii produsului, penalității, prejudiciului moral, cheltuielilor de expertiză, de transport, poștale și de asistență juridică.

În motivarea cererii de chemare în judecată a indicat că la 21 mai 2014 ora 18:50 a procurat de la societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” o pereche de pantofi la prețul de 650 lei.

Fiind asigurat de vânzătorii magazinului că pantofii sunt confecționați din piele și de înaltă calitate pe care îi va putea purta o perioadă îndelungată de timp a acceptat procurarea acestora la prețul care a fost unul rezonabil pentru el.

După o lună de zile a observat că tocul pantofului este fisurat, ceea ce confirmă că aceștia nu sunt de înaltă calitate și au anumite vicii ascunse.

La 24 iulie 2014 s-a prezentat la societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” și a lăsat pantofii solicitând restituirea costului lor.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” i-a returnat pantofii și a refuzat restituirea contravalorii lor, indicînd că nu poartă răspundere pentru aceștia.

La 12 august 2014 a somat repetat pîrîtul solicitînd restituirea contravalorii pantofilor în mărime de 650 lei, prejudiciului moral în mărime de 1 500 lei și cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 500 lei.

Prin răspunsul din 13 august 2014 societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a refuzat restituirea sumelor solicitate, indicînd că termenul de

valabilitate a expirat și încălțăminte este de gală, fiind recomandată a fi utilizată conform destinației.

La 10 septembrie 2014 Centrul de expertiză a mărfurilor și testării tehnice societatea comercială „Sinergism” societate cu răspundere limitată a constatat că calciul de plastic drept are defect de producere ascuns.

S-a adresat Agenției pentru Protecția Consumatorilor și societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” luând cunoștință cu raportul de expertiză din 01 octombrie 2014 a fost de acord să restituie costul încălțăminte în mărime de 650 lei.

Ulterior, a exprimat dezacordul cu cuantumul revindecărilor acceptate de pîrît și a majorat cuantumul pretențiilor la 4 200 lei.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” urma să se asigure că produsele oferite spre vânzare sunt inofensive și corespund cerințelor prescrise, iar în caz contrar să restituie contravaloarea pantofilor.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” inițial s-a eschivat de la orice răspundere, iar după controlul Agenției pentru Protecția Consumatorilor a mai expediat o pretenție repetată, prin care a acceptat revindecarea costului produsului și cheltuielilor de expertiză.

Acțiunile pîrîtului sunt de rea-credință, deoarece i-au provocat retrăiri și emoții negative în legătură cu depistarea defecțiunii la pantofi, fiind în imposibilitate de a-i folosi în continuare, precum și de a cumpăra o altă pereche de încălțăminte.

Cere Fazlî Andrei încasarea din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” a contravalorii pantofilor în mărime de 650 lei, penalității în cuantum de 5 % pentru fiecare zi de remediere, prejudiciului moral în mărime de 2 700 lei, cheltuielilor de expertiză în mărime de 350 lei și 5 lei comision bancar, cheltuielilor de transport în mărime de 200 lei, cheltuielilor poștale în mărime de 18,10 lei și cheltuitelor de asistență juridică în mărime de 2000 lei (f.d. 1-4).

La 08 iunie 2015 Fazlî Andrei a depus cerere de chemare în judecată concretizată, solicitând încasarea din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” a contravalorii pantofilor în mărime de 650 lei, penalității în mărime de 8 352 lei, prejudiciului moral în mărime de 2 700 lei, cheltuielilor de expertiză în mărime de 350 lei și 5 lei comision bancar, cheltuielilor de transport în mărime de 200 lei, cheltuielilor poștale în mărime de 18,10 lei și cheltuitelor de asistență juridică în mărime de 2000 lei (f.d. 80).

Prin hotărârea Judecătoriei Buiucani mun. Chișinău din 07 iulie 2015 s-a respins integral cererea de chemare în judecată depusă de Fazlî Andrei (f.d. 100, 105-111).

La 04 august 2015 Fazlî Andrei a declarat apel nemotivat împotriva hotărârii Judecătoriei Buiucani mun. Chișinău din 07 iulie 2015, iar la 05 noiembrie 2015 apel motivat împotriva aceleiași hotărâri (f.d. 101-102, 118-121).

Curtea de Apel Chișinău prin decizia din 10 martie 2016 a admis apelul declarat de Fazlî Andrei.

A casat hotărârea Judecătoriei Buiucani mun. Chișinău din 07 iulie 2015 și a emis o nouă hotărâre de admitere parțială a acțiunii prin care:

A încasat din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” în beneficiul lui Fazlî Andrei contravaloarea pantofilor în mărime de 650 lei,

cheltuielile de expertiză în mărime de 368 lei, prejudiciul moral în mărime de 500 lei și cheltuielile de asistență juridică în mărime de 1 000 lei.

În rest a respins pretențiile.

A încasat din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 370 lei (f.d. 135-141).

La 26 mai 2016 societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a declarat recurs împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 10 martie 2016, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei instanței de apel și menținerea în vigoare a hotărârii primei instanțe.

În motivarea cererii de recurs societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a indicat că la 24 iulie 2014 când Fazlî Andrei s-a prezentat la magazin pentru a-i fi returnați banii, i s-a refuzat restituirea acestora, deoarece termenul de garanție al mărfii expirase.

Termenul de garanție este perioada de timp care curge de la data achiziționării produsului și în cadrul căreia acesta trebuie să-și păstreze caracteristicile prescrise, iar producătorul sau vânzătorul își asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii acestuia pe cheltuiala sa dacă deficiențele nu sunt imputabile consumatorului.

Termenul stabilit pentru depunerea reclamațiilor privind deficiențele produselor pentru care nu este stabilit termen de garanție este 30 de zile de la data vânzării.

Lui Fazlî Andrei i s-a propus schimbarea tocului și avînd în vedere că acesta este un element accesoriu, se poate constata că a avut loc o deficiență la un element accesoriu.

Consumatorul a efectuat expertiza cu încălcarea procedurii stabilite și nu s-a adresat vânzătorului cu rezultatele testării pentru a soluționa litigiul pe cale amiabilă, dar Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor a verificat activitatea întreprinderii și nu a stabilit încălcări ale legislației.

După ce a făcut cunoștință cu raportul de expertiză din 01 octombrie 2014 a propus lui Fazlî Andrei să întoarcă pantofii pentru a soluționa litigiul pe cale amiabilă, însă acesta a refuzat restituirea lor.

Numai în cazul returnării produsului începe curgerea termenului de 14 zile pentru remedierea litigiului, iar după expirarea acestuia reclamantul poate pretinde despăgubiri.

Este neîntemeiată pretenția cu privire la încasarea cheltuielilor de transport, deoarece conform pct. 1 alin. (5) al Hotărîrii Guvernului cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție nr. 1465 din 08 decembrie 2003, pot fi revindecate cheltuielile numai la transportarea produselor de mare gabarit de peste 10 kg, ori în cazul în care sediul vânzătorului nu se află în localitatea de reședință a consumatorului.

Societatea comercială „Sinergism” societate cu răspundere limitată a efectuat expertiza cu încălcarea normelor legale, fără citarea vânzătorului, acesta fiind privat de dreptul de a stabili sarcini și de a pune întrebări expertului.

Raportul de expertiză nu este întocmit în limba oficială de stat și nu este anexată traducerea, fiind imposibil de a înțelege conținutul său.

Nu a avut posibilitatea de a contesta raportul de expertiză, din cauza că Fazlî Andrei a refuzat returnarea produsului cu pretinse vicii ascunse la elementele accesorii.

În cadrul controlului efectuat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor a fost examinat aspectul tuturor mărfurilor comercializate și s-a constatat că cusăturile sunt drepte, regulate, fără pași săriți sau suprapuși, fețele sunt prinse corect de tălpi fără părți dezlipite sau necusute.

Sunt neîntemeiate și nejustificate pretențiile cu privire la recuperarea prejudiciului material și moral, deoarece conform art. 1428 Codul civil, cel prejudiciat trebuie să aducă proba viciului, prejudiciului și a legăturii cauzale dintre ele.

Instanța de apel a argumentat soluția numai pe probele prezentate de către Fazlî Andrei, însă acestea sunt dobândite cu încălcarea legislației și nu au putere de probațiune.

La 31 mai 2016 Fazlî Andrei a declarat recurs împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 10 martie 2016, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei instanței de apel și emiterea unei noi de admitere a unei noi hotărâri de admitere integrală a acțiunii.

În motivarea cererii de recurs Fazlî Andrei a indicat că instanța de apel neîntemeiat a încasat în beneficiul său cheltuielile de asistență juridică în mărime de 1000 lei, deoarece atât cererea de chemare în judecată cât și alte cereri au fost întocmite de către avocatul stagiar Demcenco Radu, care a fost prezent și la unele ședințe de judecată în prima instanță.

Cuantumul cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 2000 lei este unul rezonabil și urmează a fi admis în întregime.

Instanța de apel în decizia contestată a constatat vinovăția vânzătorului, dispunând obligarea acestuia să restituie contravaloarea produsului și să repare prejudiciul cauzat, însă nu s-a expus în privința încasării penalității așa cum prevede Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003.

Reieșind din principiul compensării tuturor cheltuielilor consumatorului legate de restabilirea dreptului încălcat, instanța de apel urma să dispună încasarea în beneficiul său a contravalorii produsului vicios, prejudiciului moral și penalității.

Conform pct. 25 a Hotărârii Plenului Curții Supreme de Justiție din nr. 7 din 09 octombrie 2006, la judecarea litigiilor privind repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare, se aplică prevederile speciale din Legea privind protecția consumatorilor sau, în cazul în care legea specială în materie nu prevede anumite situații, se aplică prevederile art. 602, 609, 617, 624, 630 Codul civil.

Penalitatea pentru încălcarea condițiilor contractului se calculează și se încasează în valoare procentuală din suma restanței pentru fiecare zi de întârziere, inclusiv pentru zilele de sărbătoare, nelucrătoare, de odihnă.

Instanța de apel a interpretat eronat normele de drept material, deoarece a respins pretenția cu privire la încasarea penalității, iar în partea motivată a deciziei a omis să se expună în privința acesteia.

În decizia din 25 iunie 2014 în pricina civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de către Lupu Antonina împotriva societății comerciale „Dewax” societate cu răspundere limitată cu privire la apărarea dreptului consumatorului, Curtea

Supreme de Justiție reținând culpa agentului economic în raport cu consumatorul, pe lângă contravaloarea produsului și altor cheltuieli a dispus și încasarea în beneficiul acestuia a penalității pentru întreaga perioadă de întârziere.

În conformitate cu art. 439 alin. (2) Codul de procedură civilă, după parvenirea dosarului, un complet din 3 judecători decide asupra admisibilității recursului, dispune expedierea copieii de pe recurs intimatului, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii obligatorii a referinței timp de o lună de la data primirii acesteia. În cazul neprezentării referinței în termenul stabilit, admisibilitatea recursului se decide în lipsa acesteia.

Prin referința depusă la 13 septembrie 2016 Fazlî Andrei a solicitat declararea recursului societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” inadmisibil.

Completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ prin încheierea din 28 septembrie 2016 a considerat recursurile admisibile fără a prejudicia fondul și a dispus judecarea acestora de către completul din 5 judecători.

În conformitate cu art. 441 Codul de procedură civilă, în cazul în care recursul este considerat admisibil, un complet din 5 judecători examinează fondul recursului.

În conformitate cu art. 442 alin. (1) Codul de procedură civilă, judecând recursul declarat împotriva deciziei date în apel, instanța verifică, în limitele invocate în recurs și în baza referinței depuse de către intimat, legalitatea hotărârii atacate, fără a administra noi dovezi.

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

Judecând recursurile declarate în limitele invocate pe baza materialelor din dosar și a referinței depuse de Fazlî Andrei, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că acestea sunt depuse în termen, recursul declarat de societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” este neîntemeiat și urmează a fi respins, iar recursul declarat de Fazlî Andrei este întemeiat și urmează a fi admis cu casarea deciziei instanței de apel în partea respingerii pretențiilor de încasare a penalității, cu emiterea unei noi hotărâri de admitere a acestei pretenții din următoarele motive.

În conformitate cu art. 434 Codul de procedură civilă, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau a deciziei integrale.

Curtea de Apel Chișinău a expediat în adresa părților copia deciziei din 10 martie 2016 la 04 aprilie 2016 (f.d. 142).

La materialele pricinii lipsesc probe care ar confirma recepționarea copieii deciziei instanței de apel de către părți.

Prin urmare, recursurile declarate de societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” la 26 mai 2016 și Fazlî Andrei la 31 mai 2016 sunt depuse în termen.

Privitor la recursul declarat de Fazlî Andrei.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. a) și b) Codul de procedură civilă instanța, după ce judecă recursul, este în drept să respingă recursul și să mențină decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, precum și încheierile atacate cu recurs; să admită recursul și să caseze integral sau parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, pronunțând o nouă hotărâre.

Prin bonul de plată nr. 0001 se confirmă că Fazlî Andrei la 21 mai 2014 a procurat de la societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” încălțăminte la prețul de 650 lei (f.d. 7).

La 24 iulie 2014 Fazlî Andrei observând fisura la tocul pantofului s-a prezentat la societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” și i-a lăsat pentru verificare solicitând restituirea costului lor.

La 12 august 2014 Fazlî Andrei a înaintat societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” pretenție cu privire la restituirea costului pantofilor, prejudiciului moral și serviciilor juridice (f.d. 10-11).

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a comunicat despre refuzul restituirii sumelor solicitate din motivul expirării termenului de valabilitate (f.d. 12).

Centrul de expertiză a mărfurilor și testării tehnice societatea comercială „Sinergism” societate cu răspundere limitată prin actul concluziei tehnice din 10 septembrie 2014 a constatat că călcâiul de plastic al pantofului drept are defect de producere ascuns (f.d. 13).

Prin răspunsul nr. 27/05-4555 din 07 octombrie 2014 Agenția pentru Protecția Consumatorilor a comunicat lui Fazlî Andrei că societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” este de acord să restituie costul pantofilor (f.d. 16).

Prin scrisoarea din 07 octombrie 2014 societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a comunicat lui Fazlî Andrei să se prezinte la magazin să returneze pantofii și să primească contravaloarea acestora (f.d. 17).

La 22 octombrie 2014 Fazlî Andrei a înaintat societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” pretenție repetată solicitând restituirea costului pantofilor vicioși în mărime de 650 lei, cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 1 000 lei, de expertiză în mărime de 350 lei, de transport în mărime de 200 lei și prejudiciului moral în mărime de 2 000 lei (f.d. 18-21; 22).

La 31 octombrie 2014 societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” repetat a comunicat lui Fazlî Andrei că este gata să-i restituie contravaloarea produsului și să returneze pantofii (f.d. 23).

La 01 decembrie 2014 Fazlî Andrei a depus cerere de chemare în judecată împotriva societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” cu privire la încasarea contravalorii produsului, penalității, prejudiciului moral, cheltuielilor de expertiză, de transport, poștale și de asistență juridică, care ulterior a fost concretizată (f.d. 1-4; 80).

Instanțele judecătorești au emis hotărârile sus menționate.

Judecând pricina în ordine de recurs Colegiul Civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că instanțele au aplicat eronat normele de drept material.

Conform art. 512 alin. (1) Codul civil, în virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ținut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face.

Conform art. 514 Codul civil, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

Conform art. 753 alin. (1) Codul civil, prin contractul de vânzare-cumpărare, o parte (vânzător) se obligă să predea un bun în proprietate celeilalte părți (cumpărător), iar aceasta se obligă să preia bunul și să plătească prețul convenit.

Conform art. 763 alin. (1) Codul civil, vânzătorul este obligat să predea bunul fără vicii materiale.

În art. 1 Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificările și completările ulterioare, viciu ascuns este definit ca defect al calității unui produs, serviciu, care, existând la momentul livrării produsului, prestării serviciului, nu a fost cunoscut de către consumator și nici nu a putut fi depistat prin mijloace obișnuite de control;

Conform art. 12 alin. (5) Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificările și completările ulterioare, consumatorul, după expirarea termenului de garanție, poate pretinde vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori restituirea contravalorii produsului, serviciului care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost vândute, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata de funcționare a acestora.

Conform art. 18 alin. (1)-(3) Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificările și completările ulterioare, remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit prin contract.

Dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor alin.(1), ei sînt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării pretenției de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligați să îndeplinească cerințele prevăzute la alin.(1).

În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanție, termenul stabilit la alin.(1) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația.

Din normele de drept citate rezultă că remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător se face necondiționat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit prin contract. Astfel, vânzătorul nu va putea admite remedierea (reparația), înlocuirea sau restituirea respectivă sub rezerva îndeplinirii unor anumite acte din partea consumatorului. Dacă contractul prevede alt termen, decât cel de 14 zile, se va aplica termenul respectiv, conform principiului libertății contractuale.

Dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului, ei sînt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat, prin expertiza tehnică efectuată de un expert competent în domeniu, abilitat în conformitate cu legislația, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării pretenției de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligați să îndeplinească cerințele consumatorului, prevăzute de

art.13 alin.(1) din Legea privind protecția consumatorilor. Prin refuzul satisfacerii reclamației, întreprinzătorul își arogă sarcina dovedirii vinovăției consumatorului.

Conform art. 6 lit. c) Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificările și completările ulterioare, orice consumator are dreptul la remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.

Conform pct. 2 Regulile de înlocuire a produselor nealimentare, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1465 din 08 decembrie 2003, în cazul în care sînt depistate deficiențe ale produselor comercializate consumatorilor, despre care consumatorul nu a fost informat și acestea nu-i sînt imputabile, consumatorul, în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, iar pentru vicii ascunse - pe durata de funcționare, prin depunerea reclamației către vânzător poate pretinde, la înlăturarea gratuită a deficiențelor produsului; înlocuirea gratuită a produsului necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată; înlocuirea cu un produs similar de alt model; reducerea corespunzătoare a prețului produsului necorespunzător; restituirea contravalorii produsului necorespunzător; recuperarea prejudiciului, inclusiv prejudiciului moral.

În cazul achiziționării produselor ce au fost în folosință, pretențiile consumatorului, specificate la acest punct, se satisfac cu acordul ambelor părți.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” în referința depusă a confirmat că la 24 iulie 2014 pantofii au fost returnați de către Fazlî Andrei indicînd că tocul pantofului este fisurat, însă revindecarea prejudiciilor a fost refuzată pe motivul expirării termenului de garanție de 30 de zile (f.d. 37-39).

În cererea de chemare în judecată Fazlî Andrei a indicat că a lăsat pantofii pîrîtului pentru verificare, care i-au fost returnați peste 14 zile.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” nu a negat aceste circumstanțe.

În conformitate cu art. 123 alin. (6) Codul de procedură civilă, faptele invocate de una din părți nu trebuie dovedite în măsura în care cealaltă parte nu le-a negat.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” nu a comandat expertiza, nu a recunoscut defectul pantofilor și nu a achitat cumpărătorului contravaloarea produsului, returnînd acestuia pantofii viciați.

Așadar, societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a ignorat sarcina dovedirii vinovăției consumatorului, or, în cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanție, termenul de 14 zile sau termenul stabilit prin contract curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de o terță parte competentă în domeniu, abilitată conform legislației. Reieșind din faptul că expertiza enunțată se efectuează în afara cadrului procesului civil, această expertiză are natura juridică a unei expertize extrajudiciare. Fiind prevăzută expres de un act special în raport cu Codul de procedură civilă, raportul de expertiză va constitui probă admisibilă în cadrul procesului judiciar.

Concluzia tehnică a societății comerciale „Sinergism” societate cu răspundere limitată cu privire la viciile ascunse ale pantofilor procurați de Fazlî Andrei a fost întocmită la 10 septembrie 2014.

Agencia pentru Protectia Consumatorilor prin raspunsul nr. 27/05-4555 din 07 octombrie 2014 a comunicat ca societatea cu raspundere limitata „Colidani-Com” a luat cunoastinta cu raportul de expertiza la 01 octombrie 2014 in cadrul controlului (f.d. 16).

La 07 octombrie 2014 societatea cu raspundere limitata „Colidani-Com” a comunicat lui Fazli Andrei ca este disponibila sa restituie contravaloarea pantofilor si urmeaza sa returneze pantofii (f.d. 17).

Conform art. 18 alin. (1) Legea privind protectia consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificarile si completarile ulterioare, remedierea gratuita a deficientelor aparute la produs, serviciu, inlocuirea gratuita sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzator in cadrul termenului de garantie sau termenului de valabilitate, deficiente care nu sunt imputabile consumatorului, se face neconditionat de catre vanzator, prestator intr-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data inaintarii reclamatiei de catre consumator sau in termenul stabilit prin contract.

Conform art. 20 alin. (1) si (6) Legea privind protectia consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificarile si completarile ulterioare, consumatorul este in drept sa pretinda repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzatoare indiferent de faptul daca s-a aflat sau nu in relatii contractuale cu vanzatorul, prestatorul.

Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie sa faca dovada prejudiciului.

Conform art. 32 alin. (6) Legea privind protectia consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificarile si completarile ulterioare, la efectuarea controlului de catre organul abilitat, in baza reclamatiei consumatorului, vanzatorul, prestatorul suporta cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize si incercari (testari), daca acestea confirma necorespunderea produsului, serviciului cerintelor prescrise sau declarate.

Prin pretentia repetata Fazli Andrei a solicitat societatii cu raspundere limitata „Colidani-Com” repararea prejudiciului material format din costul pantofilor in marime de 650 lei, recuperarea cheltuielilor de expertiza in marime de 350 lei, de asistenta juridica in marime de 1 000 lei, de transport in marime de 200 lei si prejudiciului moral in marime de 2 000 lei (f.d. 18-21).

La 31 octombrie 2014 societatea cu raspundere limitata „Colidani-Com” a comunicat lui Fazli Andrei ca va restitui contravaloarea produsului si celelalte cheltuieli doar dupa returnarea pantofilor (f.d. 23).

Prin urmare, societatea cu raspundere limitata „Colidani-Com” a incalcat termenul de 14 zile prevazut de art. 14 Legea privind protectia consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificarile si completarile ulterioare, pentru restituirea contravalorii produsului.

Reiesind din normele de drept citate, instanta de apel intemeiat a dispus incasarea din contul societatii cu raspundere limitata „Colidani-Com” in beneficiul lui Fazli Andrei a costului pantofilor in marime de 650 lei.

Prin ordinul de incasare din 04 septembrie 2014 se confirma ca Fazli Andrei a achitat societatii comerciale „Sinergism” societate cu raspundere limitata pentru serviciile de efectuare a concluziei tehnice suma de 350 lei (f.d. 14).

Așadar, Curtea de Apel Chișinău corect a încasat din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” și cheltuielile de expertiză.

Conform art. 20 alin. (3), (4) și (5) Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificările și completările ulterioare, prejudiciul (inclusiv moral) se repară de către vânzător, prestator dacă a fost cauzat pe parcursul: termenului de valabilitate – la produsele pentru care se stabilește acest termen; duratei de funcționare – la produsele de folosință îndelungată; a 2 ani – la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate sau duratei de funcționare.

Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească.

Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Conform pct. 17 al Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1465 din 08 decembrie 2003, în cazul în care produsul necorespunzător a provocat consumatorului prejudiciu, inclusiv moral, el este în drept să se adreseze instanței de judecată în vederea recuperării lui.

Fazlî Andrei a solicitat repararea prejudiciului moral în mărime de 2 700 lei.

Sarcina probei, în privința existenței, caracterului, gradului și întinderii prejudiciului moral, incumbă consumatorului.

La stabilirea mărimii compensației pentru prejudiciul moral, instanța va ține cont de caracterul și gravitatea suferințelor psihice și fizice cauzate consumatorului, de gradul de vinovăție al agentului economic (producător, prestator, vânzător, executant) și de măsura în care această compensare poate aduce satisfacție consumatorului.

Instanța de apel corect a indicat că suma de 2 700 lei solicitată de către Fazlî Andrei să fie încasată cu titlu de prejudiciu moral este una exagerată, iar suma de 500 lei ar fi o satisfacție echitabilă pentru suferințele cauzate în urma procurării unei perechi de pantofi cu vicii ascunse în valoare de 650 lei.

Instanța de apel just a încasat din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” în beneficiul lui Fazlî Andrei cheltuielile de asistență juridică în mărime de 1 000 lei proporțional pretențiilor admise.

Este eronată decizia instanței de apel în partea respingerii pretenției lui Fazlî Andrei cu privire la încasarea penalității.

Conform art. 624 alin. (1) Codul civil, 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.

Conform art. 629 Codul civil, penalitatea stabilită de lege nu poate fi exclusă și nici micșorată anticipat prin acordul părților.

Conform art. 32 alin. (1) și (5) Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 cu modificările și completările ulterioare, pentru încălcarea termenelor prevăzute la art.18 alin.(1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 5% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

Pretențiile consumatorului privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de prezenta lege sau de contract, se soluționează de vânzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

Fazlî Andrei a solicitat de la societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” încasarea penalității pentru perioada de 274 zile în mărime de 8 905 lei.

Pretenția lui Fazlî Andrei cu privire la încasarea penalității este parțial întemeiată.

La 07 octombrie 2014 societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a comunicat lui Fazlî Andrei că este disponibilă să restituie contravaloarea pantofilor și urmează să returneze pantofii (f.d. 17).

Fazlî Andrei a refuzat propunerea societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” și la 22 octombrie 2014 a înaintat acesteia pretenție repetată solicitând restituirea costului pantofilor vicioși în mărime de 650 lei, cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 1 000 lei, de expertiză în mărime de 350 lei, de transport în mărime de 200 lei și prejudiciului moral în mărime de 2 000 lei (f.d. 18-21; 22).

De la 08 august 2014 pînă la 07 octombrie 2014 societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” timp de 60 de zile a refuzat neîntemeiat să restituie lui Fazlî Andrei contravaloarea produsului.

Prin urmare, pretenția lui Fazlî Andrei cu privire la încasarea penalității din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” calculată pentru perioada de la 08 august 2014 pînă la 07 octombrie 2014 de 60 de zile este întemeiată și urmează a fi admisă avînd în vedere calculul: 650 lei (prețul pantofilor) X 5% X 60 zile=1 950 lei.

Pretenția lui Fazlî Andrei cu privire la încasarea penalității după 07 octombrie 2014 necesită să fie respinsă.

Or, nu este imputabil societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” refuzul lui Fazlî Andrei după 07 octombrie 2014 de a primi contravaloarea pantofilor vicioși.

Privitor la recursul declarat de societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com”.

Conform pct. 27 al Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 1465 din 08 decembrie 2003, reclamațiile consumatorilor se primesc doar în cazul în care aceștia prezintă, împreună cu produsul reclamat, elementele necesare identificării înscrise pe etichetă, ambalaj sau imprimare pe produs.

La 24 iulie 2014 Fazlî Andrei s-a adresat societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” să-i returneze contravaloarea pantofilor viciați pe care îi procurase la 21 mai 2014 lăsându-i acesteia pentru verificare.

Așadar, la înaintarea reclamației inițiale Fazlî Andrei a prezentat pantofii, iar societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” nu a negat acest fapt.

Dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului, ei sunt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat, prin expertiza tehnică efectuată de un expert competent în domeniu, abilitat în conformitate cu legislația, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării pretenției de către consumator. În caz contrar, ei sunt obligați să îndeplinească cerințele consumatorului, prevăzute de

art.13 alin.(1) din Legea privind protecția consumatorilor. Prin refuzul satisfacerii reclamației, întreprinzătorul își arogă sarcina dovedirii vinovăției consumatorului.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” nu a întreprins măsuri pentru a proba vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut și nu a achitat cumpărătorului contravaloarea produsului, returnând acestuia pantofii viciați.

Refuzul ulterior de returnare a pantofilor a fost condiționat de faptul că la 10 septembrie 2014 ei au fost supuși constatării tehnice și erau tăiați, dar și de faptul că societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a refuzat recuperarea cheltuielilor legate de efectuarea acestei concluzii de către societatea comercială „Sinergism” societate cu răspundere limitată.

Este declarativ argumentul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” că Fazlî Andrei ilegal nu s-a adresat vânzătorului cu rezultatele testării pentru a soluționa litigiul pe cale amiabilă, dar Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Această acțiune a fost întreprinsă în urma refuzului societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” de a recunoaște vina în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut și de a returna costul acestuia.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” în perioada care pantofii i-au fost lăsați pentru verificare a avut posibilitate să efectueze o expertiză pentru a pune întrebări expertului și stabili cine poartă vină pentru deficiențele apărute, însă nu a întreprins măsuri în vederea soluționării litigiului dat.

Nu poate fi reținut nici argumentul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” că constatarea tehnică a societății comerciale „Sinergism” societate cu răspundere limitată din 10 septembrie 2014 nu i-a fost adusă la cunoștință, a fost efectuată cu încălcarea normelor legale, fără citarea vânzătorului, acesta fiind privat de dreptul de a stabili sarcini și de a pune întrebări expertului.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor prin scrisoarea din 07 octombrie 2014 a comunicat lui Fazlî Andrei că societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” a făcut cunoștință cu rezultatele raportului de expertiză la 01 octombrie 2014, adică pînă la 07 octombrie 2014 cînd aceasta a comunicat că este disponibilă să restituie contravaloarea pantofilor.

Societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” după ce a făcut cunoștință cu raportul de constatare tehnică a societății comerciale „Sinergism” societate cu răspundere limitată, a comunicat lui Fazlî Andrei la 07 octombrie 2014 că este disponibilă să întreprindă măsurile necesare pentru soluționarea revindcărilor, astfel a recunoscut vina pentru deficiențele apărute la produsul cumpărat, din care considerente rezultă că instanța de apel întemeiat a admis acțiunea.

Mai mult ca atît, societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com” fiind prezentă în ședința de judecată a primei instanțe și a instanței de apel nu a solicitat dispunerea efectuării unei noi expertize pentru a constata defectul încălțăminte și cauzele acestuia.

Din considerentele menționate și avînd în vedere că circumstanțele pricinii au fost constatate de către prima instanță și instanța de apel, însă normele de drept material au fost aplicate eronat, nefiind necesară verificarea suplimentară de dovezi, Colegiul Civil, Comercial și de Contencios Administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a respinge recursul declarat de societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com”, de a admite recursul declarat de Fazlî Andrei

cu casarea parțială a deciziei instanței de apel în partea încasării penalității și pronunțarea unei noi hotărâri de admitere a pretenției cu privire la încasarea penalității.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. a) și b) Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție,

DECIDE :

Se respinge recursul declarat de societatea cu răspundere limitată „Colidani-Com”.

Se admite recursul declarat de Fazlî Andrei.

Se casează parțial decizia Curții de Apel Chișinău din 10 martie 2016, în pricina civilă la chemare în judecată depusă de Fazlî Andrei împotriva societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” cu privire la încasarea contravalorii produsului, penalității, prejudiciului moral, cheltuielilor de expertiză, de transport, poștale și de asistență juridică, în partea respingerii pretenției cu privire la încasarea penalității și se emite o nouă hotărâre prin care:

Se încasează din contul societății cu răspundere limitată „Colidani-Com” în beneficiul lui Fazlî Andrei suma de 1 950 (una mie nouă sute cincizeci) lei cu titlu de penalitate.

Se respinge în rest pretenția lui Fazlî Andrei cu privire la încasarea penalității ce excede suma de 1 950 lei.

În rest, decizia Curții de Apel Chișinău din 10 martie 2016 se menține.

Decizia este irevocabilă din momentul emiterii.

Președinte, judecătorul:

Svetlana Filincova

judecătorii:

Maria Ghervas

Iurie Bejenaru

Dumitru Mardari

Sveatoslav Moldovan