

DECIZIE

21 decembrie 2016

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
Judecătorii

Iulia Sîrcu
Iurie Bejenaru
Ion Druță
Nicolae Craiu
Tamara Chișca-Doneva

examinând recursului declarat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor, în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a Societății cu Răspundere Limitată „StarNet Soluții” împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor cu privire la contestarea actelor administrative,

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 12 aprilie 2016, prin care a fost respins apelul declarat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și menținută hotărârea Judecătoriei Centru mun. Chișinău din 01 decembrie 2015, prin care acțiunea a fost admisă,

c o n s t a ț ă:

La 20 martie 2015, SRL „StarNet Soluții” a depus cerere de chemare în judecată împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor cu privire la contestarea actelor administrative.

În motivarea acțiunii a indicat că la data de 17 decembrie 2014, la sediul SRL „StarNet Soluții”, de către inspectorul Olarașu Nicolai, cu participarea reprezentantului prin procură, SRL „StarNet Soluții”, Rața Dorin, a fost întocmit actul de control seria AC nr. 07266 cu anexele respective, controlul fiind inițiat în baza deciziei de control seria DC nr. 08477 din 03 decembrie 2014.

Susține că prin Actul de control sus menționat, neîntemeiat s-a constatat că punctele 3.3 și 4.4 din contractul propus consumatorilor are un caracter abuziv și urmează a fi excluse din contract sau revăzute prin completările de rigoare (pct. 5.3 al actului de control).

Menționează că la data de 16 ianuarie 2015 în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor a fost remisă cererea prealabilă cu privire la anularea parțială a Actului de control AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și a Actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (Anexa nr. 2 la Actul de control) și anume, în partea ce ține de constatarea caracterului abuziv al clauzei pct. 4.4 din Contractul de prestări servicii de comunicații electronice.

Dat fiind că, în partea ce privește punctul 3.3 din Contractul de prestări servicii, acesta a fost modificat, ținându-se cont de recomandările Agenției pentru Protecția Consumatorilor și interesele clienților, astfel încât, să fie exclus caracterul abuziv al acestuia, modificare aprobată prin Ordinul intern din 16 ianuarie 2015, fapt despre care a fost informată Agenția pentru Protecția Consumatorilor prin textul contestației depuse.

Remarcă că contestația respectivă a fost respinsă ca neîntemeiată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor prin decizia cu numărul de ieșire 27/09-275/1324 din 16 februarie 2015, recepționată de către SRL „StarNet Soluții” la data de 23 februarie 2015, în pofida faptului că în contestația depusă au fost înaintate un șir de argumente, precum și practica existentă în domeniu.

Afirmă că în cazul dat nu sunt aplicabile prevederile art. 971 din Codul civil, fiind incidentă speței Legea comunicațiilor electronice, care are un caracter special pentru reglementarea raporturilor de prestări servicii de comunicații electronice în raport cu norma din drept civil invocată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

În condițiile enunțate, consideră că decizia adoptată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor pe marginea contestației depuse, Actul de control nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și Actul de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii sunt ilegale și pasibile de a fi anulate.

Își întemeiază poziția în baza dispozițiilor art. 20 alin. (1) lit. c), art. 21 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241 din 15 noiembrie 2007, art. 6 alin. (3) din Legea privind actele legislative nr. 780 din 27 decembrie 2001, art. art. 666-667 din Codul civil, art. 1, art. 3, art. 5, art. 16, art. 17, art. 19, art. 20, art. art. 24-27 din Legea contenciosului administrativ nr. 793 din 10 februarie 2000.

Solicită anularea parțială a Actului de control AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și a Actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (Anexa nr. 2 la Actul de control), în partea ce ține de constatarea faptului că clauza prevăzută la pct. 4.4 din Contractul de prestări servicii de comunicații electronice încheiat cu utilizatorii este una abuzivă.

Prin hotărârea Judecătorei Centru mun. Chișinău din 01 decembrie 2015, acțiunea a fost admisă, fiind dispusă anularea parțială a Actului de control AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și a Actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, în partea ce ține de constatarea faptului că clauza prevăzută la pct. 4.4. din Contractul de prestări servicii de comunicații electronice încheiat cu utilizatorul este una abuzivă.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 12 aprilie 2016, a fost respins apelul declarat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și menținută hotărârea primei instanțe.

La 26 iulie 2016, Agenția pentru Protecția Consumatorilor a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea acestuia, casarea integrală a deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe cu emiterea unei noi hotărâri prin care acțiunea să fie respinsă integral.

În motivarea recursului a invocat dezacordul cu decizia instanței de apel, considerând-o neîntemeiată și emisă cu aplicarea eronată a normelor de drept material.

Susține că instanțele de judecată nu au luat în considerare prevederile art. 3 din Legea cu privire la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatori nr. 256 din

09 decembrie 2011, în baza căruia clauzele contractuale de la pct. 3.3 și 4.4 din Contractul privind furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice persoanelor fizice, au fost calificate ca fiind abuzive.

Menționează în acest sens că contractul propus consumatorilor este unul de adeziune și preformulat de către agentul economic, iar clauzele din pct. 3.3 și pct. 4.4 a contractului menționat manifestă caracteristicile unor clauze abuzive.

Astfel, consideră că chiar și în cazul când legea permite furnizarea serviciilor contra unor plăți, inclusiv în avans, acest lucru nu înseamnă că plata în avans poate fi inclusă în mod arbitrar și nejustificat în orice contract, încheierea căruia condiționează furnizarea serviciilor de către SRL „StarNet Soluții”, nefiind negociată în individual cu consumatorii.

La fel, indică că achitarea în avans a ultimei luni nu este justificată atâta timp, cât nu a survenit scadența pentru luna respectivă, prestatorul de fapt insistând asupra acordării unei posibilități de a solicita în mod abuziv achitarea unui serviciu neprestat.

În conformitate cu art. 434 alin. (1) CPC, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau a deciziei integrale.

După cum rezultă din actele cauzei copia decizie instanței de apel din 12 aprilie 2016 a fost expediată pentru cunoștință în adresa părților, inclusiv și în adresa recurentului Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 16 mai 2016, fapt ce se confirmă prin copia scrisorii de însoțire (f.d. 122) și recepționată de ultima la 27 mai 2016, fapt ce se confirmă prin ștampila de intrare aplicată pe copia scrisori de însoțire (f. d. 128).

Astfel, instanța de recurs consideră că recurentul s-a conformat prevederilor legale și a declarat recursul la 26 iulie 2016, în termen.

La 12 august 2016, în adresa intimatului SRL „StarNet Soluții” a fost expediată copia recursului declarat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor cu înștiințarea despre necesitatea depunerii obligatorii a referinței.

Iar la 15 septembrie 2016, SRL „StarNet Soluții” a depus referință la recursul declarat, în care a invocat caracterul neîntemeiat al acestuia și a solicitat respingerea lui ca fiind inadmisibil.

În susținerea opiniei enunțate a invocat că recursul nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art. 432 alin. (2), alin. (3) și alin. (4) CPC, ori instanța de apel corect a apreciat legalitatea clauzei contractuale disputate, aplicând toate actele normative relevante și aplicabile raportului juridic din speță.

Prin încheierea Curții Supreme de Justiție din 30 noiembrie 2016, recursul declarat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor a fost considerat admisibil.

În conformitate cu art. 444 CPC, recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces.

Studiind materialele dosarului în raport cu motivele recursului, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa integral decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe cu emiterea unei noi hotărâri cu privire la respingerea acțiunii din considerentele ce urmează.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) CPC, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să caseze integral sau parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, pronunțând o nouă hotărâre.

După cum denotă actele cauzei la data de 05 decembrie 2014, 12 decembrie 2014 și 17 decembrie 2014, în baza delegației de control nr. 07477 din 03 decembrie 2014, la SRL „StarNet Soluții” a fost efectuat un control inopinat în vederea examinării revendicărilor petiționarului (petiția nr. 1029-p din 26 noiembrie 2014) referitor la nerespectarea termenelor de efectuare a lucrărilor de conectare și verificării respectării prevederilor Legii privind protecția consumatorilor nr. 1205-XV din 13 martie 2003.

În rezultatul controlului de stat efectuat la SRL „StarNet Soluții” a fost întocmit Actul de control Seria AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și emis Act de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, prin care s-a constatat încălcarea art. 4 alin. (1) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, în special includerea unor clauze cu caracter abuziv în contractele oferite consumatorilor spre încheiere, în vederea prestării serviciilor oferite de către SRL „StarNet Soluții”, anume clauzele de la pct. 3.3 și 4.4. a contractului, fiind propus acordarea SRL „StarNet Soluții” a unui termen de 30 zile, din momentul finalizării actului de control, pentru înlăturarea clauzelor abuzive și anunțarea în scris a Agenției pentru Protecția Consumatorilor privind măsurile întreprinse.

Este cert și faptul că în partea ce se referă la punctul 3.3. din Contractul de prestări servicii, acesta a fost modificat de către SRL „StarNet Soluții”, ținând cont de recomandările Agenției pentru Protecția Consumatorilor, în așa mod încât să fie exclus caracterul abuziv al acestuia, fapt confirmat prin Ordinul nr. 7 din 16 ianuarie 2015 emis de SRL „StarNet Soluții” (f.d. 23).

Iar caracterul abuziv al punctul 4.4 constatat de Agenției pentru Protecția Consumatorilor în contractele oferite consumatorilor spre încheiere în vederea prestării serviciilor de către SRL „StarNet Soluții” a fost contestat de ultima în instanță de judecată și care a solicitat instanței anularea parțială a Actului de control AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și a Actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (Anexa nr. 2 la Actul de control), în partea ce ține de constatarea faptului că clauza prevăzută la pct. 4.4 din Contractul de prestări servicii de comunicații electronice încheiat cu utilizatorii este una abuzivă.

Fiind investită cu judecarea pricinii în cauză prima instanță a ajuns la concluzia temeiniciei acțiunii, dispunând anularea parțială a actului de control AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014 și a Actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, în partea ce ține de constatarea faptului că clauza prevăzută la pct. 4.4. din Contractul de prestări servicii de comunicații electronice încheiat cu utilizatorul este una abuzivă, soluție care a fost menținută și de instanța de apel.

Pentru a decide astfel, instanțele ierarhic inferioare au reținut că speței din cauză î-i sunt aplicabile normele inserate în Legea comunicațiilor electronice fiind o lege specială în raport cu Codul civil, reținând în acest sens că clauza privind posibilitatea achitării plăților în avans la încheierea și executarea contractelor de prestări servicii nu constituie o clauză abuzivă în contractele încheiate cu consumatorii.

La fel, în susținerea concluziei care i-a format convingerea admiterii acțiunii, instanțele au reținut că Actul de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii constituie o anexă a Actului de control, fiind o parte integrantă a

Actului de control, precum și faptul că actul de constatare a fost contestat împreună cu actul de control și nu de sine stătător.

Verificând legalitatea și temeinicia concluziilor instanțelor ierarhic inferioare, în raport cu criticele formulate în recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că concluziile instanțelor judecătorești în sensul admiterii acțiunii SRL „StarNet Soluții” este una greșită, rezultată din aprecierea incorectă a materialului probator propus de părți în raport cu prevederile legale aplicabile raportului juridic în litigiu.

Astfel, după cum denotă din materialul probator, prevederile pct. 4.4. al contractului de prestări servicii de comunicații electronice, încheiat de SRL „StarNet Soluții” cu utilizatorii, și considerată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor ca fiind o clauză abuzivă, stipulează că „la semnarea contractului, utilizatorul achită contul de plată care include taxa de conectare indicată în contract și taxa de abonament pentru prima și ultima lună de prestare a serviciului”.

Confirm art.971 alin.(1) Cod civil, plata pentru servicii se efectuează după prestarea serviciilor.

Din analiza textului legal aplicabil se deduce că regula generală este achitarea serviciului doar după prestarea acestuia. Iar orice derogare de la regula dată poate fi admisă doar în cazul în care este justifică, fundamentată din punct de vedere legal și doar ținând cont de interesele tuturor părților raportului juridic respectiv.

Altfel spus, alt mod de plată, decât cel stabilit la norma citată, bunăoară, plata anticipată, cu un avans, în rate sau altfel poate fi convenit de părțile raportului juridic doar prin negocieri directe.

Pe când în speța dată, achitarea în avans nu este o prevedere rezultată din negocierea individuală a clauzelor contractuale între prestator, acesta având, de fapt, o poziție dominantă și, prin urmare, puterea de negociere a părților fiind diferită, ceea ce constituie un factor important pentru aprecierea caracterului abuziv al clauzei în conformitate cu art. 6 alin. (2) lit. a) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, și consumator, care fiind pus într-o situație vulnerabilă în raportul său cu prestatorul, deoarece nu are posibilitatea de a-și impune poziția sa referitor la o clauză contractuală sau altă în aceeași măsură, în care această posibilitate o are prestatorul.

Față de cele precizate în capitolul anterior, este absolut evident că achitarea în avans a taxei de abonament pentru ultima lună de prestare a serviciului, nu este justificată atâta timp cât nu a survenit scadența pentru luna respectivă, or, prin clauza respectivă prestatorul, de fapt, insistă asupra acordării lui a unei posibilități de a solicita în mod abuziv achitarea unui serviciu neprestat, prin urmare, a unei plăți nedatorate și asta în situația în care consumatorul, prin prisma prevederilor art. 971 alin.(1) Cod civil, nu poate fi impus la plata anticipată a unor servicii neprestate.

Aici este important de menționat că prin noțiunea de clauza abuzivă, în sensul Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 08 decembrie 2011, este de înțeles clauza 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.

Sub acest aspect și având în vedere că contractul propus de SRL „StarNet Soluții” consumatorilor este unul de adeziune și preformat de către agentul

economic, în limitele clauzei din pct. 3.3 și 4.4 a contractului menționat se manifestă cumulativ cele trei caracteristici ale clauzelor abuzive stipulate la art. 3 al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și anume: Contractul este unul de adeziune. Clauzele menționate sunt contrare cerințelor de bună-credință și creează, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract.

Prin urmare, chiar și în cazul în care legea permite furnizarea serviciilor contra unor plăți, inclusiv în avans, acest lucru nu înseamnă că plata în avans poate fi inclusă în mod arbitrar și nejustificat în orice contract, încheierea căruia condiționează furnizarea serviciilor de către „StarNet Soluții” SRL, clauza dată nefiind negociată în mod individual cu consumatorul și în coroborare cu alte caracteristici definitorii cuprinse în art. 3 al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, poate fi apreciată ca fiind abuzivă.

În această ordine de idei se atestă că Agenția pentru Protecția Consumatorilor, conducându-se de prevederile legale, justificat a constatat ca fiind abuzivă clauza contractuală de la pct. 4.4 al contractului de prestări servicii de comunicații electronice, apreciind că astfel de clauză urmează a fi exclusă din contractul menționat sau reformulată astfel, încât caracterul său abuziv să fie exclus.

În conexiunea celor relatate, instanța de recurs remarcă că atât Actului de control AC nr. 07266 din 17 decembrie 2014, cât și Actul de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, în partea contestată, au fost emise de Agenția pentru Protecția Consumatorilor, în strictă conformitate cu dispozițiile legale, fapt ce denotă netemeinicia acțiunii înaintate de SRL „StarNet Soluții” și indică la incorectitudinea deciziei instanței de apel și hotărârii primei instanțe.

Astfel, se constată că instanțele ierarhic inferioare expunându-se cu referire la prevederile art. 971 alin. (1) Cod civil, aplicarea cărora a fost respinsă pe motiv că ar avea caracter general și cele al art. 21 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007, care au fost reținute de instanțe drept norme speciale, au ignorat faptul că, sub aspectul aprecierii caracterului abuziv al clauzelor contractuale, prevederile Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii au caracter special în raport cu oricare alte norme, respectiv urmează a fi aplicate cu prioritate, după cum stabilește art. 6 alin. (3) din Legea nr. 780-XV din 27 decembrie 2001 privind actele legislative.

Nu poate constitui temei de admitere a acțiunii nici invocarea de către intimat a hotărârii Judecătoria Rîșcani mun. Chișinău din 12 iulie 2012, menținută prin decizia Curții de Apel Chișinău din 23 ianuarie 2013 și încheierea Curții Supreme de Justiție din 25 septembrie 2013, deoarece doar o singură decizie cu soluția adoptată în acest sens nu constituie temei în vederea unificării practicii pe asemenea probleme.

Ca urmare, cele relatate în ansamblu atestă că temei pentru anularea actelor în partea contestată nu este, pe când instanțele ierarhic inferioare la emiterea hotărârii au aplicat greșit normele de drept material, fapt ce generează casarea acestora și respingerea acțiunii.

Față de cele ce preced și având în vedere faptul că circumstanțele pricinii au fost stabilite de către prima instanță și nu este necesară verificarea suplimentară a cărorva dovezi, însă normele de drept material au fost interpretate eronat, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la

concluzia de a admite recursul, de a casa decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe și de a emite o nouă hotărâre cu privire la respingerea acțiunii.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) art. 445 alin. (3) CPC, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

decide :

Se admite recursul declarat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Se casează integral decizia Curții de Apel Chișinău din 12 aprilie 2016 și hotărârea Judecătorei Centru mun. Chișinău din 01 decembrie 2015 în pricina civilă la cererea de chemare în judecată a Societății cu Răspundere Limitată „StarNet Soluții” împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor cu privire la contestarea actelor administrative și se emite o nouă hotărâre, prin care:

Se respinge acțiunea Societății cu Răspundere Limitată „StarNet Soluții” împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor cu privire la contestarea actelor administrative.

Decizia este irevocabilă din momentul emiterii.

Președinte, judecătorul

Iulia Sîrcu

Judecătorii

Iurie Bejenaru

Ion Druță

Nicolae Craiu

Tamara Chișca-Doneva