

Prima instanță: judecătoria Centru mun.Chișinău Dosarul nr.3ra-47/17
judecător: C.Roșca
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău
judecători: Iu.Cimpoi, A.Minciuna, N.Simciuc

ÎNCHEIERE

25 ianuarie 2017

mun. Chișinău

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

în componență:

Președinte, judecătorul

Tatiana Vieru

Judecătorii

Oleg Sternioală, Nicolae Craiu

examinînd chestiunea privind admisibilitatea recursului declarat de către
Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”

în pricina civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Societatea
comercială „Sveatoslav Bondarev” Societate cu Răspundere Limitată împotriva
Agenției pentru Protecția Consumatorilor, intervenient accesoriu Zinovia Vasilachi
privind contestarea actelor administrative

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 28 aprilie 2016 și a hotărîrii
judecătorei Centru mun.Chișinău din 26 octombrie 2015

c o n s t a t ă :

La data de 03 aprilie 2015, Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav
Bondarev” a depus cerere de chemare în judecată împotriva Agenției pentru
Protecția Consumatorilor, intervenient accesoriu Zinovia Vasilachi cu privire la
contestarea actelor administrative.

În motivarea acțiunii a indicat că, în perioada 29-31 decembrie 2014,
inspectorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor a efectuat la Societatea cu
Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” un control privind circumstanțele
menționate în petiția Zinoviei Vasilachi cu privire la încălcarea prevederilor
legislației privind dreptul consumatorului de restituire a contravalorii produsului de
calitate necorespunzătoare și, anume, a telefonului mobil de model „Nokia 200
graphite”, în urma căruia a fost întocmit actul de control seria AC nr. 06969 din 05
ianuarie 2015.

Menționează că din actul de control menționat rezultă că Societatea cu
Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, la examinarea reclamației
consumatorului Zinovia Vasilachi, nu a respectat prevederile art. 18 alin. alin. (1),
(2) și (15) din Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția
consumatorilor, ale pct. pct. 3, 4, 5 și 8 din Regulile de înlocuire a produselor

nealimentare și a termenelor de garanție, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1465 din 08 decembrie 2003 și nu a dovedit prin expertiză, în termen de cel mult 14 zile calendaristice, vina consumatorului Zinovia Vasilachi în apariția deficiențelor produsului; a încălcat prevederile pct. 7 și 8 din Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1141 din 04 octombrie 2006; nu a examinat reclamația consumatorului Zinovia Vasilachi în termen de 02 zile, stabilit pentru examinarea reclamațiilor înscrise în Registru, precum și nu a întreprins măsurile necesare de a expedia în mod obligatoriu în termenul de 05 zile un răspuns consumatorului la adresa indicată de către acesta.

Susține că în baza actului de control nominalizat, la 05 ianuarie 2015, a fost adoptată decizia DR nr. 00137, conform căreia Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” a fost obligată să restituie contravaloarea produsului necorespunzător (telefonul mobil) consumatorului Zinovia Vasilachi în sumă de 1 549 lei, conform bonului de casă, ținând cont de faptul că au fost încălcate prevederile art. 18 alin. alin. (1), (2) și (15) din Legea privind protecția consumatorilor.

Consideră că controlul circumstanțelor expuse în petiția consumatorului Zinovia Vasilachi a fost efectuat superficial, unilateral, fără stabilirea tuturor circumstanțelor importante pentru soluționarea sub toate aspectele a petiției consumatorului, iar concluziile inspectorului Agenției pentru Protecția Consumatorilor privind rezultatele controlului contravin atât circumstanțelor reale ale cauzei, cât și prevederilor legislației în vigoare, fapt care a dus la adoptarea unei decizii eronate.

Afirmă că prevederile art.18 alin. alin. (1) și (2) din Legea privind protecția consumatorilor nu pot fi aplicate cazului de față din motivul că la 19 noiembrie 2014, consumatorul a prezentat vânzătorului, pentru remedierea deficiențelor în cadrul termenului de garanție, un produs, care avea un semn de identificare (codul IMEI imprimat pe telefon) diferit de cel menționat în bonul de plată și eticheta telefonului, eliberate cumpărătorului de către S.R.L. „Sveatoslav Bondarev”.

Relevă că în legătură cu faptul că un produs străin, semnele de identificare ale căruia (codul IMEI) erau în contradicție cu semnele de identificare menționate în documentele de însoțire (bonul de plată și eticheta cu datele produsului), produs, care nu a fost vândut de către întreprindere, nu putea fi primit pentru a fi reparat în condiții de garanție.

Mai relevă că consumatorului nu i s-a refuzat în testarea sau remedierea deficiențelor telefonului, dar, în cadrul termenului de 14 zile stabilit de legislație, prin scrisoarea din 02 decembrie 2014, i-au fost solicitate documente, care ar confirma faptul că produsul a fost procurat de la agentul economic.

Menționează că deja în cadrul examinării cererii consumatorului din 12 decembrie 2014, în rezultatul căreia la 24 decembrie 2014 au fost înlăturate neconcordanțele în privința codurilor IMEI de pe telefon și cele de pe bonul de plată, în cadrul termenului de 14 zile stabilit de legislație, la 06 ianuarie 2015, a fost petrecută testarea telefonului la Centrul de deservire „Service & Service”.

Sușține că după respingerea de către Centrul de deservire „Service & Service” a solicitării de remediere în cadrul termenului de garanție a deficiențelor telefonului pe motivele încălcării de către consumator a condițiilor de utilizare a produsului, Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” a solicitat efectuarea unei expertize tehnice pentru stabilirea stării tehnice a telefonului și stabilirea cauzei apariției deficiențelor.

Afirmă că din raportul de expertiză nr. 0369547 din 06 ianuarie 2015, întocmit de Camera de Comerț și Industrie din Republica Moldova rezultă că în cadrul cercetărilor au fost constatate defecte ale telefonului, apărute în rezultatul pătrunderii pe elementele și detaliile produsului a umidității, fapt care demonstrează vinovăția consumatorului în utilizarea necorespunzătoare a aparatului.

Relevă că în rezultatul controlului efectuat nu au fost dobândite probe, care ar demonstra încălcarea de către Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” a prevederilor art. 18 alin. (1), (2) și (15) din Legea privind protecția consumatorilor și ale pct. 3, 4, 5 și 8 din Regulile de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1465 din 08 decembrie 2003, iar actul de control și decizia piritei din 05 ianuarie 2015 sînt lipsite de careva teme și suport juridic.

Invocă că sînt lipsite de teme și concluziile expuse în act precum că în rezultatul controlului ar fi fost constatate încălcări ale prevederilor pct. 7 și 8 din Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 04 octombrie 2006, manifestate prin neexaminarea reclamației consumatorului Zinovia Vasilachi în termenul de 02 zile stabilit pentru examinarea reclamațiilor înscrise în Registru și neîntreprinderea măsurilor necesare de a expedia în mod obligatoriu în termenul de 05 zile un răspuns consumatorului la adresa indicată de către acesta.

Mai invocă că reclamația consumatorului Zinovia Vasilachi, înscrisă la 12 decembrie 2014 în Registrul de reclamații, nu conține date privind adresa sa, iar în atare circumstanțe, lipsa pe versoul reclamației a unei note a conducătorului despre măsurile întreprinse și expedierea în mod obligatoriu, în termen de 05 zile, a unui răspuns în scris consumatorului nu constituie o încălcare.

Sușține că Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” a înaintat în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor o cerere prealabilă, însă aceasta a fost ignorată.

Solicită anularea actului de control seria AC nr. 06969 din 05 ianuarie 2015 și a deciziei seria DR nr. 00137 din 05 ianuarie 2015, adoptată de către pîrît.

Prin hotărîrea judecătorei Centrul mun. Chișinău din 26 octombrie 2015, acțiunea a fost respinsă ca neîntemeiată.

Instanța de fond a concluzionat că, în favoarea confirmării prin actele cauzei a faptului comiterii de către reclamant a încălcărilor expuse în Actul de control contestat, emis de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor din 05 ianuarie 2015, și anume Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, la examinarea reclamației consumatorului Vasilachi Zinovia, nu a restituit contravaloarea produsului în termen de 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator; nu a dovedit prin expertiză, în termenul de cel mult

14 zile calendaristice, vina consumatorului Vasilachi Zinovia în apariția deficiențelor produsului; și nu a examinat reclamația consumatorului Vasilachi Zinovia, în termenul de două zile, stabilit pentru examinarea reclamațiilor înscrise în Registru și nu a întreprins măsurile necesare de a expedia în mod obligatoriu în termenul de cinci zile a unui răspuns consumatorului reclamant la adresa indicată de către acesta. Or, circumstanțele sus-indicate au fost confirmate prin probele prezentate de către pîrît, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, iar, alte probe contrare, în sensul art. 118 CPC, nu au fost administrate de către reclamantul S.R.L. „Sveatoslav Bondarev”.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 28 aprilie 2016, a fost respins apelul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” și menținută hotărîrea judecătoreiei Centru mun.Chișinău din 26 octombrie 2015.

Instanța de apel a conchis că prima instanță corect a concluzionat că nu există careva temeiuri de anulare a actului de control seria AC nr. 06969 din 05 ianuarie 2015 și a deciziei seria DR nr. 00137 din 05 ianuarie 2015, adoptată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și, prin urmare, temeinic și legal a respins acțiunea ca fiind neîntemeiată. Totodată a menționat instanța că argumentul invocat de către S.C. „Sveatoslav Bondarev” S.R.L. precum că neindicarea de către consumator a adresei sale a împiedicat executarea obligației legale de a trimite acestuia, în mod obligatoriu, în termen de 05 zile, un răspuns în scris nu poate fi reținut, deoarece actele pricinii denotă faptul că Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev” au întreținut o corespondență anterior depunerii reclamațiilor din 12 decembrie 2014 și 16 decembrie 2014. Or, însăși apelanta a invocat în cererea de chemare în judecată faptul că la 02 decembrie 2014, a expediat în adresa consumatorului o scrisoare, prin care a fost invitată să se prezinte la magazinul „Moldcell”.

Nefiind de acord cu decizia menționată, la data de 22 noiembrie 2016, Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, a declarat recurs, solicitînd casarea deciziei Curții de Apel Chișinău din 28 aprilie 2016 și a hotărîrii judecătoreiei Centru mun.Chișinău din 26 octombrie 2016, cu emiterea unei noi hotărîri prin care acțiunea să fie admisă integral în sensul invocat.

În motivarea recursului, cu reiterarea motivelor de fapt și de drept invocate pe parcursul examinării cauzei, recurentul a indicat că instanțele de judecată nu au constatat și elucidat pe deplin circumstanțele care au importanță pentru soluționarea pricinii, aplicînd eronat normele de drept.

Menționează că, instanța de apel nu a apreciat corect circumstanțele cauzei. Invocînd faptul că, la momentul întocmirii actului de control nr. 06969 din 05 ianuarie 2015 și adoptării Deciziei DR nr. 00137 din 05 ianuarie 2015 nu a fost efectuat nici o expertiză, instanța nu a ținut cont de unele circumstanțele relevante, și anume, nu au fost efectuate expertizele invocate în termenele stabilite, deoarece, la 02 decembrie 2014 i s-a adresat consumatorului o scrisoare, prin care i-au fost solicitate documente, care ar confirma faptul, că produsul a fost procurat de la agentul economic. Ulterior, în cadrul perfectării actelor pentru expedierea telefonului recepționat la centrul de deservire, a fost depistat că codul IMEI al telefonului prezentat de către intervenientul accesoriu nu corespunde cu codul IMEI indicat în

bonul de plată eliberat cumpărătorului la momentul vânzării produsului, fapt care a dus la tergiversarea procesului. Doar în cadrul examinării cererii consumatorului din 12 decembrie 2014, în rezultatul cărei, la 24 decembrie 2014 au fost înlăturate neconcordanțele în privința codurilor IMEI de pe telefon și cele de pe bonul de plată, în cadrul termenului de 14 zile, stabilit de legislație. La 06 ianuarie 2015 a fost petrecută testarea telefonului în Centrul de deservire „Service & Service”. Prin urmare, instanța a neglijat acest incident important, or, ulterior după înlăturarea neconcordanțelor, expertiza a fost efectuată în termen legal.

La fel invocă că, instanța eronat a constatat că chitanța nr.20090 din 06 ianuarie 2015 despre starea tehnică, întocmită de către Centrul de deservire "Service & Service" nu poate servi drept act de expertiză, deoarece instituția nominalizată este cea care efectuează reparația produselor defectate în temeiul garanției acordate și nu poate fi considerată drept terță parte abilitată de a efectua expertiza tehnică a produsului. În acest sens menționează că, Centru de deservire "Service & Service" a efectuat act preparatoriu efectuării expertizei, după care tot în acea zi - 06 ianuarie 2016, a fost emis Raportul de expertiză nr.0369547 de către Camera de Comerț și Industrie din Republica Moldova, prin care rezultă, constatarea unor defecte ale telefonului, apărute în rezultatul pătrunderii pe elementele și detaliile produsului a umidității. Acest fapt demonstrează vinovăția consumatorului în utilizarea necorespunzătoare a aparatului. Toate aceste circumstanțe, importante pentru soluționarea pricinii de față au fost constatate în cadrul controlului de către Inspectorul Agenției, dar au fost ignorate.

Consideră recurentul lipsit de temei argumentul instanței precum că expertiza efectuată de Camera de Comerț și Industrie a fost efectuată cu peste o lună după expirarea termenului de 14 zile, prevăzut de legislație. Situația creată se datorează faptului că în cadrul perfectării actelor pentru expedierea telefonului recepționat la Centrul de deservire s-a depistat, că codul IMEI al telefonului prezentat de către intervenient accesoriu nu corespunde cu codul IMEI indicat în bonul de plată eliberat cumpărătorului la momentul vânzării produsului. Invocă că, aceste prevederi nu pot fi aplicate cazului de față din motivul, că la 19 noiembrie 2014, consumatorul a prezentat vânzătorului, pentru remedierea deficiențelor în cadrul termenului de garanție un produs, care avea un semn de identificare (codul IMEI imprimat pe telefon) diferit de cel menționat în bonul de plată și eticheta telefonului, eliberate cumpărătorului de către S.R.L. „Sveatoslav Bondarev”.

Relevă recurentul că instanța greșit a concluzionat că în rezultatul controlului, ar fi fost stabilite încălcări ale pct.7-8 ale Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr.1141 din 04.10.2006, manifestate prin neexaminarea reclamației consumatorului în termenul de două zile, stabilit pentru reclamațiile înscrise în Registru și neluarea de măsuri necesare pentru a expedia în mod obligatoriu în termen de cinci zile a unui răspuns consumatorului la adresa indicată de către acesta. Or, potrivit pct.7-8 Regulamentului, conducătorul (patronul) unității este obligat, în termen de două zile, să examineze reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații și să ia măsurile necesare. Conducătorul (patronul) face pe versoul reclamației o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de cinci zile, trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris

consumatorului reclamant la adresa și/sau telefonul indicat. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare". La caz, reclamația consumatorului, înscrisă la 12 decembrie 2014 în Registrul de reclamații nu conține date privind adresa reclamantului. Prin urmare, lipsa pe versoul reclamației a unei note a conducătorului despre măsurile întreprinse și expedierea în mod obligatoriu, în termen de cinci zile, a unui răspuns în scris consumatorului socoate că nu constituie o încălcare.

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

Colegiul reține că la materialele cauzei este anexată copia scrisorii de expediere în adresa părților a copiei deciziei integrale a instanței de apel (f.d.131). Însă, la materialele cauzei nu se regăsesc careva probe ce ar confirma data recepționării de către părți a copiei deciziei. Astfel recursul declarat la data de 22 noiembrie 2016, se consideră depus în termen.

La data de 06 decembrie 2016, în adresa intimatului Agenția pentru Protecția Consumatorilor și a intervenientului accesoriu Vasilachi Zinovia, a fost expedit spre cunoștință copia recursului declarat de către Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii referinței la recurs (f.d.147).

La data de 13 ianuarie 2017, intimatul Agenția pentru Protecția Consumatorilor a depus referința asupra recursului declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, solicitînd respingerea acestuia cu menținerea actului contestat.

Intervenientul accesoriu Vasilachi Zinovia nu și-a rezervat dreptul de a depune referința asupra recursului declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”.

Examinînd temeiurile recursului în raport cu materialele cauzei, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră că recursul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, este inadmisibil, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 432 alin. (1) CPC RM, părțile și alți participanți la proces sunt în drept să declare recurs în cazul în care se invocă încălcarea esențială sau aplicarea eronată a normelor de drept material sau a normelor de drept procedural.

Alineatele (2) și (3) al articolului menționat, prevăd exhaustiv cazurile în care se consideră că au fost aplicate eronat normele de drept material sau procedural, iar alin. (4) prevede că săvîrșirea altor încălcări decît cele indicate la alin. (3) constituie temei de declarare a recursului doar în cazul și în măsura în care acestea au dus sau ar fi putut duce la soluționarea greșită a pricinii sau în cazul în care instanța de recurs consideră că aprecierea probelor de către instanța judecătorească a fost arbitrară, sau în cazul în care erorile comise au dus la încălcarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

În conformitate cu art.433 lit.a) CPC, cererea de recurs se consideră inadmisibilă în cazul în care recursul nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art. 432 alin. (2), (3), (4) CPC RM.

Completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră că recursul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art. 432 alin. (2), (3) și (4) CPC, or, recurentul nu a invocat nici un temei care ar indica la ilegalitatea actelor judecătorești contestate, ci a formulat critici ce se axează asupra fondului cauzei.

Argumentele invocate în recursul declarat nu au relevanță, deoarece nu denotă încălcarea esențială sau aplicarea eronată a normelor de drept material sau de drept procedural, respectiv nu constituie temei pentru casarea deciziei recurate și urmează a fi respinse.

Or, recursul exercitat conform secțiunii a II-a are caracter devolutiv numai asupra problemelor de drept material și procedural, verificându-se doar legalitatea deciziei, dar nu și temeinicia în fapt.

În acest context, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție reiterează și faptul că, procedura admisibilității constă în verificarea faptului, dacă motivele invocate în recurs se încadrează în cele prevăzute în art. 432 alin. (2), (3) și (4) CPC.

Completul ține să menționeze că conform jurisprudenței CEDO, recursul trebuie să fie efectiv, adică să fie capabil să ofere îndreptarea situației prezentate în cerere, la fel recursul trebuie să posedă puterea de a îndrepta în mod direct starea de lucruri (cauza Purcell vs Irlanda, 16 aprilie 1991), însă motivele recursului invocate în speță sunt similare celor invocate în cadrul judecării pricinii, care au fost apreciate corespunzător.

În astfel de circumstanțe, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a considera recursul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, ca fiind inadmisibil.

În conformitate cu art. art. 269-270, 433 lit. a), 440 CPC, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție

d i s p u n e:

Recursul declarat de Societatea cu Răspundere Limitată „Sveatoslav Bondarev”, se consideră inadmisibil.

Încheierea este irevocabilă din momentul emiterii.

Președintele completului,
Judecătorul

Tatiana Vieru

Judecătorii

Oleg Sternioală

Nicolae Craiu