

prima instanță: Judecătoria Botanica mun. Chișinău  
Judecător: E. Galușciac  
instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău  
Judecători: A. Minciuna, L. Popova, A. Danilov

dosarul nr. 2ra-1655/17

## DECIZIE

22 noiembrie 2017

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele completului, judecătorul  
Judecătorii

Valeriu Doagă  
Svetlana Filincova  
Iurie Bejenaru  
Nicolae Craiu  
Tamara Chișca-Doneva

examinând recursul declarat de către Plemeannic Anatoli, reprezentat de avocatul Nichitoi Iurie,

în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Plemeannic Anatoli împotriva Întreprinderii Mixte „Moldcell” Societate pe Acțiuni cu privire la constatarea încălcării dreptului consumatorului prin neeliberarea facturii detaliate în volum complet și repararea prejudiciului moral,

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău 01 martie 2017 prin care a fost respins apelul declarat de Plemeannic Anatoli și menținută hotărârea Judecătoriei Botanica mun. Chișinău din 28 aprilie 2016, prin care acțiunea a fost respinsă,

### c o n s t a t ă :

La 20 ianuarie 2016, Plemeannic Anatoli, reprezentat de avocatul Nichitoi Iurie a depus cerere de chemare în judecată împotriva ÎM „Moldcell” cu privire la constatarea încălcării dreptului consumatorului prin neeliberarea facturii detaliate în volum complet și repararea prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii a invocat că este abonat al operatorului de prestare a serviciilor de telefonie mobilă/comunicații electronice al ÎM „Moldcell” SA, în temeiul contractului de abonament din 16 septembrie 2008.

În cadrul relațiilor de drept, în baza regulamentului de prestare a serviciilor de telefonie mobilă celulară, pârâtul IM „Moldcell” SA este obligat să prezinte la cererea abonatului factura detaliată referitor la serviciile prestate pentru perioada de facturare.

Pentru executarea obligației date pârâtul încasează, iar el, ca și alți abonații, achită în beneficiul pârâtului taxa de 5 lei pentru fiecare pagina a facturii detaliate, prezentată de pârât, însă necătînd la acest fapt, facturile detaliate emise de către ÎM

„Moldcell” SA sunt incomplete și nu conțin toate serviciile prestate, precum și nu conțin sumele totale ale plăților pe care dânsul în calitate de abonat le efectuează.

Indică reclamantul că deși legislația privind protecția drepturilor consumatorilor nu prevede respectarea unei proceduri prealabile, la data de 05 noiembrie 2015 în scopul soluționării litigiului pe cale extrajudiciară s-a adresat cu o cerere prealabilă pârâtului prin care a solicitat stoparea încălcărilor menționate și corectarea situația create, însă careva măsuri în acest nu au fost întreprinse, deși pârâtul a recepționat cererea prealabilă la data de 06 noiembrie 2015.

Mai indică că, din conținutul facturilor detaliate pe care le deține și care sunt anexate la cererea de chemare în judecată rezultă că acestea sunt emise cu încălcarea cerințelor minimale, expuse în Regulamentele aprobate de către autoritatea de stat în domeniu, iar pârâtul insistă la încălcarea normelor de drept și pentru viitor.

Menționează Plemeannic Anatoli că încălcarea drepturilor abonaților de către pârât poartă un caracter de masă, iar ca urmare a încălcărilor admise IM „Moldcell” SA a primit sume mari de bani, astfel încât în urma nerespectării prevederilor legale pârâtul a beneficiat și financiar.

Totodată, remarcă reclamantul că la caz urmează a se ține cont de statutul său social precum și de faptul că o perioadă îndelungată i-au fost încălcate drepturile de către ÎM „Moldcell” SA.

În context relatează că deși pârâtul a recunoscut încălcările comise a refuzat să admită cererea sa prealabilă, prin ce i-a cauzat un prejudiciu moral considerabil pe care-l estimează la suma de 80 000 lei.

În drept, își întemeiază cerințele în baza prevederilor art. 15 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, art. 11 Cod civil, art. 8 alin. (1), (6) lit. c) și art. 15 alin. (1) lit. a) alin. (4) și (5) al Legii comunicațiilor electronice nr. 241 din 15 noiembrie 2007, Regulamentului de prestări servicii de telefonie mobilă celulară GSM nr. 16 din 24 mai 2001 și Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice nr. 48 din 10 septembrie 2013.

Solicită, Plemeannic Anatoli de a recunoaște ilegală eliberarea de către ÎM „Moldcell” SA în adresa sa a facturii detaliate în volum incomplet, obligarea IM „Moldcell” SA să elibereze pe viitor factura detaliată în volum complet și repararea prejudiciului moral în cuantum de 80 000 lei.

Prin hotărârea Judecătoriai Botanica mun. Chișinău din 28 aprilie 2016, acțiunea a fost respinsă ca neîntemeiată.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 01 martie 2017, a fost respins apelul declarat de Plemeannic Anatoli și menținută hotărârea primei instanțe.

La data de 29 mai 2017, Plemeannic Anatoli a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea recursului, casarea integrală a deciziei instanței de apel și hotărârii primei instanțe cu emiterea unei noi hotărâri prin care acțiunea să fie admisă integral în sensul formulat.

În motivarea recursului a invocat că concluziile adoptate de instanțele ierarhic inferioare sunt incorecte și rezultă din aplicarea eronată a normelor de drept material și procedural, precum și din aprecierea arbitrară a probelor.

Mai mult, la examinarea cauzei în instanța de apel a fost încălcat principiul procesului echitabil constituit în Convenția Europeană privind Drepturile Omului și Libertățile Fundamentale.

Astfel, menționează că deși în instanța de apel intimatul a prezentat referința care a fost cusută la dosar, instanța nu i-a remis pentru cunoștință o copie a acesteia iar în ședința de judecată judecătorul-raportor nu a menționat conținutul sau faptul existenței referinței la materialele cauzei.

Or, consideră recurentul că prin faptul că nu a cunoscut despre referința depusă de ÎM „Moldcell” SA a fost lipsit de posibilitatea de a cunoaște despre poziția procesuală a oponentului său și a discuta și comenta această poziție într-o ședință publică .

Mai susține recurentul că contrar prevederilor art. art. 25 alin. (1) CPC, care statuează că instanța trebuie să cerceteze direct și nemijlocit probele din dosar și să emită hotărârea numai în temeiul probelor cercetate și verificate în ședința de judecată în cadrul examinării cauzei, instanța de apel nu a examinat probele/materialele ce se conțin la dosar, pe când în textul deciziei s-a referit la înscrisurile prezentate de intimat pe care de fapt nu le-a examinat.

Prin urmare, în situația în care probele din dosar nu au fost cercetate și nici discutate în cursul procedurii de apel, instanța nu a fost familiarizată cu conținutul acestora, iar dânsul a fost lipsit de dreptul de a comenta și a da explicații cu privire la înscrisurile din dosar.

Totodată cu referire la încălcarea normelor de drept material relatează recurentul că instanța de apel în cadrul examinării cauzei a aplicat eronat prevederile art. 18 (13), art. 18<sup>1</sup> alin. (1)<sup>3</sup> din Legea privind protecția consumatorului nr. 105-XV din 13 martie 2003, ce reglementează aspecte ce țin de posibilitatea consumatorului de a cere vânzătorul/furnizorul de a elimina neajunsul din produsul/serviciul necorespunzător, ceea ce în speță nu este aplicabil, întrucât întocmirea și emiterea unei facturi detaliate nu este un serviciu/produs comercial sau de consum ci este o obligație publică a operatorului.

Sub aspectul dat indică recurentul că însăși factura detaliat este un document care conține informații despre toate serviciile prestate ale operatorului, inclusiv serviciile gratuite, motiv pentru care formași conținutul minim al facturii este instituit de autoritatea ANRCETI în Regulamentul prestării servicii de telefonie mobilă celulară GSM din 24 mai 2001, în vigoare până la 15 februarie 2014.

Sau, insistă recurentul că dânsul în calitate de abonat, primind o factură detaliată în mod corect și rezonabil este în drept să cunoască informațiile complete cu privire la toate serviciile prestate de către operator, inclusiv și despre serviciile gratuite.

La fel, menționează că instanța de apel mod arbitrar a considerat că documentele ce se conțin la f. d. 42-68 constituie facturi detaliate cu atât mai mult că însuși operatorul a recunoscut că acestea nu au fost întocmite conform pct. 25 al Regulamentului ANRCETI.

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 și în special din recipisa ce se conține la dosar (f. d. 161), copia deciziei instanței de apel din 01 martie 2017, a fost recepționată de recurentul Plemeannic Anatoli la data de 28 martie 2017.

Sub acest aspect, este importat denotat că pentru Plemeannic Anatoli termenul de declarare a recursului prevăzut de art. 434 alin. (1) CPC a expirat la 28

mai 2017 însă, dat fiind faptul că ziua de 28 mai 2017, a fost zi de duminică nelucrătoare, prin prisma prevederilor art. 112 alin. (2) CPC potrivit căruia, dacă ultima zi a termenului este nelucrătoare, acesta expiră în următoarea zi lucrătoare, termenul de declarare a recursului împotriva deciziei instanței de apel din 01 martie 2017, pentru Plemeannic Anatoli a expirat la 29 mai 2017.

În consecință instanța de recurs consideră că recurentul s-a conformat prevederilor legale și a declarat recursul la 29 mai 2017 în termen.

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

Studiind materialele dosarului, 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 și a restitui pricinii spre rejudecare în instanța de apel din considerentele ce urmează.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) CPC, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze integral decizia instanței de apel și să trimită pricina spre rejudecare în instanța de apel în toate cazurile în care eroarea judiciară nu poate fi corectată de către instanța de recurs.

În conformitate cu art. 432 alin. (1) CPC, 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.

Deși, alin. (3) al normei enunțate specifică concret care încălcări sau erori se consideră drept omisiuni procedurale, alin. (4) menționează că săvârșirea și altor încălcări decât 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.

Astfel, la caz se constată că înaintând acțiunea în judecată împotriva ÎM „Moldcell” SA, Plemeannic Anatoli a solicitat constatarea încălcării dreptului consumatorului prin neeliberarea facturii detaliate în volum complet și repararea prejudiciului moral.

Fiind investită cu judecarea cauzei în speță prima instanță a ajuns la concluzia netemeinicii acțiunii și respingerii integrale acesteia ca fiind neîntemeiată, soluție care a fost menținută și de către instanța de apel.

Pentru a decide astfel, instanțele ierarhic inferioare, inclusiv și instanța de apel cu referire la prevederile art. 18 alin. (13) din Legea privind protecția consumatorilor în redacția Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, și pct. 23, 25 din Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice Anexă la Hotărârea Consiliului de Administrare a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 48 din 10 septembrie 2013, au reținut contractul de abonament pentru persoanele fizice cu nr. GSM 079705339, din 16 septembrie 2008 încheiat între Plemeannic Anatoli și ÎM „Moldcel” SA, pretenția din 05 noiembrie 2015, expediată de Plemeannic Anatoli în adresa ÎM „Moldcell” SA cu privire la eliberarea facturilor detaliate în volum complet, și răspunsul ÎM „Moldcell” SA din 03 decembrie 2015 și au remarcat că reclamantului Plemeannic Anatoli i-au fost eliberate facturile detaliate solicitate (f.

d. 39, 42-68), însă din motive ce nu au depins de voința intimatului ÎM „Moldcell” SA, Plemeannic Anatoli nu a reclamat corespondența poștală (f.d. 41).

Judecând pricina în ordine de recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție constată că la examinarea cauzei instanța de apel a încălcat normele de drept procedural.

În susținerea opiniei enunțate instanța de recurs reține că în partea motivată a deciziei pronunțate la 01 martie 2017 instanța de apel a făcut referire la contractul de abonament pentru persoanele fizice cu nr. GSM 079705339, din 16 septembrie 2008 încheiat între Plemeannic Anatoli și ÎM „Moldcel” SA (f.d. 9-10), pretenția lui Plemeannic Anatoli expediată la 05 noiembrie 2015 în adresa ÎM „Moldcell” SA cu privire la eliberarea facturilor detaliate în volum complet eliberarea pe viitor a facturii detaliate și repararea prejudiciului moral (f. d. 15), răspunsul ÎM „Moldcell” SA din 03 decembrie 2015 (f. d. 41) facturile detaliate solicitate de Plemeannic Anatoli și eliberate de ÎM „Moldcell” SA (f. d. 39, 42-68) și corespondența poștală nereclamată de Plemeannic Anatoli (f.d. 41).

Însă, din procesul-verbal al ședinței de judecată a instanței de apel din 01 martie 2017, rezultă că instanța de fapt nu a cercetat probele pe care s-a axat la adoptarea deciziei (f. d. 150-152).

Pe când, potrivit art. 383 alin. (1) CPC, ce reglementează aspecte ce țin de cercetarea probelor în cadrul examinării apelului, după explicațiile participanților la proces, instanța de apel verifică probele din dosar și cele prezentate suplimentar de aceștia. Procedura de administrare a probelor în instanță de apel este similară celei din primă instanță.

Iar, conform art. 239 CPC, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședință de judecată.

Sub acest aspect este de observat și faptul că deși, instanței de apel i-a fost prezentată referința de către avocatul Melnic Eduard în interesele intimatului ÎM „Moldcell” SA, în care se reflectă poziția intimatului atât asupra pretențiilor din acțiune, cât și asupra apelului declarat de Plemeannic Anatoli, aceasta a rămas fără o apreciere din partea instanței.

Mai mult, în cadrul pregătirii pricinii către dezbaterile judiciare instanța de apel contrar prevederilor art. 370 alin. (1) CPC, care statuează că instanța de apel va efectua, în termen de 30 zile de la data primirii dosarului spre examinare, actele procedurale în vederea pregătirii pricinii către dezbateri în ședință de judecată în conformitate cu art. 185 și art. 186, nu a expediat apelantului copia referinței prezentate de avocatul Melnic Eduard în interesele intimatului ÎM „Moldcell” SA.

Sau, conform art. 376 alin. (1) CPC, dispozițiile de procedură privind judecarea pricinilor civile în primă instanță se aplică și în instanța de apel în măsura în care nu sunt contrare dispozițiilor prezentului capitol, iar reieșind din prevederile art. 185 alin. (1) lit. c) CPC, judecătorul, în faza de pregătire a pricinii pentru dezbateri judiciare, remite reclamantului și, după caz, intervenientului copiile de pe referință și de pe înscrisurile anexate.

Însă la caz, materialul probator atestă că instanța de apel a cusut la materialele cauzei atât originalul referinței cât și copia acesteia.

În consecință, pentru acestea observații și întru evitarea încălcării elementelor inerente ale garanțiilor procesuale instituite la art. 6 alin. (1) al Convenției, care reglementează dreptul la un proces echitabil, se impune admiterea recursului declarat de Plemeannic Anatoli, casarea deciziei instanței de apel din 01 martie 2017 cu restituirea pricinii spre rejudecare în instanța de apel, de un alt complet de judecată.

La judecarea pricinii, instanța de apel urmează să țină cont de cele menționate, creând condiții obiective și reale participanților la proces și judecând pricina, să emită o hotărâre întemeiată și legală.

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

d e c i d e:

Se admite recursul declarat de Plemeannic Anatoli.

Se casează integral decizia Curții de Apel Chișinău din 01 martie 2017, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Plemeannic Anatoli împotriva Întreprinderii Mixte „Moldcell” Societate pe Acțiuni cu privire la constatarea încălcării dreptului consumatorului prin neeliberarea facturii detaliate în volum complet și repararea prejudiciului moral, cu restituirea pricinii pentru rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, de un alt complet de judecată.

Decizia nu se supune nici unei căi de atac.

Președintele completului, judecătorul

Valeriu Doagă

Judecătorii

Svetlana Filincova

Iurie Bejenaru

Nicolae Craiu

Tamara Chișca-Doneva