

prima instanță, Judecătoria Botanica, mun. Chișinău  
judecător: V. Mihaila  
instanța de apel, Curtea de Apel Chișinău  
judecători: L. Bulgac, A. Danilov, L. Popova

dosarul nr. 2ra-2135/2017

## D E C I Z I E

20 decembrie 2017

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, Iuliana Oprea  
judecători Ion Druță, Dumitru Mardari, Dumitru Visternicean, Galina Stratulat

examinând admisibilitatea recursului declarat de Societatea pe Acțiuni „Moldtelecom”,

în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Tatiana Cușnir împotriva Societății pe Acțiuni „Moldtelecom”, intervenient accesoriu Agenția pentru protecția consumatorilor cu privire la recunoașterea nulității clauzelor contractuale, recunoașterea încălcării termenului stabilit de prestare a serviciilor, recunoașterea majorării creditului lunar fără acordul consumatorului, recunoașterea practicii comerciale neloiale, rezilierea contractului și încasarea prejudiciului moral,

împotriva deciziei Curții de Apel Chișinău din 22 martie 2017, prin care s-a respins apelul declarat de Societatea pe Acțiuni „Moldtelecom” și s-a menținut hotărârea Judecătoria Botanica, mun. Chișinău din 25 octombrie 2017,

### c o n s t a t ă :

La 13 ianuarie 2016, Tatiana Cușnir a depus cerere de chemare în judecată împotriva SA „Moldtelecom”, intervenient accesoriu Agenția pentru protecția consumatorilor cu privire la recunoașterea nulității clauzelor contractuale, recunoașterea încălcării termenului stabilit de prestare a serviciilor, recunoașterea majorării creditului lunar fără acordul consumatorului, recunoașterea practicii comerciale neloiale, rezilierea contractului și încasarea prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii reclamanta a indicat că, la 24 ianuarie 2011 a încheiat cu operatorul SA „Moldtelecom” contractul nr. 5396893 de prestare a serviciilor de telefonie mobilă „Unite”, cu o perioadă minimă contractuală de 24 luni, plan tarifar 3G Unic Promo, abonament Unic Promo 159, cu achitarea plăților în credit pentru serviciile de telefonie mobilă în limita de credit stabilită de Operator de 159 lei/ lunar, pentru consumul unui număr nelimitat de minute incluse în rețelele de telefonie mobilă Unite, în rețelele de telefonie fixă Moldtelecom, în rețelele de telefonie mobilă a altor operatori naționali.

Însă, începând cu luna iulie 2014, operatorul SA „Moldtelecom”, fără consimțământul utilizatorului final, a modificat conținutul serviciilor sale, a redus

numărul nelimitat de minute la 200 de minute în rețelele de telefonie mobilă a altor operatori naționali, iar la 09 septembrie 2014 a încetat să furnizeze servicii, din luna iulie 2014 a fost majorat creditul lunar, prin ce a încălcat articolul 5 (5) lit. c) a Legii nr.2 56 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

Menționează că majorarea limită a creditului lunar, contravine cerințelor prevăzute în hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice nr. 48 de 10 septembrie 2013, art. 20, care stipulează că, în relația cu utilizatorul final, furnizorul i se incumbă toate obligațiile ce reies din legislația în vigoare aplicabilă, inclusiv, obligația și p. 22, să nu majoreze intenționat și fără consimțământul utilizatorului final limita de credit stabilită iar, contractul încheiat în formă scrisă.

Cât privește clauzele abuzive incluse contractul nr. 5396893 din 24 ianuarie 2011, invocă reclamanta că, pct. 5.9 al contractului contravine prevederilor art. 718 lit. d) Cod civil și art. 5 alin. (5) lit. j) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, în special în cazul contractelor care prevăd o perioadă minimă contractuală, deoarece nu este indicat un motiv întemeiat pentru modificarea unilaterală a condițiilor contractuale.

Cât privește pct. 5.11. al contractului, potrivit cărui Operatorul își rezervă dreptul de a solicita achitarea integrală a datoriilor, inclusiv și a abonamentului pentru luna curentă, la momentul recepționării în formă scrisă din partea Abonatului a cererilor de activare/ dezactivare a serviciilor adiționale și schimb de bunuri, acesta lezează drepturile consumatorului prevăzute în art. 6 lit. c) al Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prin faptul că, poate obliga consumatorul de a achita abonamentul, chiar și în caz de dezactivare a serviciului pe motiv de prestare necorespunzătoare a acestuia.

Pct. 5.14. al contractului în parte mențiunii „înlăturare a deranjamentelor etc.” contravine prevederilor art. 5 alin. (5) lit. m) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 și pct. 4.1.4. al Regulamentului prestări servicii de telefonie mobilă celulară GSM, aprobat prin hotărârea ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001 și constituie o clauză abuzivă, deoarece oferă Operatorului un domeniu extins de degrevare de la responsabilitatea privind asigurarea calității serviciului precum și de apreciere a respectării sau nerespectării clauzelor contractuale vis-a-vis de calitatea serviciului.

Pct. 5.16. al contractului care stabilește că, operatorul are dreptul să suspende Serviciile oferite Abonatului fără preaviz și drept de compensare, în cazul neachitării totale sau parțiale de către Abonat a plăților prevăzute în compartimentul 7 la data scadentă sau dacă Abonatul nu-și respectă obligațiile prevăzute în compartimentul 6 sau alte condiții contractuale, până la remedierea încălcării, care este o clauză abuzivă și contrară prevederilor art. 719 lit. d) Cod civil și art. 5 alin. (5) lit. v.) al Legii 256 din 09 decembrie 2011, pct. 2.5.2.2. al hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001, deoarece suspendarea serviciilor urmează a fi efectuată doar cu preavizarea în scris a consumatorilor.

La fel, consideră că clauza stipulată în pct. 6.13. al Contractului stabilește că în cazul în care Abonatul solicită schimb de titular înainte de expirarea perioadei minime contractuale și a procurat de la un terminal la preț promoțional și/ sau a beneficiat de bonus în servicii, acesta va achita plata cu titlu de prejudiciu pentru bonusul acordat indicat în Anexele la contract, iar noul titular va prelua obligațiunile fostului titular pe perioada minimă restantă, în același timp, noul titular își asumă orice risc în cazul defecțiunii terminalului preluat prin schimb de titular.

Astfel, reclamanta consideră că clauza stipulată în pct. 6.13 contravine prevederilor art. 718, lit. g) Cod civil și art. 5 alin. (5) lit. s) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011; pct. 2.3.10. al hotărârii ANRCTI nr.16 din 24 mai 2001, deoarece achitarea de către consumatorul inițial a plății cu titlu de prejudiciu pentru bonusul acordat constituie plata nejustificată, deoarece noul titular preia toate obligațiunile fostului titular pe perioada minimă restantă, iar pentru transferul numărului pct. 3.4. al hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001 prevede taxa de transfer a numărului de telefon. Restricționarea transferului de garanție (în cazul când terminalul a fost achiziționat inițial de la operator și se află încă în perioada termenului de garanție) prin mențiunea că noul titular își asumă orice risc în cazul defecțiunii terminalului preluat prin schimb de titular constituie o clauză abuzivă.

Pct. 7.4. al contractului stabilește că în cazul epuizării sumei depuse în cont operatorul își rezervă dreptul de a suspenda Serviciile fără preaviz, efectuarea apelurilor fiind posibilă după alimentarea contului de către Abonat.

La fel se consideră că, clauza este abuzivă și contrară prevederilor art. 719 lit. d) Cod civil și art. 5 alin. (5) lit. w) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011; pct. 3.10.5., respectiv pct. 2.5.2.2. ale hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001, deoarece suspendarea serviciilor urmează a fi efectuată doar cu preavizarea în scris a consumatorilor.

Pct. 8.2. al contractului stabilește că, în cazul când nu se atinge nivelul de calitate a serviciilor prevăzut în punctul 8.1. al contractului, operatorul va compensa prejudiciul cauzat Abonatului pe perioada deranjamentului stabilit prin acordarea de servicii suplimentare.

Consideră că clauza stipulată în pct. 8.2. contravine prevederilor art. 5 alin. (5) lit. b) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, art. 6 lit. c), art. 12 alin. (4) ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, deoarece constituie o limitare a dreptului consumatorului la opțiune, în cazul prestării unui serviciu necorespunzător (necalitativ). Clauzele stipulate în capitolul 10 al Contractului (pct. 10.2., pct. 10.3., pct. 10.5.) contravin prevederilor art. 978 alin. (2), (3) Cod civil, art. 5 alin. (5) lit. v) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, art. 6 lit. c), art. 12 alin. (4) ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, deoarece limitează (prin omiterea dreptului consumatorului la restituire a contravalorii serviciului necorespunzător și reparare a prejudiciului) drepturile consumatorului în caz de reziliere a contractului pe motiv că operatorul nu și-a îndeplinit obligațiunile contractuale sau a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul consumatorului.

Astfel, invocă că pct. 10.2. și 10.5. ale Contractului nu conțin o delimitare a răspunderii în caz că consumatorul solicită rezilierea contractului (care prevede o perioadă minimă contractuală) din vina Operatorului (pe motiv că Operatorul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale sau a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul consumatorului), iar pct. 10.3. al Contractului lezează dreptul consumatorului de a solicita restituirea costului serviciului necorespunzător precum și repararea prejudiciului.

Pct. 11.4. al Contractului stabilește că răspunderea totală a Operatorului pentru suspendarea Serviciului într-o anumită zonă geografică pe o durată prelungită se limitează la compensarea și recalcularea plății de abonament.

Susține că clauza stipulată în pct. 11.4. contravine prevederilor art. 719 lit. h) , art. 978 Cod civil, art. 5 alin. (5) lit. v) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, deoarece limitează răspunderea operatorului și exclude dreptul consumatorului la reziliere.

Pct. 12.1 al Contractului stabilește că remedierea deficiențelor care nu sunt imputabili; consumatorului, apărute la produs, serviciu în cadrul termenului de garanție sau valabilitate va fi efectuată de către operator, pe când în conformitate cu prevederile art. 6 lit. c), art. 12 alin. (4), art. 18 alin. (1) ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, precum și pct. 2. al Anexei nr. 1 la hotărârea Guvernului nr. 1465 din 08 decembrie 2003 cu privire la Regulile de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție, consumatorul poate pretinde la opțiunea sa remedierea gratuită a deficiențelor apărute în produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului sau serviciului necorespunzător (deficiențe care nu sunt imputabile consumatorului).

Prin urmare, consideră că utilizarea termenului de remediere a deficiențelor ca generic pentru toate opțiunile de care poate beneficia consumatorul, este incorectă sau neadecvată, deoarece nu relevă tot spectrul drepturilor consumatorului (Abonat).

Reieșind din prevederile art. 5 alin. (1) a Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, art. 4 alin. (1) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2001 prin care se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și întru executarea legilor invocate înaintea acțiune în instanța de judecată, în scopul solicitării declarării nulității clauzelor contractuale abuzive incluse în contractul încheiat cu consumatorul.

Solicită reclamanta declararea nulității clauzelor contractuale abuzive din punctele, 5.9, 5.11, 5.14, 5.16, 6.13, 7.4, 8.2, 10.2, 10.3, 10.5, 11.4, 12.1 incluse în contractul nr. 5396893 încheiat între SA „Moldtelecom” în calitate de operator și consumatorul Tatiana Cușnir în calitate de abonat, recunoașterea încălcării termenului stabilit de prestare a serviciilor, recunoașterea majorării creditului lunar de 159 lei fără acordul Tatianeii Cușnir, recunoașterea practicii comerciale neloiale, rezilierea contractului nr. 5396893, recuperarea prejudiciului moral cauzat în mărime de 50 000 lei.

Prin hotărârea Judecătoriai Botanica, mun. Chișinău 25 octombrie 2016, acțiunea depusă de Tatiana Cușnir s-a admis parțial.

S-au declarat nule clauzele contractuale 5.9, 5.11, 5.14, 5.16, 6.13, 7.4, 8.2, 10.2, 10.3, 10.5, 11.4, 12.1 din contractul de prestare a serviciilor de telefonie mobilă „Unite” nr. 5396893 încheiat la 24 ianuarie 2011 între SA „Moldtelecom”, în calitate de operator și Tatiana Cușnir în calitate de abonat.

S-a obligat SA „Moldtelecom” de a exclude clauzele declarate ca fiind abuzive, din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori.

S-a interzis SA „Moldtelecom” de a include clauzele declarate ca fiind abuzive în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

S-a rezolvit contractul de prestare a serviciilor de telefonie mobilă „Unite” nr. 5396893 încheiat la 24 ianuarie 2011 între SA „Moldtelecom”, în calitate de operator și Tatiana Cușnir, în calitate de abonat și s-a încasat din contul SA „Moldtelecom” în beneficiul Tatianeii Cușnir prejudiciul moral în mărime de 1 000 lei.

Nefiind de acord cu hotărârea primei instanțe la 01 noiembrie 2016 și la 02 decembrie 2016, SA „Moldtelecom” a declarat apel, solicitând casarea integrală a hotărârii primei instanțe și emiterea unei noi hotărâri prin care acțiunea să fie respinsă integral.

Prin decizia Curții de Apel Chișinău din 22 martie 2017 s-a respins cererea de apel declarată de SA „Moldtelecom” cu menținerea hotărârii Judecătorei Botanica, mun. Chișinău din 25 octombrie 2016.

La 04 aprilie 2017, Curtea de Apel Chișinău a expediat în adresa participanților la proces copia deciziei motivate (f.d. 237, Vol. I).

La 26 iulie 2017, SA „Moldtelecom” a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel și hotărârii primei instanțe, solicitând casarea acestora cu pronunțarea unei noi hotărâri de respingere a acțiunii.

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

Astfel, prin prisma dispoziției citate, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră recursul declarat la 26 iulie 2017 împotriva deciziei instanței de apel din 22 martie 2017, în termen, în cazul în care copia deciziei instanței de apel a fost expediată participanților la proces la 04 aprilie 2017, conform scrisorii de însoțire (f.d. 237. Vol. I), iar la materialele cauzei nu se regăsește dovada recepționării.

Recurentul în motivarea recursului a indicat că, consideră neîntemeiată decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, deoarece la examinarea cauzei instanțele au apreciat eronat materialul probator, au interpretat eronat normele materiale aplicabile cauzei.

Susține recurentul că, prima instanță la pronunțarea hotărârii s-a expus din oficiu asupra unor cerințe ce nu au fost înaintate de reclamant, fapt tolerat de instanța de apel.

Astfel, indică recurentul că, înaintând acțiunea în instanță Tatiana Cușnir nu a înaintat cerințe cu privire la obligarea de a exclude clauzele declarate ca fiind abuzive, din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori și

interzicerea de a include clauzele declarate ca fiind abuzive, în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

Totodată, în motivarea recursului a mai indicat aceleași argumente de fapt și de drept ca și în cadrul examinării cauzei în instanțele inferioare.

Potrivit art. 440, alin. (2) Cod de procedură civilă, recursul înaintat de SA „Moldtelecom” a fost considerat admisibil și transmis spre examinare într-un complet din 5 judecători.

Potrivit art. 444 Cod de procedură civilă, recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces.

Judecând recursul declarat împotriva deciziei instanței de apel și hotărârii primei instanțe, verificând în limitele invocate în recurs, legalitatea deciziei atacate, Colegiul conchide că recursul declarat urmează să fie admis, pornind de la următoarele.

În conformitate cu art. 445, alin. (1), lit. e) Cod de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să modifice decizia instanței de apel și/sau hotărârea primei instanțe.

În conformitate cu art. 239 - 240 Cod de procedură civilă, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. La adoptarea hotărârii, instanța judecătorească, în limitele pretențiilor invocate, apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea pricinii, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării pricinii și admisibilitatea acțiunii.

În acest sens, Colegiul atenționează că norma de drept indicată impune instanței de judecată exigențe privind studierea minuțioasă a situației de fapt a chestiunii supuse judecării și încadrarea corectă de drept.

Potrivit materialelor cauzei, adresându-se cu acțiune împotriva SA „Moldtelecom”, Tatiana Cușnir a solicitat declararea nulității clauzelor contractuale abuzive din punctele, 5.9, 5.11, 5.14, 5.16, 6.13, 7.4, 8.2, 10.2, 10.3, 10.5, 11.4, 12.1 incluse în contractul nr. 5396893 încheiat între SA „Moldtelecom” în calitate de operator și consumatorul Tatiana Cușnir în calitate de abonat, recunoașterea încălcării termenului stabilit de prestare a serviciilor, recunoașterea majorării creditului lunar de 159 lei fără acordul Tatianeii Cușnir, recunoașterea practicii comerciale neloiale, rezilierea contractului nr. 5396893, recuperarea prejudiciului moral cauzat în mărime de 50 000 lei.

În rezultatul judecării cazului, prima instanță a admis parțial acțiunea, soluție ce a fost menținută și prin decizia instanței de apel care a respins apelul declarat de SA „Moldtelecom”.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră hotărârile instanțelor judecătorești parțial neîntemeiate, pornind de la următoarele.

La examinarea litigiului prima instanță la adoptarea hotărârii nu a ținut cont de pretențiile înaintate de Tatiana Cușnir, depășind limitele pretențiilor înaintate, ca rezultat expunându-se asupra obligării recurentului de a exclude clauzele declarate ca fiind abuzive, din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori și interzicerea de a include clauzele declarate ca fiind abuzive, în

alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii, cerințe care, însă nu au fost înaintate de intimată.

Iar, instanța de apel verificând legalitatea hotărârii primei instanțe, a menținut-o, contrar normelor procesuale.

Or, în conformitate cu art. 240, alin. (3) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească adoptă hotărârea în limitele pretențiilor înaintate de reclamant.

Iar, potrivit art. 60, alin. (4) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească nu este în drept să modifice din oficiu temeiul sau obiectul acțiunii.

Prin prisma normelor precitate Colegiul constată, în această parte temeinicia argumentelor recurentului, urmând a modifica în această parte hotărârile instanțelor de judecată, în cazul în care argumentele recurentului nu pot fi combătute.

Totodată, în partea celorlalte argumente înaintate în cererea recurs, Colegiul menționează că acestea sunt neîntemeiate, lipsite de suport probator, motiv pentru care, în rest v-a menține hotărârile instanțelor inferioare, ca fiind întemeiate și legale.

Astfel, materialele cauzei cert denotă că, la 24 ianuarie 2011 a fost încheiat între Tatiana Cușnir, în calitate de abonată și SA „Moldtelecom” în calitate de operator, contractul nr. 5396893 de prestare a serviciilor de telefonie mobilă „Unite”.

Potrivit Anexei nr. 2 la Contractul încheiat nr. 5396893, cât și potrivit suplimentului la Anexa nr. 2, abonamentul Tatianeii Cușnir constituie pachetul 3G Unic, în sumă de 159 lei/ lunar, pentru consumul unui număr nelimitat de minute incluse în rețelele de telefonie mobilă Unite, în rețelele de telefonie fixă SA „Moldtelecom”, în rețelele de telefonie mobilă a altor operatori naționali.

Tot, actele cauzei atestă că, la 24 septembrie 2013 Tatiana Cușnir a depus o cerere la operatorul SA „Moldtelecom” prin care a solicitat schimb de abonament oferta 3G Prefer Plus 150 la oferta promoțională 3G Unic 159, începând cu 01 octombrie 2013.

Însă, operatorul a modificat în mod unilateral condițiile de prestare a ofertei Unic 159, cu punere în aplicare începând cu 01 iunie 2014, oferind în schimb clienței noi condiții, cu care aceasta a făcut cunoștință doar la recepționarea facturilor de plată nr. 201407791285, nr. 201408791285, nr. 201409791285 pentru perioadele de facturare cuprinse între 01 iulie 2014 - 31 iulie 2014, 01 august 2014 – 31 august 2014, 01 septembrie 2014 -30 septembrie 2014.

La 23 august 2014, Tatiana Cușnir a depus o cerere privind schimbul de abonament, astfel exprimându-și dezacordul cu decizia luată în mod unilateral de către SA „Moldtelecom”, solicitând de a înlocui oferta 3G Unic 159 cu o altă ofertă 3G Prefer PLUS 70 New, cu punere în aplicare începând cu 01 septembrie 2014.

Conform art. 712 alin. (1) Cod civil, clauze contractuale standard sunt toate clauzele formulate anticipat pentru o multitudine de contracte, pe care o parte contractantă (utilizator) le prezintă celeilalte părți la încheierea contractului.

Este indiferent dacă prevederile formează un document separat sau sunt parte a documentului ce reprezintă contractul, de asemenea nu importă numărul condițiilor și forma contractului.

Potrivit art. 716 alin. (1) Cod civil, o clauză contractuală standard este lipsită de efect dacă prejudiciază disproporționat, contrar principiilor bune-credințe, cealaltă parte a contractului. În acest sens, se iau în considerare conținutul contractului, împrejurările în care clauza este inserată în contract, interesele reciproce, alte împrejurări.

Art. 726 Cod civil, statuează că, la interpretarea contractului se va ține cont de natura lui, de circumstanțele în care a fost încheiat, de interpretarea care este dată acestuia de către părți sau care poate fi dedusă din comportamentul lor de până la și de după încheierea contractului, precum și de uzanțe.

Potrivit art. 3 al Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011, clauză abuzivă este 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.

Art. 4 al Legii enunțate, indică că, se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor. Orice contract încheiat între comerciant și consumator va cuprinde clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale.

Potrivit art. 6 din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003, orice consumator are dreptul la: a) protecția drepturilor sale de către stat; b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate; e) instruire în domeniul drepturilor sale; f) organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor; g) adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale; h) sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

Potrivit art. 5 alin. (1) din Legea enunțată, o clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerințelor de bună-credință, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract.

Conform art. 6 alin. (1) și (2) al aceleiași Legi, caracterul abuziv al unei clauze contractuale se evaluează luându-se în considerare natura bunurilor sau a serviciilor pentru care s-a încheiat contractul și raportându-se, în momentul

încheierii lui, la toate circumstanțele care însoțesc încheierea și la toate clauzele contractului sau ale unui alt contract de care acesta depinde. La evaluarea caracterului abuziv al clauzelor contractuale, cu excepția clauzelor stabilite la art. 5 alin. (5), se va ține cont de: a) puterea diferită de negociere a părților; b) natura bunurilor sau a serviciilor; c) faptul că consumatorul a fost încurajat să-și dea acordul pentru clauza respectivă prin afirmația că va obține un beneficiu sau un avantaj din acceptarea clauzei respective; d) faptul că bunurile sau serviciile au fost vândute sau furnizate la comanda specială a consumatorului; e) faptul că comerciantul a acționat în mod corect și echitabil față de cealaltă parte ale cărei interese legitime trebuie să le ia în considerare.

Art. 7 alin. (5) al aceleiași legi, statuează că, în cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, instanța de judecată dispune nulitatea acestor clauze, excluderea lor din contract, impunând, totodată, comerciantului obligația de a exclude aceste clauze din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori, precum și interdicția de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

Reieșind din normele precitate, Colegiul constată că prima instanță întemeiat a anulat clauzele contractuale incluse la pct. 5.9, 5.11, 5.14, 5.16, 6.13, 7.4, 8.2, 10.2, 10.3, 10.5, 11.4, 12.1 din contractul de prestare a serviciilor de telefonie mobilă „Unite” nr. 5396893 încheiat la 24 ianuarie 2011, între SA „Moldtelecom” în calitate de operator și Tatiana Cușnir în calitate de abonat, or acestea conțin clauze abuzive, soluție menținută de instanța de apel.

Așadar, în pct. 5.9 din contract, nu este indicat un motiv întemeiat pentru modificarea unilaterală a condițiilor contractuale, iar în caz de dezacord cu modificările propuse de operator, consumatorul este limitat în dreptul de a rezilia contractul cu perioada minimă contractuală de faptul achitării diferenței dintre prețul integral și prețul pentru terminalul achiziționat și/sau plata cu titlu de prejudiciu pentru bonusul în serviciu acordat.

Textul pct. 5.11 conține o formulare generală care lezează drepturile consumatorului prin faptul că consumătorul va achita abonamentul, chiar și în caz de dezactivare a serviciului pe motiv de prestare necorespunzătoare a acestuia.

Pct. 5.14 în partea în care se stabilește că înlăturarea deranjamentelor în rețea, nu poate fi considerată ca nerespectarea a condițiilor contractului, contravine prevederilor art. 5 alin. (5) lit. m) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011 și pct. 4.1.4. al Regulamentului Prestări servicii de telefonie mobilă celulară GSM, aprobat prin hotărârea ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001.

Pct. 5.16 contravine prevederilor art. 719 lit. d) Cod civil și art. 5 alin. (5) lit. v.) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, pct. 2.5.2.2. al hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001, deoarece suspendarea serviciilor urmează a fi efectuată doar cu preavizarea în scris a consumatorilor.

Pct. 6.13 contravine prevederilor art. 718 lit. g) Cod civil și art. 5 alin (5) lit. s) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011; pct. 2.3.10. al hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001, deoarece achitarea de către consumatorul inițial a plății cu titlu de prejudiciu pentru bonusul acordat constituie plata nejustificată, deoarece

noul titular preia toate obligațiunile fostului titular pe perioada minimă restantă, iar pentru transferul numărului pct. 3.4. al hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001 prevede taxa de transfer a numărului de telefon. Restricționarea transferului de garanție (în cazul când terminalul a fost achiziționat inițial de la operator și se află încă în perioada termenului de garanție) prin mențiunea că noul titular își asumă orice risc în cazul defecțiunii terminalului preluat prin schimb de titular constituie o clauză abuzivă.

Pct. 7.4. contravine art. 719 lit. d) Cod civil și art. 5 alin. (5) lit. w) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011; pct. 3.10.5., pct. 2.5.2.2. ale hotărârii ANRCTI nr. 16 din 24 mai 2001, deoarece suspendarea serviciilor urmează a fi efectuată doar cu preavizarea în scris a consumatorilor.

Pct. 8.2. contravine prevederilor art. 5 alin. (5) lit. b) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, art. 6 lit. c), art. 12 alin. (4) ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, deoarece constituie o limitare a dreptului consumatorului la opțiune în cazul prestării unui serviciu necorespunzător (necalitativ). Clauzele stipulate în capitolul 10 al Contractului.

Pct. 10.2.; pct. 10.3.; pct. 10.5. contravin prevederilor art. 978 alin. (2), (3) Cod civil, art. 5 alin. (5) lit. v) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, art. 6 lit. c), art. 12 alin. (4) ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, deoarece limitează (prin omiterea dreptului consumatorului la restituire a contravalorii serviciului necorespunzător și reparare a prejudiciului) drepturile consumatorului în caz de reziliere a contractului pe motiv că operatorul nu și-a îndeplinit obligațiunile contractuale sau a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul consumatorului.

Pct. 11.4. contravine prevederilor art. 719 lit. h), art. 978 Cod civil art. 5 alin. (5) lit. v) al Legii nr. 256 din 09 decembrie 2011, deoarece limitează răspunderea operatorului și exclude dreptul consumatorului la reziliere.

Pct. 12.1 al contractului stabilește că remedierea deficiențelor care nu sunt imputabile consumatorului, apărute la produs, serviciu în cadrul termenului de garanție sau valabilitate va fi efectuată de către operator, pe când în conformitate cu prevederile art. 6 lit. c), art. 12 alin. (4), art. 18 alin. (1) ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003, precum și pct. 2. al Anexei nr. 1 la hotărârea Guvernului nr. 1465 din 08 decembrie 2003 cu privire la Regulile de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție, consumatorul poate pretinde la opțiunea sa, remedierea gratuită a deficiențelor apărute în produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului sau serviciului necorespunzător (deficiențe care nu sunt imputabile consumatorului). Astfel, clauza dată nu relevă tot spectrul drepturilor consumatorului (abonat) prevăzute de lege.

Din considerentele sus menționate și având în vedere faptul că circumstanțele pricinii au fost constatate pe deplin de către prima instanță și instanța de apel, însă normele de drept procedural 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 admite recursul declarat de SA „Moldtelecom” și a modifica decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, cu excluderea din dispozitiv a pretențiilor

neînaintate de obligare a SA „Moldtelecom” de a exclude clauzele declarate ca fiind abuzive, din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori și interzicerii SA „Moldtelecom” de a include clauzele declarate ca fiind abuzive în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii, ca fiind admise peste limitele pretențiilor înaintate, iar în rest a menține decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe.

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

d e c i d e :

Se admite recursul declarat de Societatea pe Acțiuni „Moldtelecom”.

Se modifică decizia Curții de Apel Chișinău din 22 martie 2017 și hotărârea Judecătoriei Botanica, mun. Chișinău din 25 octombrie 2016, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Tatiana Cușnir împotriva Societății pe Acțiuni „Moldtelecom”, intervenient accesoriu Agenția pentru protecția consumatorilor cu privire la recunoașterea nulității clauzelor contractuale, recunoașterea încălcării termenului stabilit de prestare a serviciilor, recunoașterea majorării creditului lunar fără acordul consumatorului, recunoașterea practicii comerciale neloiale, rezilierea contractului și încasarea prejudiciului moral, prin excluderea sintagmelor de obligare a SA „Moldtelecom” de a exclude clauzele declarate ca fiind abuzive, din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori și interzicerii SA „Moldtelecom” de a include clauzele declarate ca fiind abuzive în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

În rest, decizia Curții de Apel Chișinău din 22 martie 2017 și hotărârea Judecătoriei Botanica, mun. Chișinău din 25 octombrie 2016, se mențin.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,

Iuliana Oprea

judecători

Ion Druță

Dumitru Mardari

Dumitru Visternicean

Galina Stratulat