

Dosarul nr. 3ra-1625/18

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud: Gh. Stratulat)

Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud: A. Bostan, V. Negru, A. Pahopol)

## DECIZIE

05 decembrie 2018

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul  
Judecătorii

Oleg Sternioală  
Ala Cobăneanu  
Iurie Bejenaru  
Dumitru Mardari  
Nicolae Craiu

examinând recursul declarat de Victor Felișcan,

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Victor Felișcan împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Societății cu Răspundere Limitată „Trabo-Plus”, Societății cu Răspundere Limitată „Ascorn” cu privire la interzicerea utilizării mărcii comerciale, încasarea prejudiciului material și moral, încasarea cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 22 mai 2018 a Curții de Apel Chișinău,

### c o n s t a t ă:

La 04 iunie 2015, conform sigiliului oficiului poștal (Vol.I, f.d.23), Victor Felișcan a depus cerere de chemare în judecată împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor solicitând încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 10000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile, încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru tolerarea practicilor comerciale incorecte și neglijarea cerințelor legale ale consumatorului; încasarea cheltuielilor de judecată.

La 10 aprilie 2017, Victor Felișcan a înregistrat cererea de concretizare și completare a cererii de chemare în judecată împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor, SRL „Trabo-Plus”, SRL „Ascorn” solicitând încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 10000 cu titlu de prejudiciu moral pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile, interzicerea SRL „Ascorn” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” conform Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La Plăcinte”, încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru tolerarea practicilor comerciale incorecte și neglijarea cerințelor legale ale consumatorului, încasarea de la SRL „Trabo-Plus” a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru promovarea practicilor comerciale incorecte și inducerea în eroare a consumatorului, încasarea de la SRL „Trabo-Plus” și SRL

„Ascorn” a sumei de 25, 69 de lei cu titlu de prejudiciu material care reprezintă suma reducerii de care urma să beneficieze în baza cardului de fidelitate, încasarea de la pârâți a cheltuielilor de judecată.

În motivarea acțiunii, completată și concretizată ulterior, reclamantul a invocat că fiind client fidel „Andy's Pizza”, la 26 februarie 2015 a vizitat împreună cu doi prieteni restaurantul „Andy's Pizza” din orașul Soroca, local care fusese deschis recent. După ce a consumat produsele, a anunțat chelnerul că deține card de reduceri, a prezentat cardul, însă a primit răspuns că în acest restaurant nu se oferă reduceri în baza cardului. La ora 20:31 a fost nevoit să achite suma de 367 de lei în beneficiul restaurantului „Andy's Pizza” din orașul Soroca, conform bonului fiscal nr. 288428 prezentat. În baza cartei clientului ar fi beneficiat de o reducere de 25, 69 de lei din suma totală spre plată de 367 de lei achitată conform bonului fiscal. În opinia sa, aceste acțiuni sunt discriminatorii și incorecte în raport cu consumatorul și nu pot fi tolerate.

Reclamantul a indicat că pentru a-și revendica dreptul încălcat, la 27 februarie 2015 a expediat o cerere Agenției pentru Protecția Consumatorilor, care a recepționat-o la 03 martie 2015 și la 04 martie 2015, aceeași cerere, către SRL „Trabo-Plus” pentru informare, care a recepționat-o la 09 martie 2015, conform avizelor de recepție. Totodată, a precizat că în cerere a solicitat Agenției pentru Protecția Consumatorilor să constate comiterea de către SRL „Trabo-Plus” a acțiunilor discriminatorii în raport cu acesta, în calitate de consumator, să constate comiterea practicilor comerciale incorecte care rezultă din inducerea în eroare a consumatorului și nerespectarea ofertei publice de acordare a reducerilor, bonusurilor și să aplice față de SRL „Trabo-Plus” sancțiunile respective rezultând din atribuțiile Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Reclamantul a menționat că a primit scrisoarea nr. 27/07-1823 din 24 martie 2015, semnată de Directorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, ca răspuns la cererea sa, din care a identificat că angajații Agenției pentru Protecția Consumatorilor au admis interpretarea eronată a prevederilor din Legea nr. 1335 din 01 octombrie 1997 cu privire la franchising, în detrimentul consumatorului, nu au examinat clauzele contractului de franchising, încheiat între SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn”, în special cele legate de obligațiile franchiserului, nu și-au îndeplinit obligațiile de apărare a dreptului de consumator și nu au oprit inducerea în eroare și practicile comerciale incorecte. Din scrisoarea nr.27/07-1823 din 24 martie 2015 rezultă cu certitudine că SRL „Ascorn” dispune de drepturi legale de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza”, având încheiat contract de franchising cu SRL „Trabo-Plus”. Astfel, SRL „Ascorn” a primit nu doar dreptul de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza”, dar și obligațiile ce revin în legătură cu această marcă comercială, implicit respectarea programelor de loialitate.

Partea reclamantă a afirmat că în întru eliminarea acțiunilor de inducere în eroare a consumatorilor, a practicilor comerciale incorecte, în scopul inițierii procedurii de mediere, în temeiul art. 6 lit. a), c) și d), art. 13 alin. (2), lit. a) și b), art. 13 alin. (4) și (6), art. 31 alin. (5) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, a solicitat Agenției pentru Protecția Consumatorilor: interzicerea SRL „Ascorn” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” până nu și va asuma obligațiile ce revin conform Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La

plăcinte”; informarea în scris despre decizia adoptată. Drept răspuns la cererea sa prealabilă, a primit scrisoarea nr. 27/04 din 08 mai 2015, unde în alineatul 4, este indicat că, în scopul promovării mărcii comerciale „Andy's Pizza”, factorii de decizie ai SRL „Trabo-Plus” vor iniția negocieri cu beneficiarii de franchising, inclusiv cu SRL „Ascorn”, întru examinarea posibilității de a introduce oferte similare celor existente în rețeaua comercială SRL „Trabo-Plus” și la întreprinderile Franchisee pe întreg teritoriul RM. În opinia reclamantului, din conținutul scrisorii rezultă că: Agenția pentru Protecția Consumatorilor a evitat să dea un răspuns cert consumatorului din ce dată va putea beneficia de reduceri în restaurantul „Andy's Pizza” ce aparține SRL „Ascorn”; nu a stabilit condiții clare factorilor de decizie, oferind promisiuni evazive consumatorului; recunoaște necesitatea și obligativitatea introducerii ofertelor similare sau identice în toate întreprinderile din rețeaua SRL „Trabo-Plus” care rezultă din contractul de franchising; a lăsat nesoluționată cererea și nu s-a expus asupra temeiniciei sau netemeiniciei cerințelor invocate în calitate de consumator.

De asemenea, a declarat că cererea prealabilă a fost recepționată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 06 aprilie 2015, conform avizului de recepție, iar Agenția pentru Protecția Consumatorilor a răspuns la cerere și a expediat în adresa sa scrisoarea nr. 27/04 din 08 mai 2015. Termenul de soluționare a cererii prealabile a expirat în data de 06 mai 2015, fiind încălcat art. 15 alin.(1) din Legea contenciosului administrativ nr. 783-XIV din 10 februarie 2000. Or, cererea prealabilă se examinează de către organul emitent sau ierarhic superior în termen de 30 de zile de la data înregistrării ei, decizia urmând a fi comunicată de îndată petiționarului dacă legislația nu prevede altfel.

Reclamantul a opinat că obligația de a interzice SRL „Ascorn” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” îi revine conform legii pârâtului SRL „Trabo-Plus”, deoarece din conținutul scrisorii nr. 27/07-1823 din 24 mai 2015 a Agenției pentru Protecția Consumatorilor rezultă cu certitudine că SRL „Ascorn” dispune de drepturi legale de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza” în baza contractului de franchising cu SRL „Trabo-Plus”, iar titular al drepturilor asupra mărcii comerciale „Andy's Pizza” este SRL „Trabo-Plus”. SRL „Trabo-Plus” a admis încălcarea promisiunii publice oferite în cadrul Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La Plăcinte” fiind titular de drept a mărcii. Obligația de a interzice SRL „Ascorn” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” îi revine conform legii și pârâtului Agenția pentru Protecția Consumatorilor care are în atribuțiile sale dreptul de a restricționa practicile comerciale incorecte care induc în eroare consumatorul, inclusiv prin emiterea unei decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte conform art. 27 alin. (3) lit. m) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, invocând și prevederile art. 3 alin. (9) din Legea nr. 131 din 08 iunie 2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător. În baza contractului de franchising SRL „Trabo-Plus”, titularul de drepturi, a transmis SRL „Ascorn” nu doar dreptul de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza”, dar și obligațiile ce revin în legătură cu această marcă comercială, implicit respectarea programelor de loialitate, oferirea produselor de anumită calitate, rețetă, aspect și prezentare (meniu), design interior propriu, deservire etc. În baza ordinului nr. 1979/L din 05 decembrie 2012, prezentat de SRL „Trabo-

Plus”, s-a dispus începând cu 12 decembrie 2012 de a pune în aplicare în rețeaua comercială „Andy's Pizza” și „La Plăcinte” Programul de loialitate „Bonusuri și cadouri”. Din conținutul acestui ordin, coroborat cu clauzele contractului de franchising corporativ din 24 decembrie 2013 semnat între SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn”, rezultă cu certitudine că Programul de loialitate „Bonusuri și cadouri” trebuie să fie pus în aplicare și în cadrul restaurantului SRL „Ascorn”.

Reclamantul a precizat că pretenția privind încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 100000 de lei pentru tolerarea practicilor comerciale incorecte, este distinctă de revendicarea privind încălcarea termenului legal de examinare a cererii prealabile, deoarece indiferent de faptul a fost sau nu examinată în termen de 30 zile cererea prealabilă, era obligată să acționeze prompt în cazul practicilor comerciale incorecte și să le stopeze. În opinia sa, Agenția pentru Protecția Consumatorilor a preferat să accepte ca în restaurantul „Andy's Pizza” din orașul Soroca să nu fie aplicat Programul de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus”, favorizând agentul economic în detrimentul intereselor economice ale consumatorului. Agenția pentru Protecția Consumatorilor prin scrisoarea nr. 27/04 din 08 mai 2015 a evitat să dea un răspuns cert consumatorului din ce dată va putea beneficia de reduceri în restaurantul „Andy's Pizza” ce aparține SRL „Ascorn”, nu a stabilit condiții clare factorilor de decizie, oferind promisiuni evazive consumatorului, dar, totodată, recunoscând necesitatea și obligativitatea introducerii ofertelor similare sau identice în toate întreprinderile din rețeaua SRL „Trabo-Plus” care rezultă din contractul de franchising.

Cu referire la pretenția înaintată față de SRL „Trabo-Plus”, reclamantul a indicat că acesta reprezintă un agent economic cu o pondere mare în sistemul alimentației publice, fiind arhiprezent atât în capitală, cât și în alte orașe ale țării, ocupând un loc de frunte în domeniul enunțat, prezentându-se ca un agent economic de excepție care oferă servicii calitative și corecte. Întreprinderea a lansat și difuzează programe de publicitate și de promovare a personalului care vin să completeze o imagine și reputație ireproșabilă. În pofida faptului că a făcut o ofertă publică privind Programul de Loialitate, Bonusuri și Carduri, a preferat să nu asigure respectarea acestuia în toate restaurantele din țară pe care este amplasată marca comercială „Andy's Pizza”, indiferent că este vorba de SRL „Ascorn” sau alt agent economic care a preluat conceptul „Andy's Pizza”. Contrar acestora, SRL „Trabo-Plus” a preferat să nu dea importanță intereselor sale în calitate de consumator și a continuat să tolereze practici comerciale incorecte. Datorită consumului frecvent de bunuri și servicii, pe parcursul mai multor ani a primit cartela clientului de la SRL „Trabo-Plus” în baza căreia poate beneficia de o reducere maximă de 7% oferită pentru faptul că a consumat o cantitate suficientă de servicii. Obligativitatea acordării reducerii rezultă cu certitudine din clauzele Contractului de franchising corporativ din 24 decembrie 2013 și anume: pct. 5.11; 5.1.7; 5.1.16; 5.8.2; 5.10; 13.2 care reglementează raporturile obligaționale dintre SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn” legate în special de utilizarea mărcii etc. Astfel, prin acțiunile menționate, SRL „Trabo-Plus” a cauzat un prejudiciu moral în valoare de 100000 de lei, manifestate prin neglijență, aroganță, toleranță, lipsă de respect față de consumator. Prin scrisoarea nr. 66 din 12 martie 2015 a SRL „Trabo-Plus” ca răspuns la cererea prealabilă din 04 martie 2015, SRL „Trabo-

Plus” neagă raporturile obligaționale de respectare a Programului de loialitate „Bonusuri și cadouri”; SRL „Trabo-Plus” confirmă faptul că SRL „Ascorn” utilizează marca comercială „Andy's Pizza”, însă consideră că SRL „Ascorn” este agent economic independent în aspectul neaplicării Programului de loialitate „Bonusuri și cadouri”; SRL „Trabo-Plus” consideră că nu au fost încălcate cerințele prescrise sau declarate și nu i s-a oferit nici un serviciu.

Referitor la pretenția privind încasarea de la SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn” a sumei de 25, 69 de lei cu titlu de prejudiciu material care reprezintă suma reducerii de care ar fi trebuit să beneficieze în baza cardului, reclamantul a comunicat că la 26 februarie 2015 ora 20:31 a achitat suma de 367 de lei, conform bonului fiscal nr. 288428 care a fost prezentat. A informat chelnerul că posedă cartela de reducere, însă i-a fost comunicat că nu se lucrează cu cartele de reducere. Fiind revoltat de această situație, la ora 20:31, a format de pe mobil numărul 022 210 210 care este notat și pe cartela clientului, anunțând compania că nu a beneficiat de reducere în restaurantul respectiv.

Prin hotărârea din 23 octombrie 2017 a Judecătoria Chișinău, sediul Centru, s-a respins ca neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Victor Felișcan împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor, SRL „Trabo-Plus”, SRL „Ascorn” privind: încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 10000 cu titlu de prejudiciu moral pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile; interzicerea SRL „Ascorn” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” conform Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La Plăcinte”; încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru tolerarea practicilor comerciale incorecte și neglijarea cerințelor legale ale consumatorului; încasarea de la SRL „Trabo-Plus” a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru promovarea practicilor comerciale incorecte și inducerea în eroare a consumatorului; încasarea de la SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn” a sumei de 25, 69 de lei cu titlu de prejudiciu material care reprezintă suma reducerii de care urma să beneficieze în baza cardului de fidelitate.

Prin decizia din 22 mai 2018 a Curții de Apel Chișinău s-a respins apelul declarat de Victor Felișcan și s-a menținut hotărârea din 23 octombrie 2017 a Judecătoria Chișinău, sediul Centru.

La 15 octombrie 2018, conform sigiliului oficiului poștal (Vol.II, f.d.41), Victor Felișcan a declarat recurs împotriva deciziei din 22 mai 2018 a Curții de Apel Chișinău solicitând casarea acesteia și a hotărârii primei instanțe, emiterea unei noi hotărâri de admitere integrală a acțiunii și încasarea cheltuielilor de judecată compuse din cheltuieli de asistență juridică și altele.

În motivarea recursului s-a invocat că soluția instanței de apel este arbitrară, nu au fost apreciate obiectiv circumstanțele evidente care dovedesc promovarea de către SRL „Trabo-Plus” a unor practici comerciale incorecte și inducerea în eroare a consumatorului, fiind susținuți de Agenția pentru Protecția Consumatorilor. Instanțele inferioare au comis un viciu fundamental, aprecierile celor două instanțe sunt contradictorii.

Recurentul a opinat că instanța de apel a derogat de la prevederile art. 373 alin.(5) Cod de procedură civilă, conform cărora este obligată să se pronunțe

asupra tuturor motivelor invocate în apel, deoarece nu s-a expus care anume cerere prealabilă a fost examinată în termenul legal de 30 de zile. Prima instanță eronat a stabilit obiectul litigiului, despre ce a invocat în cererea de apel. Or, anume scrisoare nr.27/04-2772 din 08 mai 2015, semnată de Directorul Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Mihail Pocnea, a supus-o criticii și a propus-o drept obiect de examinare în contencios administrativ. Termenul de soluționare a cererii prealabile a expirat la 06 mai 2015, astfel fiind încălcate prevederile art. 15 alin. (1) din Legea contenciosului administrativ nr. 783-XIV din 10 februarie 2000. În ultima scrisoare nr.27/04-2772 din 08 mai 2015 nu există nici o mențiune despre faptul că cererea este „tranzitorie” și că va urma un răspuns „suplimentar”, drept rezultat a unei examinări suplimentare. Din concluziile instanței de apel nu rezultă clar dacă instanța de apel a stabilit obiectul litigiului și dacă s-a referit la soluționarea în termen a cererii prealabile din 27 februarie 2015 sau la cererea prealabilă 06 aprilie 2015 care are alte cerințe. Instanța de apel a menținut hotărârea primei instanțe, în mod paradoxal, oferind aprecieri absolut contradictorii.

Recurentul a declarat că instanțele au ignorat o circumstanță importantă și anume că contractul de franchising corporativ din 24 decembrie 2013 este un act juridic posterior și are prioritate față de Regulamentul Programului de loialitate „Bonusuri și cadouri” care a fost adoptat anterior. Clauzele contractuale: 5.1.1; 5.1.7; 5.1.11; 5.1.13; 5.1.16; 5.8.2; 13.2 stipulează expres obligațiile franchiseului. Prin derogare de la prevederile art. 130 alin. (4) Cod de procedură civilă, instanța de apel nu a explicat de ce a admis anumite probe și a respins altă probă și anume: ordinul nr.1979/L din 05 decembrie 2012, prezentat de SRL „Trabo-Plus”, prin care s-a dispus că începând cu 12 decembrie 2012 a pune în aplicare în rețeaua comercială „Andy's Pizza” și „La Plăcinte” Programul de loialitate „Bonusuri și cadouri”; Agenția pentru Protecția Consumatorilor în scrisoarea nr.27/04-2772 din 08 mai 2015 a indicat „...și la întreprinderile Franchisee pe întreg teritoriul RM”; în broșura editată de SRL „Trabo-Plus” cu titlul „Programul de loialitate”, este înserată pe cartela clientului mențiunea „Reduceri pentru toți” 3%, 5%, 7%; meniul „Burgherul mare”, publicat pe pagina [www.andys.md](http://www.andys.md). care poate fi consumat apelând la numărul de telefon 230 2-25-25, adică în restaurantul deținut de SRL „Ascorn”; extrasul din oferta publică din 16 noiembrie 2017 publicată pe pagina [www.andys.md](http://www.andys.md) unde se face trimitere la Restaurantul deținut de SRL „Ascorn”; înscrisurile prezentate de reclamant și anume meniurile din restaurantele din Chișinău „Andy's Pizza” arată că produsele și serviciile pot fi livrate la Bălți la numărul (231) 2-02-10; Cahul (299) 2-55-95; Ceadâr-Lunga (291) 8-44-64; Comrat (298) 2-62-39; Soroca (230) 2-25-25; Ungheni (236) 8- 12-22. Pentru restaurantul ce aparține SRL „Ascorn” în or. Soroca a fost indicat și numărul de telefon (230) 2-25-25, exact numărul menționat în meniul principal al restaurantelor din Chișinău. Toate aceste împrejurări în complexitate: oferte publice, contract, concept, marca comercială afișată pe restaurant determină consumatorul să consume produsele mărcii „Andy's Pizza” deținută legal de SRL „Trabo-Plus”. Este evident că SRL „Trabo-Plus” a admis încălcarea promisiunii publice oferită în cadrul Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La plăcinte” fiind titular de drept al mărcii.

Recurentul a declarat că obligația de a interzice SRL „Ascorn” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” îi revine conform legii și pârâtului Agenția pentru Protecția Consumatorilor care are în atribuțiile sale dreptul de a restricționa practicile comerciale incorecte care induc în eroare consumatorul, inclusiv prin emiterea unei decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte conform art. 27 (22) alin. (3) lit. m) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor. La fel, a invocat aplicarea dispozițiilor art. 3 alin. (9) din Legea nr. 131 din 08 iunie 2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, art. 13 (10<sup>1</sup>) alin.(6), alin.(7) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor. „Andy's Pizza” înseamnă în primul rând afișarea pe local a mărcii „Andy's Pizza”, produse, calitate, rețetă, aspect și prezentare proprie. Astfel, aflându-se în cafeneaua „Andy's Pizza” din Soroca a fost indus în eroare pentru că nu primește integral serviciile oferite de „Andy's Pizza” în toată țara. Agenția pentru Protecția Consumatorilor nu a asigurat un mecanism eficient de punere în aplicare a Legii nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, oferind soluții evazive, ineficiente, fără a-l asigura că va beneficia în curând de Program. Agenția pentru Protecția Consumatorilor, prin scrisoarea nr.27/04 din 08 mai 2015, a evitat să dea un răspuns cert consumatorului din ce dată va putea beneficia de reduceri în restaurantul „Andy's Pizza” ce aparține SRL „Ascorn”, nu a stabilit condiții clare factorilor de decizie, oferind promisiuni evazive consumatorului, dar totodată recunoscând necesitatea și obligativitatea introducerii ofertelor similare sau identice în toate întreprinderile din rețeaua SRL „Trabo-Plus” care rezultă din contractul de franchising. În baza contractului de franchising SRL „Trabo-Plus”, titularul de drepturi, a transmis SRL „Ascorn” nu doar dreptul de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza”, dar și obligațiile ce revin în legătură cu această marcă comercială, implicit respectarea programelor de loialitate, oferirea produselor de anumită calitate, rețetă, aspect și prezentare (menu), design interior propriu, deservire.

Recurentul a precizat că instanțele nu au dat apreciere obiectivă înscrisului-scrisoarea nr.66 din 12 martie 2015 semnată de pârâtul SRL „Trabo-Plus”, prin care a răspuns la cerere prealabilă din 04 martie 2015. Din conținutul scrisorii rezultă că: SRL „Trabo-Plus” neagă raporturile obligaționale de respectare a Programului de loialitate „Bonusuri și cadouri”; SRL „Trabo-Plus” confirmă faptul că SRL „Ascorn” utilizează marca comercială „Andy's Pizza”, însă consideră că SRL „Ascorn” este agent economic independent în aspectul neaplicării Programului de loialitate „Bonusuri și cadouri”; SRL „Trabo-Plus” consideră că nu au fost încălcate cerințele prescrise sau declarate și nu i-a oferit nici un serviciu.

În opinia recurentului, instanțele au ignorat acea împrejurare că Agenția pentru Protecția Consumatorilor nu a dat importanță faptului că nu a fost afișat nici un panou informativ la vedere care să-l informeze că în calitate de consumator nu va beneficia de reducerile oferite de cartela clientului valabile în toată rețeaua „Andy's Pizza” și că de fapt nu a intrat în „Andy's Pizza”, dar într-un pseudo-„Andy's Pizza”. Agenția pentru Protecția Consumatorilor cu rea-voință a ascuns acel fapt că după depunerea plângerii, a efectuat un control la SRL „Ascorn” în cadrul căruia s-a depistat neafișarea informației, fapt care rezultă cert din scrisoarea nr.27/07 - 1833 din 24 martie 2015, despre ce au fost întocmite procese-verbale cu privire la contravenție, care conform art. 408 alin.(3) Cod

Contravențional se examinează prin emiterea deciziei asupra cazului cu privire la contravenție. În aceste împrejurări, consideră ilegală aprecierea instanței din apel precum că pe cartela „Client Card” este indicat că SRL „Trabo-Plus” își rezervă dreptul să modifice condițiile sistemului Client Card afișându-le pe site-urile Companiei. Poziția instanțelor este contradictorie, deoarece din moment ce prima instanță a apreciat că nu există obligația SRL „Ascorn” de a respecta Programul de fidelitate, atunci nu este relevantă aprecierea instanței de apel precum că consumatorul se informează despre modificările la Programul de loialitate pe site-urile Companiei SRL „Trabo- Plus”.

Instanțele nu au aplicat prevederile art. 24 alin. (3) din Legea contenciosului administrativ, or, pârâtul Agenția pentru Protecția Consumatorilor era obligat să dovedească când SRL „Trabo-Plus” a asigurat afișarea noii informații pe pagina sa web și dacă afișarea pe pagina web o absolvă pe SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn” să nu afișeze pe panoul său informativ în restaurant.

Recurentul a opinat că au fost încălcate prevederile art. 25 (20) alin. (12) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor. Obligațiile ce rezultă din lege au prioritate față de afișarea sau neafișarea informației pe site-ul SRL „Trabo-Plus. În opinia sa, este evident că instanțele nu au aplicat art. 3 alin. (9) din Legea nr. 131 din 08 iunie 2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător. Instanțele naționale inferioare nu au asigurat respectarea art. 6 § 1 al Convenției pentru Apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale și art. 1 al Primului Protocol Adițional la Convenția Europeană pentru Apărarea Drepturilor Omului și Libertăților Fundamentale, deoarece în baza cartelei clientului ar fi beneficiat de o reducere de 25.69 lei din suma totală spre plată de 367,00 de lei, achitată conform bonului fiscal. De asemenea, a invocat dispozițiile art. 8 alin.(2) lit. a), f) Cod civil referitor la apariția drepturilor și obligațiilor civile, art. 11 lit. a), g) Cod civil, art. 1 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, art. 1398 Cod civil.

Totodată, a remarcat că la examinarea cauzei în prima instanță a fost asistat de avocat, căruia i-a achitat onorariu, fiind adus un prejudiciu material bugetului familiei sale, din care considerente solicită încasarea cheltuielilor de asistență juridică în temeiul art. 94, art. 96 Cod de procedură civilă.

În conformitate cu prevederile art. 434 alin.(1) Cod de procedură civilă, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau a deciziei integrale, dacă legea nu prevede altfel.

Decizia instanței de apel a fost adoptată la 22 mai 2018, iar Victor Felișcan a declarat recurs la 15 octombrie 2018, conform sigiliului oficiului poștal (Vol.II, f.d.41).

Materialele cauzei atestă expedierea deciziei contestate participanților la proces la 05 iulie 2018, conform scrisorii de însoțire (Vol.II, f.d. 24), însă lipsesc date despre recepționarea acesteia de către recurent. Din textul recursului rezultă că recurentul a recepționat decizia la 16 august 2018. Astfel, recursul declarat la 15 octombrie 2018, conform sigiliului oficiului poștal (Vol.II, f.d.41), este în termen.

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

Prin încheierea din 28 noiembrie 2018 a Curții Supreme de Justiție completul din 3 judecători a considerat recursul admisibil și a decis examinarea acestuia în fond de un complet din 5 judecători.

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

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

Verificând legalitatea actului de dispoziție contestat, prin prisma argumentelor invocate și a materialelor din dosar, coroborat cu normele de drept material și procedural aplicabile la soluționarea speței date, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat de Victor Felișcan și va casa integral decizia instanței de apel cu trimiterea cauzei la rejudecare în instanța de apel, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) Cod de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul, să caseze integral decizia instanței de apel și să trimită cauza spre rejudecare în instanța de apel o singură dată dacă eroarea judiciară nu poate fi corectată de către instanța de recurs.

În conformitate cu art. 432 alin. (4) Cod de procedură civilă, săvârșirea 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 cauzei 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.

Instanțele ierarhic inferioare, conform materialelor cauzei, în esență, au constatat că la 27 februarie 2015 Victor Felișcan a solicitat Agenției pentru Protecția Consumatorilor constatarea comiterii de către SRL „Trabo-Plus” a acțiunilor discriminatorii în raport cu el în calitate de consumator și a practicilor comerciale incorecte care rezultă din inducerea în eroare a consumatorului și nerespectarea ofertei publice de acordare a reducerilor, bonusurilor; aplicarea față de SRL „Trabo-Plus” sancțiunile respective conform atribuțiilor stabilite pentru Agenția pentru Protecția Consumatorilor (Vol.I, f.d.10-11).

Prin scrisoarea nr. 27/07-1833 din 24 martie 2015, Agenția pentru Protecția Consumatorilor, în rezultatul examinării petiției nr. 207-p din 03 martie 2015 referitor la încălcarea drepturilor lui Victor Felișcan în calitate de consumator, i-a comunicat că a fost inițiat controlul de stat inopinat la cafeneaua „Andy's Pizza” din str. Negruzzi, nr.2, care aparține SRL „Ascorn”. Totodată, s-a indicat că programul de loialitate „Bonusuri și cadouri” este organizat și desfășurat de compania SRL „Trabo-Plus” și client-cardul este valabil în exclusivitate doar în cadrul rețelei comerciale SRL „Trabo-Plus”, de aceea deținătorii de client-card de la SRL „Trabo-Plus” nu pot beneficia de reduceri la alte întreprinderi. Concomitent, s-a menționat că în baza contractului de franchising încheiat între SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorn”, ultima dispune de drepturi legale de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza” (Vol.I, f.d.17).

Conform adresării din 02 aprilie 2015 către Agenția pentru Protecția Consumatorilor, recepționată la 06 aprilie 2015, conform avizului de recepție (Vol.I, f.d.12), Victor Felișcan a solicitat, în scopul eliminării acțiunilor de inducere în eroare a consumatorilor, a practicilor comerciale incorecte, în scopul inițierii procedurii de mediere, în temeiul art. 6 lit. a), c), d), art. 13 lit. a), b), art. 13 alin. (4), (6), art. 31 alin. (5) ale Legii nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, interzicerea SRL „Ascorm” de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza” până nu își va asuma obligațiile ce revin conform Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La Plăcinte” (Vol.I, f.d.15-16).

Prin scrisoarea nr. 27/04-2772 din 08 mai 2015, Agenția pentru Protecția Consumatorilor în rezultatul examinării adresărilor lui Victor Felișcan, înregistrate cu nr. 999 din 24 martie 2015, nr.306-p din 06 aprilie 2015, i-a comunicat că a fost inițiat un control inopinat la SRL „Trabo-Plus”, care în calitate de franchiser, a încheiat contract de franchising corporativ cu SRL „Ascorm”, în calitate de franchisee, înregistrat la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală la 03 martie 2014 (Vol.I, f.d.13).

Prin cererea de chemare în judecată depusă la 04 iunie 2015, conform sigiliului oficiului poștal (Vol.I, f.d.23), concretizată ulterior la 10 aprilie 2017, Victor Felișcan a solicitat încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 10000 cu titlu de prejudiciu moral pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile, interzicerea SRL „Ascorm” să utilizeze marca comercială „Andy's Pizza” conform Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La Plăcinte”, încasarea de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru tolerarea practicilor comerciale incorecte și neglijarea cerințelor legale ale consumatorului, încasarea de la SRL „Trabo-Plus” a sumei de 100000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru promovarea practicilor comerciale incorecte și inducerea în eroare a consumatorului, încasarea de la SRL „Trabo-Plus” și SRL „Ascorm” a sumei de 25, 69 de lei cu titlu de prejudiciu material care reprezintă suma reducerii de care urma să beneficieze în baza cardului de fidelitate, încasarea de la pârâți a cheltuielilor de judecată (Vol.I, f.d.3-9, 163-175).

Prin hotărârea din 23 octombrie 2017 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, menținută prin decizia din 22 mai 2018 a Curții de Apel Chișinău, s-a respins ca neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Victor Felișcan împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor, SRL „Trabo-Plus”, SRL „Ascorm” cu privire la interzicerea utilizării mărcii comerciale, încasarea prejudiciului material și moral (Vol.I, f.d.204, 215-224, Vol.II, f.d.12-23).

Colegiul relevă că atât prima instanță, cât și instanța de apel, nu au determinat corect obiectul supus examinării în cazul litigiului dedus judecății.

În conformitate cu art. 373 alin. (1), (2) Cod de procedură civilă, instanța de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referințelor și obiecțiilor înaintate, legalitatea și temeinicia hotărârii atacate în ceea ce privește constatarea circumstanțelor de fapt și aplicarea legii în primă instanță. În limitele apelului, instanța de apel verifică circumstanțele și raporturile juridice stabilite în hotărârea primei instanțe, precum și cele care nu au fost stabilite, dar care au importanță

pentru soluționarea cauzei, apreciază probele din dosar și cele prezentate suplimentar în instanță de apel de către participanții la proces.

În acest sens, Colegiul reține că art. 1 alin. (2) al Legii contenciosului administrativ nr. 793 din 10 februarie 2000 statuează că orice persoană care se consideră vătămată într-un drept al său, recunoscut de lege, de către o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluționarea în termenul legal a unei cereri, se poate adresa instanței de contencios administrativ competente pentru a obține anularea actului, recunoașterea dreptului pretins și repararea pagubei ce i-a fost cauzată.

Conform art.3 alin.(2) al Legii contenciosului administrativ nr. 793 din 10 februarie 2000, obiect al acțiunii în contenciosul administrativ poate fi și nesoluționarea în termenul legal a unei cereri referitoare la un drept recunoscut de lege.

Conform art. 1 coroborat cu art.18 al Legii contenciosului administrativ nr. 793 din 10 februarie 2000, obiect al acțiunii în contenciosul administrativ îl poate constitui și repararea prejudiciului cauzat persoanei vătămate printr-un act ilegal sau prin nesoluționarea unei cereri în termenul legal, dacă acțiunea în despăgubiri se va înainta concomitent cu cererea inițială sau prin înaintarea unei cereri suplimentare, dacă aceasta a fost înaintată ulterior.

La acest capitol, Colegiul precizează că în cazul examinării pretenției lui Victor Felișcan cu privire la încasarea prejudiciului moral în sumă de 10000 de lei de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile, prezintă importanță determinarea corectă a obiectului prezentei cerințe, în condițiile în care reclamantul s-a mai adresat Agenției pentru Protecția Consumatorilor.

Pornind de la cerința lui Victor Felișcan formulată în acest sens în cererea de chemare în judecată și circumstanțele de fapt invocate, Colegiul relevă că reclamantul pretinde că nu a fost soluționată în termen cererea depusă la 02 aprilie 2015, recepționată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 06 aprilie 2015, conform avizului de recepție (Vol.I, f.d.12).

Aici este de menționat din răspunsul expediat lui Victor Felișcan de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor prin scrisoarea nr. 27/04-2772 din 08 mai 2015, se identifică expres că „Agenția pentru Protecția Consumatorilor a examinat adresările dvs înregistrate cu nr.....306-p din 06 aprilie 2015...” (Vol.I, f.d.37).

Colegiul reiterează că prin adresarea respectivă, Victor Felișcan a solicitat, în scopul eliminării acțiunilor de inducere în eroare a consumatorilor, a practicilor comerciale incorecte, în scopul inițierii procedurii de mediere, în temeiul art. 6 lit. a), c), d), art. 13 lit. a), b), art. 13 alin. (4), (6), art. 31 alin. (5) ale Legii nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, interzicerea SRL „Ascorn” de a utiliza marca comercială „Andy's Pizza” până nu își va asuma obligațiile ce revin conform Programului de Loialitate, Bonusuri și Carduri oferit de SRL „Trabo-Plus” în toate restaurantele „Andy's Pizza” și „La Plăcinte” (Vol.I, f.d.15-16).

Or, prima instanța eronat a indicat ca fiind obiectul pretenției date cererea din 27 februarie 2015, recepționată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 03 martie 2015, în condițiile în care reclamantul pretinde că cererea a fost recepționată de Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 06 aprilie 2015.

În contextul dat Colegiul apreciază ca fiind relevante argumentele recurentului invocate în acest sens precum că nu este clar dacă instanța de apel a determinat corect obiectul litigiului referitor la cererea examinată.

Aici Colegiul precizează că motivarea instanței de apel pe acest capăt de cerință este generalizată și nu este determinată care cerere a fost de fapt examinată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și dacă prima instanță corect a determinat obiectul litigiului pe acest capăt de cerere.

Sub acest aspect, Colegiul reiterează că prima instanța, de fapt, nu a supus examinării obiectul solicitat conform pretenției formulate în cererea de chemare în judecată cu privire la încasarea prejudiciului moral de la Agenția pentru Protecția Consumatorilor pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile, iar instanța de apel, verificând legalitatea și temeinicia hotărârii primei instanțe, a eludat argumentul apelantului invocat în acest sens și nu a elucidat această circumstanță.

De altfel, în conformitate cu art. 240 alin. (1), (3) Cod de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării cauzei și admisibilitatea acțiunii. Instanța judecătorească adoptă hotărârea în limitele pretențiilor înaintate de reclamant.

În atare circumstanțe, Colegiul reiterează că instanța de judecată are obligația de a se expune în limita pretențiilor înaintate.

În speță, instanța de judecată eronat a determinat obiectul litigiului, supunând examinării prin prisma cerinței înaintate cu privire la încasarea prejudiciului pentru nesoluționarea în termen legal a cererii prealabile, cererea depusă la 27 februarie 2015 și nu cererea din 02 aprilie 2015, recepționată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 06 aprilie 2015. Or, pornind de la pretențiile reclamantului și circumstanțele de fapt ale cauzei, Colegiul învederează că, în opinia reclamantului, anume cererea din 02 aprilie 2015, recepționată de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor la 06 aprilie 2015, nu a fost soluționată în termenul legal prin prisma prevederilor art. 15 alin.(1) al Legii contenciosului administrativ, termenul pentru soluționarea căreia ar fi expirat la 06 mai 2015.

În cazul respingerii apelului, instanța de apel poate, în principiu, să se limiteze la a-și însuși motivele hotărârii instanței de grad inferior (Garcia Ruiz împotriva Spaniei (MC), pct. 26). Cu toate acestea, noțiunea de proces echitabil impune ca o instanță internă care și-a motivat decizia pe scurt, fie prin însușirea motivelor furnizate de o instanță de grad inferior sau altfel, să fi examinat totuși în mod real chestiunile esențiale supuse atenției sale și să nu se fi mulțumit să confirme pur și simplu concluziile unei instanțe de grad inferior (Helle împotriva Finlandei, pct. 60). Or, atunci când un motiv (argument), invocat de o parte este decisiv pentru rezultatul procedurii, impune un răspuns specific și explicit (Ruiz Torija împotriva Spaniei, pct. 30; Hiro Balani împotriva Spaniei, pct. 28).

În speță, motivarea evazivă a deciziei instanței de apel, creează incertitudini pentru recurent în partea respingerii pretențiilor rezultând din normele de drept material pertinente în raport cu obiectul litigiului, circumstanțele de fapt invocate și probele prezentate.

Garanțiile implicite ale art. 6 § 1 CEDO includ obligația de a motiva hotărârile judecătorești (H. împotriva Belgiei, pct. 53). O decizie motivată permite părților să demonstreze că a fost audiată în mod real cauza lor.

În circumstanțele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat și va casa integral decizia instanței de apel cu trimiterea cauzei spre rejudecare în instanța de apel, în alt complet de judecată.

În conformitate cu prevederile art. 442, art. 444, art. 445 alin. (1) lit. c) 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 Victor Felișcan.

Se casează integral decizia din 22 mai 2018 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Victor Felișcan împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor, Societății cu Răspundere Limitată „Trabo-Plus”, Societății cu Răspundere Limitată „Ascorn” cu privire la interzicerea utilizării mărcii comerciale, încasarea prejudiciului material și moral, încasarea cheltuielilor de judecată cu trimiterea cauzei spre rejudecare în Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

Decizia nu se supune niciunei căi de atac.

Președintele ședinței,  
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Ala Cobăneanu

Iurie Bejenaru

Dumitru Mardari

Nicolae Craiu