

Dosarul nr.2ra-103/19

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Ciocana (jud: V.Martînenco)  
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud: N.Simciuc, I.Țurcan, Iu.Cotruță)

## DECIZIE

6 februarie 2019

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul  
judecătorii

Oleg Sternioală  
Mariana Pitic  
Svetlana Fincova  
Victor Burduh  
Tamara Chișca-Doneva

examinând recursul declarat de Lilia Demian, reprezentată de avocatul  
Grigore Popa,

în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Lilia Demian  
împotriva Întreprinderii Mixte „Orange Moldova” Societate pe Acțiuni cu  
privire la încasarea penalității legale și repararea prejudiciului moral cauzat  
consumatorului,

împotriva deciziei din 10 octombrie 2018 a Curții de Apel Chișinău, prin  
care a fost admis apelul declarat de Întreprinderea Mixtă „Orange Moldova”  
Societate pe Acțiuni, a fost casată hotărârea din 6 octombrie 2017 a Judecătoriei  
Chișinău, sediul Ciocana și a fost pronunțată o hotărâre nouă, de respingere a  
acțiunii,

### c o n s t a t ă :

La 4 aprilie 2017 Lilia Demian a depus cerere de chemare în judecată  
împotriva Întreprinderii Mixte „Orange Moldova” Societate pe Acțiuni (în  
continuare ÎM „Orange Moldova” SA) cu privire la încasarea penalității legale  
și repararea prejudiciului moral cauzat consumatorului.

În motivarea cererii de chemare în judecată, reclamanta a indicat că la 11  
august 2016 a cumpărat de la pârâtă telefonul mobil de model „Samsung  
Galaxy Alpha SM-G850F” cu nr. de identificare 356010064867376, fapt

confirmat prin anexa la contractul de prestări servicii publice de comunicații electronice mobile celulare.

A invocat că la 15 octombrie 2016, din cauza sensibilității slabe la recepție, telefonul a fost predat vânzătorului în baza garanției pentru reparație, iar la 25 octombrie 2016 vânzătorul prin intermediul centrelor sale de deservire a efectuat lucrări de schimbare a plăcii de bază a telefonului, acesta fiind restituit consumatorului-cumpărător la 28 octombrie 2016.

Ulterior, la 30 noiembrie 2016 telefonul mobil sus-indicat a fost iarăși prezentat vânzătorului pe motivul aceluiași defecte: sensibilitate slabă la recepție, iar la 8 decembrie 2016 în urma testării, telefonul a fost returnat cumpărătorului ca fiind reparat.

În continuare, Lilia Demian a susținut că la 12 ianuarie 2017 în baza garanției, telefonul enunțat a fost predat repetat pentru reparație din cauza următoarelor defecte: cădea rețeaua, se deconecta, în timp ce telefonul era apelat nu se afișea apelul de intrare, stagna, iar la 4 februarie 2017 telefonul a fost restituit reclamantei cu mențiunea ca s-au efectuat lucrări de schimb a „Inner battery pack” și rescrierea sistemului din telefon.

Din considerentul că telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” nu a fost adus la conformitate de către vânzător, deoarece aceleași defecte au continuat să apară, la 6 februarie 2017 reclamanta s-a adresat către pârâtă cu o reclamație prin care a solicitat restituirea contravalorii pentru telefonul mobil ca fiind de calitate necorespunzătoare.

Deși termenul legal de examinare a reclamației este de 14 zile, pârâta ÎM „Orange Moldova” SA abia la 22 martie 2017 a restituit telefonul reclamantei fără însă nici o explicație pe marginea cererii din 6 februarie 2017, motiv pentru care la 24 martie 2017 a expediat în adresa pârâtei o somație împreună cu telefonul mobil sus-nominalizat cu solicitarea de soluționare pe cale amiabilă extrajudiciară a litigiului în termen de 5 zile, însă până în prezent aceasta a rămas fără examinare, din care considerent la 4 aprilie 2017 a fost depusă prezenta cerere de chemare în judecată.

Reclamanta Lilia Demian a solicitat inclusiv prin cererea de concretizare a acțiunii, încasarea din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul său a penalității legale în sumă de 14580 lei pentru perioada: 21 februarie 2017 – 6 aprilie 2017, a prejudiciului moral în sumă de 20000 lei și a cheltuielilor pentru acordarea asistenței juridice în sumă de 3000 lei.

În drept și-a întemeiat cererea de chemare în judecată în baza prevederilor art. 11, 14, 602, 784, 803, 1422, 1423 Cod civil, art. 85 alin. (1), 166, 167 Cod de procedură civilă, Legea cu privire la protecția consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003 (în vigoare până la 16 martie 2017), Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție nr. 1465 din 8 decembrie 2003, Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție nr. 7 din 9 octombrie 2006 „Cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile”.

Prin hotărârea din 6 octombrie 2017 a Judecătorei Chișinău, sediul Ciocana, cererea de chemare în judecată depusă de Lilia Demian a fost admisă parțial, fiind dispusă încasarea din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul Lilies Demian a penalității legale în sumă de 14580 lei, a prejudiciului moral în sumă de 6000 lei și a cheltuielilor de asistență juridică în sumă de 3000 lei, iar în total suma de 23580 lei. În rest, pretențiile au fost respinse ca neîntemeiate. S-a încasat din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul statului taxa de stat în sumă de 437,40 lei.

Prin decizia din 10 octombrie 2018 a Curții de Apel Chișinău, a fost admis apelul declarat de ÎM „Orange Moldova” SA, a fost casată hotărârea din 6 octombrie 2017 a Judecătorei Chișinău, sediul Ciocana și a fost pronunțată o hotărâre nouă, prin care cererea de chemare în judecată depusă de Lilia Demian a fost respinsă ca fiind nefondată.

Invocând ilegalitatea și netemeinicia deciziei instanței de apel, la 16 noiembrie 2018, Lilia Demian, reprezentată de avocatul Grigore Popa, a contestat-o cu recurs, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei din 10 octombrie 2018 a Curții de Apel Chișinău cu menținerea hotărârii din 6 octombrie 2017 a Judecătorei Chișinău, sediul Ciocana.

În motivarea recursului s-au indicat motivele de drept și de fapt invocate în cererea de chemare în judecată și în referința asupra cererii de apel motivată anexate la dosar, suplimentar invocându-se că la examinarea cauzei în ordine de apel, instanța de apel nu a aplicat legea care trebuia aplicată și a interpretat eronat normele de drept material și, anume raportul de expertiză reținut spre examinare de către instanța de apel nu are nici o utilitate și relevanță pentru soluționarea justă a cauzei din motiv că a fost efectuat tardiv, după expirarea termenului de 14 zile din momentul depunerii reclamației.

În rezultat, instanța de apel nu a apreciat toate circumstanțele și probele existente ale cauzei, pronunțând hotărâre neîntemeiată de respingere a acțiunii, pe când concluzia primei instanțe despre necesitatea admiterii parțiale a acțiunii este justă. Prin urmare, anume aceste circumstanțe impun admiterea recursului, casarea deciziei și menținerea hotărârii primei instanțe (f.d.190-194).

Prin referința depusă la 14 ianuarie 2019, ÎM „Orange Moldova” SA a solicitat declararea recursului Lilies Demian ca inadmisibil, deoarece acesta nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art. 432 alin. (2), (3) și (4) Cod de procedură civilă, or, argumentele invocate în recursul enunțat se referă la dezacordul recurentei cu soluția pronunțată de către instanța de apel, însă nu relevă încălcarea esențială sau aplicarea eronată a normelor de drept material, respectiv nu constituie temei de casare a deciziei recurate.

În conformitate cu 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.

Curtea de Apel Chișinău a pronunțat decizia recurată ce constituie obiectul prezentului recurs și ce se solicită a fi casată la 10 octombrie 2018 (f.d.172). Astfel, recursul declarat la 16 noiembrie 2018 (f.d.190), este în termen.

Prin încheierea din 16 ianuarie 2019 a Curții Supreme de Justiție, recursul declarat de Lilia Demian, reprezentată de avocatul Grigore Popa, a fost considerat admisibil și fără a prejudicia fondul a fost dispusă judecarea acestuia de către completul din 5 judecători.

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

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. Completul din 5 judecători decide asupra oportunității invitării tuturor participanților sau a reprezentanților acestora pentru a se pronunța cu privire la problemele de legalitate invocate în cererea de recurs.

Studiind materialele dosarului în raport cu argumentele invocate în cererea de recurs, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că cererea de recurs este întemeiată și care urmează a fi admisă cu casarea integrală a deciziei instanței de apel și menținerea hotărârii primei instanțe.

În motivarea concluziei enunțate se rețin următoarele argumente.

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

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.

După cum denotă actele cauzei, la 11 august 2016 reclamanta Lilia Demian a procurat de la pârâta ÎM „Orange Moldova” SA telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” cu nr. de identificare 356010064867376, ceea ce se confirmă prin anexa la contractul de prestări servicii publice de comunicații electronice mobile celulare nr. V 123663, anexat la dosar (f.d.7).

Conform procesului-verbal nr. 48567978 din 15 octombrie 2016, telefonul mobil menționat a fost predat ÎM „Orange Moldova” SA pentru reparație, din cauza sensibilității slabe la recepție a telefonului (f.d.9).

Prin actul lucrărilor efectuate nr. 13740 din 25 octombrie 2016, la telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” a fost schimbată placa de bază (f.d.10), iar la 28 octombrie 2016 acesta a fost returnat reclamantei, fapt confirmat prin procesul-verbal nr. 48567978 anexat la dosar (f.d.11).

Prin procesul-verbal nr. 49393555 din 30 noiembrie 2016, telefonul mobil nominalizat a fost predat repetat ÎM „Orange Moldova” SA pentru reparație, din cauza sensibilității slabe la recepție a telefonului (f.d.12), iar prin procesul-verbal nr. 49393555 din 8 decembrie 2016 telefonul mobil a fost returnat reclamantei ca fiind reparat (f.d.14).

Tot actele cauzei atestă că la 12 ianuarie 2017 în baza garanției, telefonul sus-indicat a fost predat repetat ÎM „Orange Moldova” SA pentru reparație din cauza următoarelor defecte: cădea rețeaua, se deconecta, în timp ce telefonul era apelat nu se afișa apelul de intrare, stagna, iar la 4 februarie 2017 telefonul a fost restituit reclamantei cu mențiunea ca s-au efectuat lucrări de schimb a „Inner battery pack” și rescrierea sistemii din telefon (f.d.15).

Din considerentul că telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” nu a fost adus la conformitate de către vânzător, deoarece pe parcursul utilizării produsului au continuat să apară aceleași defecte, la 6 februarie 2017 reclamanta s-a adresat către pârâtă cu reclamație prin care a solicitat restituirea contravalorii pentru telefonul mobil ca fiind de calitate necorespunzătoare (f.d.8).

Prin procesul-verbal nr. 50761590 din 7 februarie 2017 pârâta ÎM „Orange Moldova” SA a primit în reparație telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” (f.d.16).

Prin actul de primire-predare a dispozitivului din reparație sau înlocuire din 22 martie 2017, ÎM „Orange Moldova” SA a predat telefonul reclamantei (f.d.17).

De asemenea, din actele cauzei mai rezultă că la 24 martie 2017 reclamanta a expediat în adresa pârâtei somația prin care a solicitat restituirea contravalorii telefonului mobil sus-enunțat, achitarea penalității de 5% pentru fiecare zi de întârziere și achitarea cheltuielilor de asistență juridică în sumă de 3000 lei (f.d.18-19).

Prin actul de primire-predare a bunurilor materiale restituite din 24 martie 2017, reclamanta Lilia Demian a predat, iar ÎM „Orange Moldova” SA a recepționat telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” cu nr. de identificare 356010064867376 (f.d.20).

Din actele cauzei mai rezultă că ulterior depunerii prezentei acțiuni, la 6 aprilie 2017 pârâta ÎM „Orange Moldova” SA a anulat factura nr. 51122324 din 11 august 2016 și a restituit reclamantei Lilia Demian contravaloarea telefonului în sumă de 6480 lei (f.d.30-32).

Înaintând prezenta cerere de chemare în judecată împotriva ÎM „Orange Moldova” SA, reclamanta Lilia Demian a solicitat inclusiv prin cererea de concretizare a acțiunii din 18 aprilie 2017, încasarea din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul său a penalității legale în sumă de 14580 lei pentru perioada: 21 februarie 2017 – 6 aprilie 2017, a prejudiciului moral în sumă de 20000 lei și a cheltuielilor pentru acordarea asistenței juridice în sumă de 3000 lei (f.d.3-5, 27-29, 73-77).

Fiind investită cu judecarea cauzei în fond, prima instanță a ajuns la concluzia temeiniciei acțiunii, pe care a admis-o parțial, motivându-și soluția prin faptul că pârâta ÎM „Orange Moldova” SA prin anularea facturii și restituirea contravalorii bunului, de fapt a recunoscut că telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” cu nr. de identificare 356010064867376 a fost de calitate necorespunzătoare.

În continuare, instanța de fond a constatat că la 21 februarie 2017 au expirat 14 zile de la data de când reclamanta a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului, însă pârâta a restituit contravaloarea telefonului mobil la 6 aprilie 2017, în acest sens pârâta a depășit termenul legal cu 45 de zile, motiv pentru care cerința reclamantei cu privire la încasarea penalității în sumă de 14580 lei a fost considerată întemeiată și admisă integral.

Totodată, instanța de judecată a constatat că prin acțiunile pârâtei, reclamantei i s-au cauzat suferințe de ordin moral, din care considerent capătul din cererea de chemare în judecată cu privire la repararea prejudiciului moral a fost considerat întemeiat, însă dat fiind faptul că suma de 20 000 lei solicitată prin cererea de chemare în judecată a fost considerată excesiv de mare, aceasta a fost admisă parțial, în sumă de 6000 lei (f.d.92-99).

Judecând apelul declarat de ÎM „Orange Moldova” SA, instanța de apel l-a admis, a casat hotărârea din 6 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Ciocana și a pronunțat o hotărâre nouă, prin care a respins ca nefondată acțiunea.

În consolidarea soluției adoptate, instanța de apel a constatat că prima instanță greșit a concluzionat asupra faptului admiterii parțiale a acțiunii, deoarece conform raportului de expertiză nr. 0394537 din 21 martie 2017 defecte de producere și defecțiuni în funcționarea telefonului mobil nu s-au stabilit, iar defectul reclamat nu s-a confirmat.

Prin urmare, la caz nu s-au constatat temeiuri de a admite pretenția reclamantei privind încasarea penalității, motiv pentru care aceasta a fost respinsă, cu atât mai mult că durata efectuării expertizei nu-i poate fi imputată pârâtei.

Referitor la pretenția privind încasarea prejudiciului moral, instanța de apel a constatat că reclamanta contrar prevederilor art. 118 alin. (1) Cod de procedură civilă nu a făcut dovada suportării acestuia, din care considerent pretenția enunțată a fost considerată neîntemeiată și respinsă.

Pe cale de consecință, instanța de apel a concluzionat că concluzia primei instanțe privind admiterea parțială a acțiunii este greșită sub aspectele sus-enunțate (f.d.173-183).

Instanța de recurs analizând materialele dosarului în coraport cu normele juridice ce guvernează raportul juridic litigios, ajunge la concluzia că soluția dată de către instanța de apel contravine circumstanțelor cauzei, pe când concluzia primei instanțe despre necesitatea admiterii parțiale a acțiunii este justă, ea având la bază cumulul dovezilor administrate în cadrul dezbaterilor

judiciare, cărora le-a fost dată aprecierea juridică cuvenită, conform cerințelor art. 130 Cod de procedură civilă.

Cu referire la pretenția invocată de Lilia Demian în cererea de chemare în judecată cu privire la încasarea penalității legale, instanța de recurs reiterează prevederile art. 512 Cod civil, conform cărora în virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ținut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face. Obligația poate fi pură și simplă sau afectată de modalități. Prestația trebuie să fie posibilă și determinată sau determinabilă, să nu contravină legii, ordinii publice și bunelor moravuri.

În conformitate cu art. 514 Cod civil, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) și din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

În corespundere cu art. 602 alin. (1) – (3) Cod civil, în cazul în care nu execută obligația, debitorul este ținut să-l despăgubească pe creditor pentru prejudiciul cauzat astfel dacă nu dovedește că neexecutarea obligației nu-i este imputabilă. Neexecutarea include orice încălcare a obligațiilor, inclusiv executarea necorespunzătoare sau tardivă. Repararea prejudiciului cauzat prin întârziere sau prin o altă executare necorespunzătoare a obligației nu-l eliberează pe debitor de executarea obligației în natură, cu excepția cazurilor când, datorită unor circumstanțe obiective, creditorul pierde interesul pentru executare.

Iar în temeiul dispoziției art. 784 alin. (1) Cod Civil, în cazul când pentru bunul vândut este stabilit un termen de garanție, pretențiile pentru viciile depistate pot fi înaintate în acest termen.

La rândul său, litigiului în cauză sunt aplicabile și prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003.

Astfel, în conformitate cu prevederile art. 9 lit. i) din Legea enunțată, vânzătorul este obligat să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate stabilite, cu condiția respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum.

În temeiul art. 18 alin. (1) și (2) din Legea privind protecția consumatorilor (în vigoare la data depunerii reclamației din 6 februarie 2017), remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit prin contract. Dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor alin. (1), ei sînt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării

pretenției de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligați să îndeplinească cerințele prevăzute la alin. (1).

Din conținutul normelor citate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție deduce că în cazul în care vânzătorul, prestatorul acceptă satisfacerea reclamației consumatorului, remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător se face necondiționat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator, iar vânzătorul nu va putea admite remedierea (reparația), înlocuirea sau restituirea respectivă sub rezerva îndeplinirii unor anumite acte din partea consumatorului.

Totodată, conform art. 18 alin. (1), (2), 14 lit. b) și d) și (20) din Legea privind protecția consumatorilor (în vigoare la data depunerii cererii de chemare în judecată), vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul cînd a fost livrat produsul. În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)–(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului, în condițiile alin.(14)–(16) și (20). Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri: dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice; la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii conform alin.(3)–(12), dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului. Reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanție, în caz de deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Conform art. 18<sup>5</sup> alin. (1) și (3) din aceeași lege, în perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului. Dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 18<sup>1</sup> alin. (1), ei sînt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligați să îndeplinească cerințele prevăzute la art.18 alin.(2) și art.18<sup>1</sup> alin.(1) conform opțiunii consumatorului.

Instanța de recurs reiterează la caz și prevederile art. 32 din Legea privind protecția consumatorilor, care reglementează expres că pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) și (20) și art. 18<sup>1</sup> alin. (1), vânzătorul,

prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 5% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

Raportând normele legal enunțate la circumstanțele litigiului dedus judecății, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că prima instanță corect a concluzionat despre necesitatea admiterii pretenției privind încasarea penalității legale, or, ÎM „Orange Moldova” SA prin anularea facturii și restituirea la 6 aprilie 2017 a contravalorii bunului, de fapt a recunoscut pretențiile înaintate de consumatorul Lilia Demian în reclamația din 6 februarie 2017 și, anume, că telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” cu nr. de identificare 356010064867376 era de calitate necorespunzătoare.

Prin urmare, instanța de recurs conchide că, în atare situație ÎM „Orange Moldova” SA urma să dispună restituirea contravalorii produsului după cum stipulează prevederile legale, în termen de 14 zile de la data înaintării reclamației, până la 20 februarie 2017, fără careva condiții sau rezerve către consumator.

În această ordine de idei, nu poate fi reținut ca întemeiat argumentul ÎM „Orange Moldova” SA, preluat de instanța de apel, precum că la caz nu există temeiuri de a admite pretenția invocată în acțiune cu privire la încasarea penalității, deoarece conform raportului de expertiză nr. 0394537 din 21 martie 2017, defecte de producere și defecțiuni în funcționarea telefonului sus-indicat nu s-au stabilit, deci defectul reclamat nu s-a confirmat, iar durata efectuării expertizei nu-i poate fi imputată pârâtei, cu atât mai mult că restituirea contravalorii telefonului a fost un gest de marketing.

Or, ÎM „Orange Moldova” SA a recunoscut pretențiile înaintate de Lilia Demian ulterior efectuării raportului de expertiză enunțat, ceea ce denotă că societatea deși cunoștea concluzia raportului de expertiză din 21 martie 2017 totuși a dispus anularea facturii și restituirea la 6 aprilie 2017 a contravalorii bunului, adică a recunoscut în mod tacit temeinicia pretențiilor invocate în reclamație. Deci, în cazul recunoașterii de către vânzător a reclamației, aceasta urma a fi acceptată fără careva condiții, în termenul prevăzut de lege, condiție însă ce nu se atestă la caz.

Aici se va menționa că încălcarea de către pârâta-intimată ÎM „Orange Moldova” SA a termenului de 14 zile prevăzut expres de lege pentru demonstrarea vinovăției cumpărătorului sau pentru demonstrarea faptului că produsul vândut a fost corespunzător printr-un raport de expertiză, impune necesitatea admiterii integrale a pretenției privind încasarea penalității legale, or, ÎM „Orange Moldova” SA având obligația de a restitui prețul produsului defectat, nu și-a executat în termen această obligație, și anume: deși 14 zile de la data de când reclamanta a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului au expirat la 20 februarie 2017, pârâta a restituit contravaloarea telefonului mobil la 6 aprilie 2017, în acest sens depășind termenul legal prevăzut la art. 32 alin. (1) coroborat cu art. 18 alin. (1) din Legea cu privire la

protecția consumatorului cu 45 de zile, la acest capitol urmând să fie calculată o penalitate de 5% din prețul produsului pentru fiecare zi de întârziere.

Sub acest aspect, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție concluzionează ca fiind întemeiate argumentele recurente Lilia Demian precum că în speță încasarea penalității legale poate avea loc, motiv pentru care prima instanță corect a stabilit că din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul Liliei Demian urmează a fi încasată penalitatea legală în sumă de 14580 lei, conform următorului calcul: [324 lei (5% din 6480 lei ) x 45 zile calendaristice (21 februarie 2017, ziua imediat următoare datei când au expirat 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator – 6 aprilie 2017, data când ÎM „Orange Moldova” SA a recunoscut pretențiile înaintate de consumatorul Lilia Demian în reclamația din 6 februarie 2017, achitându-i contravaloarea bunului)], din care considerent decizia instanței de apel urmează a fi casată, iar hotărârea primei instanțe menținută. Or, de încălcarea termenului stabilit pentru restituirea contravalorii produsului se face responsabil ÎM „Orange Moldova” SA.

Cu referire la pretenția invocată de Lilia Demian în cererea de chemare în judecată cu privire la repararea prejudiciului moral, instanța de recurs menționează că telefonul mobil de model „Samsung Galaxy Alpha SM-G850F” cu nr. de identificare 356010064867376 a fost prezentat pârâtei ÎM „Orange Moldova” SA de mai multe ori fiind indicate aceleași probleme în utilizare – în partea ce ține de căderea rețelei, deconectării, neafișării apelului de intrare și stagnării acestuia, care însă nu au fost remediate pe parcursul a patru luni de zile.

În asemenea circumstanțe, prima instanță corect a concluzionat despre existența temeiurilor pentru repararea prejudiciului moral. Or, conform art. 1422 alin. (1) și (2) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral (suferințe psihice sau fizice) prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de legislație, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin echivalent bănesc. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial.

În susținerea poziției enunțate, instanța de recurs reiterează prevederile art. 1 din Legea privind protecția consumatorilor, conform cărora prejudiciu constituie daună materială și/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum și daună cauzată vieții, sănătății și eredității lui în urma consumului și/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului.

Totodată, conform art. 6 din aceeași lege, orice consumator are dreptul la repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.

Iar în corespundere cu art. 20 alin. (4) și (5) din Legea menționată, prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Cât privește cuantumul prejudiciului moral dispus spre încasare din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul Liliei Demian – 6000 lei, prima instanță corect l-a apreciat conform criteriilor prevăzute de art. 1423 Cod civil, ținând cont de criteriului echității, care presupune că despăgubirile pentru prejudiciul moral trebuie să fie juste, raționale, echitabile, adică în așa fel trebuie stabilite încât să asigure efectiv o compensare suficientă și nicidecum exagerată a cuantumului prejudiciului moral. Prin urmare, suma dispusă spre încasare este echitabilă suferințelor psihice suportate de către recurentă și constituie o satisfacere comensurabilă și nu este excesivă pentru intimată, ținut să o plătească și nici venit nejustificat pentru reclamanta-recurentă.

În același timp, Colegiul menționează că suma de 20000 lei pretinsă de recurentă cu titlu de prejudiciu moral este exagerată, motiv din care nu poate fi satisfăcută integral.

În conformitate cu art. 82 Cod de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat și din cheltuieli de judecare a cauzei.

Astfel, din materialele cauzei se constată cu certitudine că, pe parcursul examinării cauzei civile în ordine de apel, intimata Lilia Demian a fost reprezentată în instanța de judecată de către avocatul Grigore Popa, iar pentru serviciile acestuia în instanța de apel, intimata i-a achitat suma de 2000 lei, ceea ce se confirmă prin bonul de plată din 13 februarie 2018 anexat la dosar (f.d.154).

În conformitate cu art. 94 alin. (1) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporțional părții admise din pretenții, iar pârîtului – proporțional părții respinse din pretențiile reclamantului.

În corespundere cu art. 96 alin. (1) și (1<sup>1</sup>) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare și rezonabile. Cheltuielile menționate la alin.(1) se compensează părții care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Sub aspectul acestor prevederi legale și reieșind din specificul acțiunii, instanța de recurs ajunge la concluzia de a încasa din contul ÎM „Orange Moldova” SA în beneficiul Liliei Demian cheltuielile pentru asistență juridică în sumă de 2000 de lei.

Or, onorariul dispus spre încasare în sumă de 2000 lei, nu poate fi apreciat ca fiind exagerat, deoarece corespunde criteriului rezonabilității și din aceste considerente urmează a fi compensat integral de către intimata ÎM „Orange Moldova” SA, cu atât mai mult că avocatul Grigore Popa a întocmit un șir de acțiuni procesuale necesare pentru soluționarea cauzei în ordine de apel, prin urmare, costurile și cheltuielile suportate au fost necesare, realmente angajate și rezonabile ca mărime.

Din considerentele menționate și având în vedere faptul că hotărârea primei instanțe este legală și întemeiată, decizia instanței de apel fiind emisă cu aprecierea eronată a probelor, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul declarat de Lilia Demian, reprezentată de avocatul Grigore Popa, a casa decizia din 10 octombrie 2018 a Curții de Apel Chișinău și a menține hotărârea din 6 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Ciocana.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. f) 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 Lilia Demian, reprezentată de avocatul Grigore Popa.

Se casează integral decizia din 10 octombrie 2018 a Curții de Apel Chișinău și se menține hotărârea din 6 octombrie 2017 a Judecătoriei Chișinău, sediul Ciocana, în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Lilia Demian împotriva Întreprinderii Mixte „Orange Moldova” Societate pe Acțiuni cu privire la încasarea penalității legale și repararea prejudiciului moral cauzat consumatorului.

Se încasează din contul Întreprinderii Mixte „Orange Moldova” Societate pe Acțiuni în beneficiul Lilliei Demian cheltuielile de judecată pentru acordarea asistenței juridice în instanța de apel în sumă de 2000 (două mii) lei.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,  
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Mariana Pitic

Svetlana Fincova

Victor Burduh

Tamara Chișca-Doneva