

ÎNCHEIERE

17 aprilie 2019

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele completului, judecătorul
Judecătorii

Oleg Sternioală
Svetlana Filincova
Galina Stratulat

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

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Ghenadie Covali
împotriva Societății pe Acțiuni „Moldtelecom” cu privire la obligarea rezilierii
contractului, prezentării informației, încasarea prejudiciului material, a penalității și
a prejudiciului moral,

împotriva deciziei din 13 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a t ă:

La 12 decembrie 2017, Ghenadie Covali a depus cerere de chemare în judecată
împotriva SA „Moldtelecom” privind obligarea rezilierii contractului nr. xxxx de
prestare a serviciului „Acces la internet pe banda largă”, obligarea prezentării
informației ce ține de nefuncționalitatea telefonului, număr xxxx în perioada 2014-
2017, încasarea prejudiciului material în mărime de 1500 de lei, a penalității în sumă
de 1140 de lei și a prejudiciului moral în mărime de 40000 de lei pentru
neprezentarea serviciului „Acces la internet pe banda largă” și restituirea sumelor
achitate pentru serviciile de telefonie fixă neprestate la telefonul cu număr xxxx cu
aplicarea penalității pentru toată perioadă neprestării serviciului.

În motivarea acțiunii, reclamantul a invocat că la data de 28 mai 2008 a încheiat
cu SA „Moldtelecom” contractul nr. xxxx de prestare a serviciilor „Acces la internet
pe bandă largă”. Obligațiile indicate în contract, în mod special în punctele 3.1-3.4
le-a îndeplinit în mod diligent și anume la data încheierii contractului a achitat toate
plățile necesare și pe parcursul utilizării serviciilor a achitat toate facturile pentru
serviciile prestate, pârâtul pe parcursul a 9 ani și-a îndeplinit obligațiile contractuale
corespunzător, iar în luna iulie 2017 au apărut probleme referitor la calitatea
accesului la internet la domiciliul său. La 30 iulie 2017 și la 31 iulie 2017 au fost
efectuate două apeluri spre SA „Moldtelecom” cu scopul de a clarifica situația cu
router-ul WiFi al companiei, deoarece era necesară restartarea acestuia peste fiecare
2-3 ore. La 01 august 2017 a efectuat 7 apeluri în adresa pârâtului, după care a primit
un răspuns, iar în timpul convorbirii telefonice cu operatorul, ultimul l-a instruit
referitor la efectuarea unor operațiuni cu router-ul și anume: stingerea, aprinderea

acestui, i-a sugerat să aștepte 10 minute ulterior, 15 minute și aceeași situație a continuat timp mai îndelungat de fiecare dată telefonând la numărul 1181, într-un final internetul nu a mai funcționat. La ultimul apel efectuat la 01 august 2017 ora 22:45:07, i s-a sugerat de către operator că unica soluție ar fi să solicite intervenția echipei tehnice. La aceeași dată a efectuat chemarea specialiștilor de la SA „Moldtelecom” pentru înlăturarea problemelor apărute, cerere care a fost înregistrată sub nr.SD1680777 din 01 august 2017.

Reclamantul a menționat că echipa de la SA „Moldtelecom” a venit la 02 august 2017, drept urmare a 5 apeluri efectuate de pe numărul de telefon xxx către numărul de telefon xxxx cu durata de 09 minute și 25 secunde, prin care operatorii nu doreau să fixeze o oră exactă când se vor apropia tehnicienii. Tehnicianul a efectuat schimbări și i-a comunicat că router-ul WiFi este defect și, de fapt, a coincis momentul în care a telefonat operatorul la 01 august 2017 cu momentul defectării utilajului și îl va repara temporar, dar este nevoie de întocmit o cerere în vederea schimbării utilajului și prelungirii contractului, ce va fi revizuită în decurs a 10 zile, după care vor putea utiliza din nou serviciile internet ale companiei în cauză.

Totodată, a precizat că ulterior la 03 august 2017 repetat a chemat meșterii însă fără rezultat, iar la 20 august 2017 s-a efectuat un apel la numărul 1181, cu durata de 00:04:11 în vederea clarificării situației, deoarece anume din acea zi, deja nu mai avea conexiune la internet, fiind nevoit să se folosească de datele mobile de la furnizorul de telefonie mobilă Orange, achitate suplimentar de către toți membrii familiei.

Reclamantul a declarat că la 30 august 2017 a fost depusă cererea cu privire la schimbarea echipamentului. La 11 septembrie 2017 au fost efectuate 5 apeluri, cu o durată întreagă de 32 minute și 21 secunde, în care și-au exprimat indignarea cu privire la lipsa internetului deja mai mult de o lună, iar operatorul cu care a vorbit, i-a sugerat să mai aștepte puțin, deoarece va fi telefonat de manager sau un alt lucrător pentru a clarifica situația.

Reclamantul a remarcat că ultimele apeluri de la numărul de telefon xxxx efectuate către 1181, au fost la 26 septembrie 2017 și la 03 octombrie 2017 cu o durată completă de 9 minute și 06 secunde în care au solicitat să fie examinată cererea cât mai curând. La întrebarea referitor la factura de plată expediată în sumă de 190 lei la 26 septembrie 2017, ce reprezintă suma pachetului pentru internet de care nici nu a beneficiat, operatorul i-a sugerat să solicite o recalculare. Toate încercările de a soluționa situația au fost blocate de către SA „Moldtelecom”, or, la fiecare 2-3 zile se adresa către SA „Moldtelecom” pentru remedierea situației, însă i se comunica despre imposibilitatea reparării din lipsa utilajului necesar.

La fel, a afirmat că la 06 octombrie 2017 a venit tehnicianul cu echipamentul nou, l-a schimbat și în momentul conectării la internet, a fost redirecționat la pagina SA „Moldtelecom”, ce indica: „Stimate abonat, nu sunt achitate serviciile și pentru a utiliza internetul trebuie să achitați suma a 2 luni de abonament (380 lei, pentru luna august și pentru septembrie)”. A urmat semnarea contractului, condiționată de faptul că este de acord cu încheierea contractului din 06 octombrie 2017. De către reprezentantul companiei a fost informat precum că conectarea poate fi posibilă numai dacă se adresează la oficiul central SA „Moldtelecom”. Astfel, în aceeași zi la 06 octombrie 2017 ora 17:10 s-a adresat oficiului principal, unde i s-a comunicat că va fi conectat la internet doar după achitarea serviciilor pentru luna octombrie,

fără a lua în considerare lipsa accesului la internet pentru perioada de 2 luni, precum și faptul că în decurs de o lună vor face recalculările respective. În aceeași zi a depus cerere de reziliere a contractului înregistrat la SA „Moldtelecom” sub nr.1393/17 cu propunerea de a recupera utilajul instalat în orice moment. De asemenea, în aceeași zi, fiind la oficiul central, a solicitat efectuarea unui control detaliat referitor la cele două numere de telefon instalate în casa sa (xxxx, xxxxx). Ca urmare a controlului, s-a depistat nefuncționalitatea liniei telefonice conectate la al doilea număr de telefon pentru o perioadă îndelungată. La solicitarea de a i se oferi lista ce conține ultimul apel efectuat către sau de pe acest număr de telefon, i s-a refuzat.

Reclamantul a declarat că la 17 noiembrie 2017 a primit răspunsul nr. 01-05-03/14092 din 08 noiembrie 2017 la cererea de reziliere depusă, din care rezulta că cerere de reziliere nu a fost examinată, doar că vor fi efectuate recalculările pentru lipsa serviciului pentru perioada 01 august 2017-25 octombrie 2017, cu propunerea de a depune la unul din centrele de deservire la SA „Moldtelecom” încă o cerere de reziliere. În decursul celor 2 luni în care nu a avut conexiune la internet, familia sa constituită din patru persoane, datele mobile de la telefon, achitând pentru acestea o sumă mare. Abonamentul lunar pentru numărul xxxxx este de 175 de lei, pentru numărul xxxx este de 125 de lei, iar numărul xxxx nu are abonament, dar datele mobile le folosea din contul banilor, ce presupune cheltuieli mai mari decât din abonament și abonamentul pentru numărul xxxx - în jurul a 300 de lei pentru fiecare lună. Toți membrii familiei au fost șocați de atitudinea celor de la SA „Moldtelecom”, deoarece familia acestora era client fidel al companiei mai bine de 25 ani, ce achita facturile la timp și nu a admis niciodată deconectarea serviciilor din cauza neachitării. Aceste afirmații le probează prin facturile achitate nr. xxxx din 08 august 2017, nr. xxxx din 07 septembrie 2017, nr. xxxx din 08 octombrie 2017, nr. xxxx din 08 noiembrie 2017. În condițiile în care pârâtul nu și-a executat obligațiile asumate conform prevederilor contractuale și legale, reclamantul a solicitat admiterea acțiunii.

La 02 aprilie 2018, Ghenadie Covali a depus cerere de modificare a cerințelor, majorând cuantumul prejudiciului moral cu suma de 10000 de lei.

Prin hotărârea din 13 iulie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Central, s-a respins ca fiind neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Ghenadie Covali împotriva Societății pe Acțiuni „Moldtelecom” cu privire la obligarea rezilierii contractului, prezentării informației, încasarea prejudiciului material în sumă de 1500 de lei, a penalității în mărime de 1140 de lei și a prejudiciului moral în mărime de 50000 de lei.

Prin decizia din 13 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău s-a admis apelul declarat de Ghenadie Covali și s-a casat parțial hotărârea din 13 iulie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Central; s-a adoptat o nouă hotărâre după cum urmează: s-a încasat de la SA „Moldtelecom” în beneficiul lui Ghenadie Covali suma de 527 de lei cu titlu de prejudiciu material și suma de 5000 de lei cu titlu de prejudiciu moral; în rest, acțiunea a fost respinsă din lipsa de temei, cu menținerea hotărârii instanței de fond.

Pentru a decide astfel, instanța de apel a conchis că prima instanță just a reținut că pretenția reclamantului privind rezilierea contractului urmează a fi respinsă, or, procedura de reziliere a contractului de prestare a serviciilor de comunicații electronice nr.xxxx din 03 ianuarie 2013 a fost reglementată și convenită de către

părțile contractante în punctul 8 al Contractului, care reglementează în punctul 8.2. „rezilierea contractului la inițiativa Abonatului se efectuează prin înștiințarea Furnizorului în formă scrisă. În acest caz Abonatul nu este scutit de achitarea tuturor serviciilor primite și a cheltuielilor suportate de către Furnizor”, iar în punctul 8.4 al Contractului este prevăzut că „În cazul în care contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală și Contractul a fost reziliat la cererea abonatului sau din vina lui, până la expirarea perioadei minime contractuale, Abonatul se obligă să îndeplinească condițiile de reziliere specificate în Anexe la prezentul Contract”.

În acest sens, instanța de apel a remarcat că dreptul reclamantului de a solicita rezilierea contractului încheiat cu SA „Moldtelecom” rezultă din contractul numărul xxxx din 03 ianuarie 2013, cu executarea condițiilor de reziliere stabilite de către părțile contractante, or, legalitatea încheierii contractului de către părți nu s-a contestat, temei de nulitate absolută a acestuia instanța nu a constatat și prin urmare, deoarece contractul a fost încheiat legal, acesta a dat naștere unor drepturi și obligații iar existența și întinderea acestor drepturi și obligații trebuie determinată nu doar reieșind din clauzele expres stipulate în contract.

În același timp, Colegiul a reținut că art. 860 alin.(1) Cod Civil statuează că comodantul poartă răspundere numai pentru intenție sau culpă gravă. Această prevedere legală s-a menținut și în prevederile pct. 4.3 din Acordul privind echipamentul terminal din 03 ianuarie 2013, semnat de reclamant la data primirii echipamentului. Prin urmare, defectarea echipamentului Home GetWay Dir-615, fără vina SA „Moldtelecom” cât și lipsa acestui echipament în stoc din data de 30 august 2017 până la data de 25 octombrie 2017 nu poate fi calificată drept intenție sau culpă gravă din partea SA „Moldtelecom”. Mai mult ca atât, pentru remedierea situației, reclamantului i-a fost propus de către pârât ca în perioada lipsei echipamentului Home GetWay Dir-615, să-i fie instalat serviciului internet prin fir și nu prin echipamentul WI-FI, Home GetWay Dir-615, însă reclamantul nu a acceptat propunerea.

Cu referire la încasarea prejudiciului material solicitat în mărime de 1500 lei, instanța de apel a evidențiat că pretenția dată urmează a fi admisă parțial în mărime de 527 lei, or, Ghenadie Covali a menționat că prejudiciul dat l-a estimat din suma de 527 lei cu titlu de recalcul la serviciul internet din 01 august 2017 până la 25 octombrie 2017, iar această sumă, în cadrul ședinței de judecată în apel, nu a fost negată de pârât.

Referitor la prejudiciul moral s-a precizat că pentru a respinge acest capăt din acțiune instanța de fond a invocat prevederile art.118 alin.(1) Cod de procedură civilă și chiar a citat hotărârea CtEDO din 19 aprilie 1994 în cauza Van de Hurk vs Țările de Jos. Instanța de apel a notat că în hotărâre, judecătorul fondului eronat a conchis că indicarea abstractă și fără nici o motivare a cerințelor art.118 Cod de procedură civilă, în vederea respingerii pretenției cu privire la încasarea daunei morale ar fi suficientă pentru a fi scutit de obligația de a oferi fiecărui argument un răspuns detaliat. Aici, instanța de apel a punctat faptul că din actele pricinii și din textul hotărârii atacate se desprinde concluzia că pârâtul, în calitate de prestator de servicii, nu a fost în stare să asigure calitatea necesară a serviciilor, garantate prin contractul încheiat cu consumatorul, iar aceste aspecte denotă existența culpei și respectiv a temeiului legal al răspunderii civile delictuale a SA „Moldtelecom”. Drept consecință a culpei pârâtului în raport cu reclamantul, în accepțiunea instanței

de apel, consumatorul a fost supus nejustificat unui anumit grad de stres și de inconveniențe, legate de faptul că timp de două luni nu a avut acces la rețeaua de internet. În ceea ce privește cuantumul despăgubirilor care urmează a fi acordate cu titlu de daune morale, instanța de apel a menționat că, nici sistemul legislativ național și nici normele internaționale sau jurisprudența CtEDO, nu prevăd un mod concret care să asigure o reparație deplină a acestora și, prin urmare, principiul reparării integrale a unui astfel de prejudiciu nu poate avea decât un caracter estimativ, în raport de natura neeconomică a respectivelor daune, imposibil de a fi echivalate cu precizie în sume bănești. Unul din criteriile orientative generale de apreciere a prejudiciului moral este criteriul echității, care exprimă că indemnizația trebuie să prezinte o justă și integrală despăgubire, iar cuantumul despăgubirilor trebuie astfel stabilit, încât acestea să aibă efect compensatoriu și nu trebuie să constituie nici sume excesive pentru autorii daunelor și nici venituri nejustificative pentru victimele daunelor. Astfel, instanța de apel a considerat că, în speță, din explicațiile consumatorului, este oportun să acorde suma de 5000 de lei cu titlu de prejudiciu moral pentru prestarea necalitativă a serviciului de acces la internet la domiciliul său, sumă pe care o consideră rezonabilă și echitabilă circumstanțelor de fapt.

La 11 februarie 2019, SA „Moldtelecom” a depus cerere de recurs împotriva deciziei din 13 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău, solicitând admiterea recursului, casarea deciziei instanței de apel și menținerea hotărârii primei instanțe.

În motivarea recursului s-a invocat că instanța de apel a interpretat în mod eronat legea. Totodată, a precizat că raporturile juridice între SA „Moldtelecom” și Gheorghe Covali în speță se află sub imperiul normelor legale stipulate în art. 514, 572, 860 Cod civil și nicidecum sub art. 1422 Cod civil, art.6,9,18,20,32 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003.

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 13 decembrie 2018, iar SA „Moldtelecom” a declarat recurs la 11 februarie 2019, ceea ce denotă că recursul este declarat în termen.

Examinând temeiurile recursului declarat de SA „Moldtelecom”, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră recursul drept inadmisibil din următoarele considerente.

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

Alineatele (2) și (3) ale aceluiași articol prevăd exhaustiv cazurile în care se consideră că normele de drept material sau de drept procedural au fost încălcate sau aplicate eronat, iar alin. (4) stabilește că 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.

În temeiul prevederilor art. 433 lit. a) Cod de procedură civilă, cererea de recurs se consideră inadmisibilă în cazul în care recursul nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art.432 alin.(2), (3) și (4).

Completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție consideră că recursul declarat de SA „Moldtelecom”, nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art. 432 alin.(2), (3) și (4) Cod de procedură civilă.

Astfel, argumentele invocate în recursul declarat se referă la dezacordul părții recurente 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.

Totodată, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție reține că recursul exercitat conform secțiunii II-a are caracter devolutiv numai asupra problemelor de drept material și procedural, verificându-se doar legalitatea deciziei, dar nu și temeinicia ei în fapt.

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

În această ordine de idei, completul Colegiului precizează că, în contextul normelor procedurale din Secțiunea a II-a, Capitolul XXXVIII Cod de procedură civilă, instanța de recurs nu verifică modul de apreciere a probelor de către instanțele de fond și de apel. Forța atribuită unei probe sau alteia, coraportul dintre probe, suficiența probelor și concluziile făcute în urma probațiunii sunt în afara controlului instanței de recurs.

Prin prisma art. 432 alin.(4) Cod de procedură civilă, instanța de recurs poate interveni în materia probațiunii doar sub aspect procedural și anume dacă se invocă faptul că instanța de apel a apreciat în mod arbitrar probele, încălcând în mod flagrant regulile de apreciere a probelor stabilite în art. 130 Cod de procedură civilă, însă din recursul declarat nu rezultă argumentul privind încălcarea flagrantă a regulilor de apreciere a probelor.

În acest sens, Curtea Europeană a Drepturilor Omului a relevat în jurisprudența sa constantă, rezultând din prevederile art. 6 § 1 al Convenției Europene pentru Apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale, că nu se impune motivarea în detaliu a unei decizii prin care o instanță de recurs, întemeindu-se pe dispoziții legale specifice, respinge recursul declarat împotriva sentinței pronunțate de o instanță inferioară, ca fiind lipsit de șanse de succes (cauza Rebai și alții contra Franței, Comisia Europeană a Drepturilor Omului, 25 februarie 1995, nr.26561/1995).

În circumstanțele menționate, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a considera inadmisibil recursul declarat de SA „Moldtelecom”.

În conformitate cu art. 433 lit. a), 440 alin. (1) Cod de procedură civilă, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție

d i s p u n e:

Se consideră inadmisibil recursul declarat de Societatea pe Acțiuni „Moldtelecom” împotriva deciziei din 13 decembrie 2018 a Curții de Apel Chișinău.

Încheierea este irevocabilă.

Președintele completului,
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Svetlana Filincova

Galina Stratulat