

Dosar nr. 2ra-1430/19

prima instanță, Judecătoria Chișinău, sediul Central: A. Brăgaru
instanța de apel, Curtea de Apel Chișinău: L. Bulgac, G. Dașchevici, A. Panov

DECIZIE

09 octombrie 2019

mun. Chișinău

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

în componență:

Președintele ședinței, judecătorul
judecătorii

Oleg Sternioală
Ala Cobăneanu
Svetlana Filincova
Victor Burduh
Galina Stratulat

examinând recursul declarat de Dubovițchi Serghei,
în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Dubovițchi Serghei
împotriva Întreprinderii de Stat „Poșta Moldovei”, intervenient accesoriu Agenția
Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia
Informației cu privire la repararea prejudiciului material și moral,
împotriva deciziei din 21 martie 2019 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a ț ă:

La data de 28 mai 2018, Dubovițchi Serghei a depus o cerere de chemare în
judecată împotriva ÎS „Poșta Moldovei”, intervenient accesoriu Agenția Națională
pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației cu privire
la repararea prejudiciului material și moral.

În motivarea acțiunii, reclamantul a indicat că, la data de 07 iunie 2017 a
comandat on-line de pe pagina web <https://www.aliexpress.com> (magazin online)
un telefon de model Xiaomi Redmi 3 Pro 4100mAh, Snapdragon 616 Octa core Full
Metal 3 G, RAM 32 G ROM LTE 4 G, 5.0 1080P MIUI 7, fapt pentru care la data
de 07 iunie 2017 a achitat on-line cu cardul bancar suma de 143.99 dolari SUA
magazinului online Ali Express.

Totodată, a menționat că la data de 14 iunie 2017 vânzătorul magazinul on-line
Ali Express a transmis cumpărătorului - Dubovițchi Serghei prin intermediul oficiul
poștal coletul cu produsul achiziționat, nr. trimiterii poștale: RN139587770MY.

Afirmă că verificând on-line site-ul Poșta Moldovei, a constatat că la data de 21
iunie 2017 coletul cu produsul cumpărat, nr. trimiterii poștale: RN139587770MY
deja a fost transmis spre țara de destinație la domiciliul său pe numele Dubovițchi
Serghei, adresa: mun. XXXXX, str. XXXXX, ap. XXXXX, Republica Moldova.

A precizat că la data de 05 iulie 2017 coletul, nr. trimiterii poștale: RN 1395
87770MY a ajuns în Moldova, la Oficiul Poștal nr. 2, mun. Chișinău, șos. Muncești
170, dar care nu a fost predat destinatarului nici în acea zi și nici până în prezent.

Adresându-se ulterior la Oficiul Poștal nr. 2, colaboratorii poștali l-au informat că deja ei nu mai eliberează colete poștale și să se adreseze la Casa Presei, unde se află Centrul de Eliberare a coletelor poștale.

Reclamantul a precizat că ulterior, verificând online trimiterile poștale internaționale, comanda trimiterii poștale: RN139587770MY, a constatat ca la data de 23 august 2017, ora 16:33 „un oarecare Dubovițchi Serghei” a recepționat coletul său, ori așa era menționat de colaboratorul Oficiului Poștal nr. 2, mun. Chișinău, că coletul a fost livrat destinatarului, dar acest fapt nu corespunde adevărului, deoarece Dubovițchi Serghei nici până în prezent nu a recepționat coletul poștal.

Astfel, a relatat că, adresându-se la Oficiul Poștal nr. 2, șos. Muncești 170 cu solicitarea de ai fi înmănată trimiterea poștală, angajații poștei i-au comunicat că posibil coletul a fost trimis înapoi expeditorului, dar fără număr de înregistrare.

Ulterior, Dubovițchi Serghei a expediat pe poșta electronică a ÎS „Poșta Moldovei” o pretenție cu cererea de a găsi coletul pierdut, solicitând rezolvarea amiabilă a problemei sau să corecteze înscrierea făcută pe site-ul Poșta Moldovei referitor la recepționarea trimiterii poștale: RN139587770MY, deoarece altfel v-a pierde banii și responsabili vor fi angajații ÎS „Poșta Moldovei”.

Totodată a remarcat că a recepționat de la expeditor refuz la restituirea banilor achitați în sumă de 143 de dolari SUA pe motiv că pe site-ul Poșta Moldovei era notat că destinatarul a primit coletul.

A indicat că la data de 15 septembrie 2017 prin răspunsul nr. 98 ÎS „Poșta Moldovei”, i-a comunicat că în urma examinărilor efectuate s-a depistat că pachetul sus-menționat a fost pierdut pe teritoriul Republicii Moldova și că doar expeditorul are dreptul la despăgubire materială, iar destinatarul trimiterii poștale poate primi despăgubirea materială numai dacă expeditorul se refuză în scris de drepturile sale în favoarea destinatarului.

Ulterior, Dubovițchi Serghei s-a adresat cu nouă plângere pe site-ul Aliexpress și a comunicat expeditorului că nu a recepționat trimiterea poștală și că responsabili de înscrierea eronată referitor la faptul că el a recepționat coletul este Poșta Moldovei, la care Aliexpress a refuzat să soluționeze această problemă și să restituie banii deoarece pe site-ul Poșta Moldovei este menționat faptul că destinatarul coletului a primit produsul comandat la magazinul online Aliexpress și au blocat accountul lui Dubovițchi Serghei.

A relevat că la data de 28 septembrie 2017, s-a adresat cu o plângere la Agenția pentru Protecția Consumatorilor din Republica Moldova, iar la 08 decembrie 2017, Dubovițchi Serghei a recepționat răspunsul Agenției pentru Protecția Consumatorilor din Republica Moldova prin care a fost informat că s-au constatat faptele expuse în plângere și că doar expeditorul are dreptul la restituirea contravalorii trimiterii poștale și în caz că ultimul cedează acest drept, respectiv și destinatarul poate cere achitarea despăgubirilor.

A menționat că nu se mai poate adresa magazinului online Aliexpress fiindcă aceasta i-a blocat accountul deoarece, îl consideră un mincinos, astfel încât Dubovițchi Serghei nu poate obține acordul expeditorului la primirea contravalorii trimiterii poștale: RN139587770MY.

A invocat că în luna ianuarie 2018, verificând online trimiterile poștale internaționale comanda trimiterii poștale: RN 139587770MY a constatat că pe site-

ul Poșta Moldovei la data de 30 august 2017 a fost înscris că coletul său nu a fost recepționat de destinatar din alte motive.

A evidențiat că la data de 14 februarie 2018, s-a adresat cu o plângere la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova și a solicitat soluționarea litigiului existent și efectuarea unui control al calității serviciilor prestate de Poșta Moldovei, respectarea prevederilor legilor, altor acte normative și ale reglementărilor privind activitatea din domeniul comunicațiilor electronice, aplicarea sancțiunilor, inclusiv a amenzilor persoanelor responsabile și restituirea pagubei materiale în sumă de 143 de dolari SUA, inclusiv prejudiciul moral în sumă de 10 000 de lei.

La data de 27 aprilie 2018, Dubovițchi Serghei a recepționat un răspuns în scris de la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova în care este informat că Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a examinat, conform competenței, petiția privind pierderea de către ÎS „Poșta Moldovei” a unui pachet recomandat.

A soliciat reclamantul Dubovițchi Serghei încasarea din contul întreprinderii de Stat Poșta Moldovei în beneficiul său a prejudiciului material în sumă de 143,99 de dolari SUA, echivalentul în lei moldovenești la ziua executării hotărârii și a prejudiciului moral în sumă de 10 000 de lei.

Prin hotărârea din 24 octombrie 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central, cererea de chemare în judecată înaintată de Dubovițchi Serghei împotriva ÎS „Poșta Moldovei”, intervenient accesoriu Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației cu privire la repararea prejudiciului material și moral a fost respinsă ca neîntemeiată.

Prin decizia din 21 martie 2019 a Curții de Apel Chișinău, a fost respins apelul declarat de Dubovițchi Serghei și s-a menținut hotărârea din 24 octombrie 2018 a Judecătoriei Chișinău, sediul Central.

La data de 03 iunie 2019, Dubovițchi Serghei, a declarat recurs împotriva deciziei din 21 martie 2019 a Curții de Apel Chișinău, prin care a solicitat admiterea recursului, casarea deciziei instanței de apel, hotărârii primei instanțe și emiterea unei noi hotărâri prin care acțiunea să fie admisă integral.

În motivarea recursului s-a invocat că la judecarea cauzei instanțele au interpretat și au aplicat greșit normele de drept material și nu au motivat toate circumstanțele de fapt și de drept ale litigiului, afirmând că respingerea cerințelor formulate este nemotivată.

Totodată, a opinat că, în baza art. 5 din Convenția Poștală Universală și art. 112 din Hotărârea Guvernului nr. 1457 își pierde sensul toate trimiterile reprezentantului ÎS „Poșta Moldovei” și ANRCETI la prevederile legale, în special la art. 23 (pct. 14., pct. 2 și pct. 9) din Convenția Poștală Universală, deoarece în momentul înregistrării pe site-ul Poșta Moldovei a menționii că trimiterea poștală a fost livrată destinatarului, expeditorul în mod automat, prin definiție și în conformitate cu prevederile legale supra enunțate își pierde atât dreptul de proprietate asupra trimiterii poștale, cât și dreptul de a primi despăgubiri ca urmare a trimiterii poștale pierdute.

Recurentul, consideră că, responsabilitatea operatorului poștal începe de la prezentarea trimiterilor și se extinde până la înmânarea acestora destinatarilor sau

expirarea termenului de reclamare. Mai mult, pentru pierderea, spolierea sau deteriorarea parțială a conținutului trimiterii poștale cu valoare declarată cu notă de inventar, operatorul poștal acordă despăgubiri în valoarea obiectului lipsă sau deteriorat, indicată de expeditor în nota de inventar.

La fel, a menționat că aceste motive au fost expuse și în cererea de apel, însă contrar art. 373 alin. (5) Cod de procedură civilă, decizia instanței de apel nu conține expunere asupra acestora. Astfel, i-a fost încălcat dreptul la un proces echitabil garantat de art. 6 din Convenția Europeană, care prezumă dreptul la o hotărâre și decizie motivată.

Dubovițchi Serghei, a solicitat admiterea recursului, casarea deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe cu emiterea unei noi hotărâri de admitere integrală a acțiunii.

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 21 martie 2019, iar Dubovițchi Serghei a declarat recurs la 03 iunie 2019.

Materialele cauzei atestă expedierea copiei deciziei contestate participanților la proces la 23 aprilie 2019, însă dovada că aceasta a fost recepționată de către recurent și la ce dată lipsește.

Astfel, recursul declarat de Dubovițchi Serghei, la 03 iunie 2019, se consideră depus 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 11 septembrie 2019 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 litigiului dedus judecății, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat de Dubovițchi Serghei și va casa integral decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere parțială a cererii de chemare în judecată, din următoarele considerente.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. b) Cod de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept să admită recursul și să caseze integral sau parțial decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe, pronunțând o nouă hotărâre.

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.

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.

În conformitate cu art. 130 alin. (1) - (3) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanța judecătorească o forță probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la relevanța, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă și suficiența pentru soluționarea cauzei.

În conformitate cu art. 373 alin. (2) Codul de procedură civilă, 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 instanța de apel de către participanții la proces.

Astfel, prin cererea de chemare în judecată depusă la 28 mai 2018 împotriva ÎS „Poșta Moldovei”, intervenient accesoriu Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Dubovițchi Serghei a solicitat încasarea de la ÎS „Poșta Moldovei” în beneficiul său a sumei de 143,99 de dolari SUA cu titlul de prejudiciu material și a sumei de 10 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral.

În susținerea cererii de chemare în judecată s-a invocat, după cum și instanțele ierarhic inferioare, la judecarea cauzei, au și reținut că reclamantul Dubovițchi Serghei prin intermediul siteului <https://www.aliexpress.com> a comandat on-line telefonul de model Xiaomi Redmi 3 Pro 4100mAh, Snapdragon 616 Octa core Full Metal 3 G, RAM 32 G ROM LTE 4 G, 5.0 1080P MIUI 7, care i-a fost expediat destinatarului cu trimiterea poștală nr. RN139587770MY (f.d.12).

Concomitent, Colegiul relevă că, potrivit informației de pe site, se constată că trimiterea poștală RN139587770MY a ajuns în oficiul poștal la data de 05 iulie 2017 la ora 09:43. La ora 11:46 mențiunea cu privire la trimiterea poștală enunțată a fost schimbată în ”livrare nereușită”.

În vederea verificării informației cu privire la trimiterea poștală cu nr. RN139587770MY, reclamantul-apelant a accesat site-ul Poștei Moldovei, unde a constatat că trimiterea poștală a ajuns la destinație și anume, la domiciliul reclamantului Dubovițchi Serghei, iar potrivit mențiunii de pe site, la data de 23 august 2017 acesta și-a ridicat coletul (f.d.11).

Dat fiind faptul că reclamantul de facto nu a recepționat trimiterea poștală cu nr. RN139587770MY, la data de 27 august 2018, Dubovițchi Serghei a expediat în adresa Aliexpress un mesaj prin care a solicitat revendicarea sumei achitate pentru telefonul mobil comandat în valoare de 142,99 dolari SUA, iar prin răspunsul Aliexpress din septembrie 2017, ultima i-a refuzat întoarcerea sumelor solicitate (f.d.15).

Colegiul constată că la data de 05 septembrie 2017 reclamantul a expediat pe poșta electronică a ÎS „Poșta Moldovei” o pretenție prin care a solicitat repararea prejudiciului material cauzat prin acțiunile colaboratorilor întreprinderii (f.d.16).

Conform răspunsului nr.98 din 15 septembrie 2017 la pretenția reclamantului, ÎS „Poșta Moldovei” i-a comunicat că despăgubirea materială pentru pierderea pachetului mic recomandat nr. RN139587770MY poate fi expediată prin mandat poștal, numai în condițiile în care operatorul desemnat va prezenta suma despăgubirii calculate și acceptul expeditorului de cedare a drepturilor sale (f.d. 18).

La data de 14 noiembrie 2017, reclamantul a adresat ÎS „Poșta Moldovei” pretenția repetată cu privire la repararea prejudiciului material cauzat (f.d.19).

Colegiul reține că la data de 10 februarie 2018, Dubovițchi Serghei a expediat în adresa Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației o plângere prin care i-a solicitat soluționarea litigiului existent și efectuarea, unui control al calității serviciilor prestate de Poșta Moldovei, precum și restituirea, pagubei materiale în sumă de 143 de dolari SUA și a prejudiciului moral în sumă de 10000 de lei (f.d.20).

Prin răspunsul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, reclamantul-apelant a fost informat precum că nu întrunește cerințele reglementărilor legale în ceea ce privește dreptul la despăgubire, iar în situația respectivă acest drept îl are expeditorul coletului, care însă nu s-a adresat către furnizorul serviciilor poștale cu o solicitare de despăgubire (f.d.21).

La fel, prin răspunsul nr. 27/05-4157 din 08 decembrie 2017 al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, reclamantul a fost informat despre dreptul său de a înainta pretenții în instanța de judecată privind restituirea contravalorii trimiterii recomandate (f.d.22).

La data de 10 februarie 2018, reclamantul a înaintat o plângere la Procuratura Generală prin care a solicitat investigarea cazului în conformitate cu legislația procesual-penală și atragerea la răspundere a persoanelor culpabile și responsabile de pierderea trimiterii poștale cu obligarea Poștei Moldovei să-i restituie paguba materială în sumă de 143 de dolari SUA și a prejudiciului moral în mărime de 10 000 de lei (f.d. 23).

Conform răspunsului nr. 5188 din 30 martie 2018, Inspectoratul de Poliție Centru a informat reclamantul că, în urma circumstanțelor relatate în coraport cu împrejurările stabilite, cazul dat are caracter civil (f.d.24).

În rezultatul cercetării probelor cauzei, instanța de fond și cea de apel au stabilit că pachetul cu nr.RN1399587770MY a fost recepționat de oficiul poștal de livrare la data de 05 iulie 2018. Iar ulterior potrivit extrasului Trake&Trace s-a constatat că la data de 30 august 2017, trimiterea poștală cu nr.RN1399587770MY avea mențiunea „pierdut”.

Concomitent, potrivit Ordonanței privind pornirea urmăririi penale din 12 iunie 2018 adoptată de către ofițerul de urmărire penală al SUP a IP Centru al DP mun. Chișinău, a fost dispusă începerea urmăririi penale conform bănuielii rezonabile că a fost săvârșită infracțiunea prevăzută de art. 186 alin. (2) lit. b) și d) Cod penal. Însă potrivit materialelor cauzei, rezultă că a fost comisă o neglijență din partea colaboratorilor ÎS „Poșta Moldovei”, or a fost comisă o infracțiune, totuși aceste circumstanțe urmează a fi stabilite de către ÎS „Poșta Moldovei” în cazul comiterii

unei abateri disciplinare din partea colaboratorilor acestora, or organul de urmărire penală urmează să constate circumstanțele comiterii infracțiunii și persoanele vinovate.

Mai mult, extrasul din Trake&Trace pentru trimiterea poștală nr. RN139587770MY atestă indiscutabil faptul operării modificărilor de rigoare în sistem de către ÎS „Poșta Moldovei” încă la data de 30 august 2017, atunci când urmare a stabilirii erorii comise, s-au efectuat fără întârziere modificările corespunzătoare în sistemul respectiv, prin ștergerea mențiunii „Trimiterea poștală a fost livrată destinatarului” și înlocuirea acesteia cu mențiunea ”Trimiterea poștală a fost pierdută”.

Însă instanțele ierarhic inferioare cu interpretarea eronată a normelor de drept în raport cu circumstanțele cauzei, au concluzionat asupra netemeinicii acțiunii reclamantului, prin ce se impune casarea hotărârii primei instanțe și a deciziei instanței de apel cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere parțială a acțiunii.

Or, respingând apelul instanța de apel a pus în evidență și proba prezentată de către apelantul Dubovițchi Serghei, și anume extrasul ”17 Track All-in-one Package Tracking”, potrivit căruia apelantul menționează că această probă ar confirma faptul efectuării de către ÎS „Poșta Moldovei” a modificărilor în sistemul de urmărire și localizare a trimiterilor poștale Trake&Trace, la o dată ulterioară, însă au fost înregistrate în sistem ca fiind efectuate la data de 30 august 2017 (f.d.87).

Astfel, instanțele ierarhic inferioare, prin prisma analizei materialelor cauzei au concluzionat că acesta este un extras de pe un careva site neoficial, iar ÎS „Poșta Moldovei” în calitate de furnizor de serviciu poștal universal nu poartă răspundere pentru informațiile existente pe site-urile neoficiale, purtând răspundere doar pentru informațiile existente pe site-urile oficiale administrate de UPU, cum ar fi datele și informațiile din sistemul Trake&Trace.

În această ordine de idei, Colegiul relevă că art. 1398 al Codului Civil (în vigoare la data relevantă speței), cel care acționează față de altul în mod ilicit, cu vinovăție este obligat să repare prejudiciul patrimonial, iar în cazurile prevăzute de lege, și prejudiciul moral cauzat prin acțiune sau omisiune. Prejudiciul cauzat prin fapte licite sau fără vinovăție se repară numai în cazurile expres prevăzute de lege. O altă persoană decât autorul prejudiciului este obligată să repare prejudiciul numai în cazurile expres prevăzute de lege. Prejudiciul nu se repară dacă a fost cauzat la rugămintea sau cu consimțământul persoanei vătămate și dacă fapta autorului nu vine în contradicție cu normele de etică și morală.

Colegiul precizează că poziția instanței inferioare privind refuzul în achitarea despăgubiri materiale în mărime de 143,99 de dolari SUA lui Dubovițchi Serghei, în legătură cu pierderea trimiterii poștale nr. RN139587770MY, pe motiv că la caz nu se întrunesc condițiile prevăzute de legislație pentru achitarea acesteia, nu poate fi reținută.

Aici este necesar de specificat că reclamantul în cererea de chemare în judecată a pretins încasarea de la ÎS „Poșta Moldovei” în beneficiul său a sumei de 143,99 de dolari SUA cu titlul de prejudiciu material cauzat în legătură cu pierderea trimiterii poștale nr. RN139587770MY și a sumei de 10 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral.

Însă instanțele ierarhic inferioare cu interpretarea eronată a normelor de drept în raport cu circumstanțele cauzei, au concluzionat asupra netemeinicii acțiunii

reclamantului, prin ce se impune casarea hotărârii primei instanțe și a deciziei instanței de apel cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere parțială a acțiunii.

Or, instanțele de judecată au menționat că la caz nu pot fi aplicate prevederile Codului civil, deoarece sunt aplicabile prevederile legislației speciale, și anume prevederile Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, prevederile Convenției Poștale Universale și implicit prevederile Regulamentului Poștei de Scrisori al UPU, care stabilesc exact atât condițiile, cât și modalitățile de despăgubire în caz de pierdere a trimiterilor poștale.

Astfel, instanțele ierarhic inferioare, prin prisma analizei comportamentului reclamantului, au constatat că nu a existat din partea acestuia nici o cerere, privind achitarea despăgubirii în legătură cu pierderea trimiterii poștale, precum și nu există nici un act care ar confirma renunțarea/refuzul expeditorului la drepturile sale în ceea ce privește trimiterea poștală nr. RN139587770MY, în condițiile în care acesta nu a primit-o.

În această ordine de idei, Colegiul relevă că pct. 3 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, prevede că furnizorul de serviciu poștal universal asigură furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal în conformitate cu legislația. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură exploatarea serviciilor poștale internaționale și îndeplinește obligațiile care decurg din actele Uniunii Poștale Universale cu dreptul de a utiliza formularele Uniunii Poștale Universale. Furnizorii de servicii poștale deschise concurenței furnizează servicii poștale în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale. Serviciile poștale internaționale se furnizează în baza acordurilor semnate cu operatori poștali sau cu companii specializate în livrarea bunurilor și documentelor din alte state.

Conform pct. 4 al aceluiași act, furnizorii de servicii poștale trebuie să asigure expedierea trimiterilor poștale către destinatari, integritatea trimiterilor poștale și a mijloacelor bănești depuse de expeditori, calitatea prestării serviciilor poștale conform standardelor de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal și conform condițiilor prevăzute în contractele încheiate cu utilizatorii în ceea ce privește serviciile poștale deschise concurenței, confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal referitoare la utilizatorii persoane fizice în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Furnizorii de servicii poștale informează clienții săi privind utilizarea datelor lor cu caracter personal și scopul pentru care au fost colectate. Datele cu caracter personal utilizate se referă la numele, prenumele și adresa utilizatorului, transparența, obiectivitatea și nediscriminarea prestării serviciilor poștale.

Iar conform pct. 75 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, trimiterile poștale sosite în oficiile poștale de destinație se distribuie destinatarului la domiciliu (la parterul sediului persoanei juridice) conform adresei sau se înmânează la ghișeul oficiului poștal în aceeași zi, dar nu mai târziu de a doua zi de la sosire.

Pct. 95 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, stabilește că trimiterile poștale internaționale, inclusiv coletele poștale, supuse drepturilor vamale, se predau

destinatarilor la unitatea poștală, sau sînt livrate la adresa de destinație după achitarea drepturilor vamale.

Conform pct. 96 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale deocumenele de legitimare în baza cărora se eliberează trimiterile poștale sînt următoarele: 1) buletinul de identitate; 2) pașaportul; 3) permisul de ședere; 4) documentul de călătorie eliberat persoanelor cărora li s-a acordat statutul de refugiat sau protecție umanitară; 5) livretul militar; 6) permisul de conducere auto.

Pct. 97, stabilește că pentru primirea trimiterii poștale destinatarul prezintă unul dintre documentele de legitimare indicate la pct.96.

Totodată, conform pct. 104 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, trimiterile poștale interne nedistribuite se înapoiază expeditorului, iar cele internaționale nedistribuite se înapoiază către administrația poștală a țării de origine ale cărei mărci de francare figurează pe trimiteri.

Înainte de înapoiere, oficiul de destinație trebuie să indice pe trimiteri cauza nedistribuirii: “Necunoscut” (“Inconnu”), “Refuzată” (“Refusé”), “Mutat” (“Déménagé”), “Nereclamată” (“Non réclamé”), “Adresă incompletă” (“Adresse insuffisante”) sau altă cauză, să înscrie pe fața trimiterii mențiunea “Retur” (“Retour”) și să aplice ștampila sa de zi pe versoul scrisorii sau pe fața cărților poștale.

În această ordine de idei, Colegiul notează că materialele cauzei atestă că trimiterea poștală RN139587770MY a ajuns în oficiul poștal la data de 05 iulie 2017 la ora 09:43. La ora 11:46 mențiunea cu privire la trimiterea poștală enunțată a fost schimbată în ”livrare nereușită”.

Mai mult, extrasul din Trake&Trace pentru trimiterea poștală nr. RN139587770MY atestă indiscutabil faptul operării modificărilor de rigoare în sistem de către ÎS „Poșta Moldovei” încă la data de 30 august 2017, atunci când urmare a stabilirii erorii comise, s-au efectuat fără întârziere modificările corespunzătoare în sistemul respectiv, prin ștergerea mențiunii „Trimiterea poștală a fost livrată destinatarului” și înlocuirea acesteia cu mențiunea ”Trimiterea poștală a fost pierdută”.

Aici este necesar de specificat că reclamantul în cererea de chemare în judecată a pretins încasarea de la ÎS „Poșta Moldovei” în beneficiul său a sumei de 143,99 de dolari SUA cu titlul de prejudiciu material cauzat în legătură cu pierderea trimiterii poștale nr. RN139587770MY și a sumei de 10 000 de lei cu titlu de prejudiciu moral.

Conform pct. 122 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor privind prestarea serviciilor, furnizorii de servicii poștale poartă răspundere materială față de utilizatorii serviciilor poștale.

Furnizorii de servicii poștale sînt responsabili față de utilizatori pentru: 1) furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul; 2) paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimiterii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și pînă la livrarea către destinatar.

De asemenea, pct. 124 și 125 din același act stabilesc că, furnizorul de serviciu poștal universal este responsabil pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile tratatelor internaționale la care Republica Moldova este

parte, inclusiv cu obligațiile care rezultă din actele Uniunii Poștale Universale și Legea comunicațiilor poștale.

Furnizorul de servicii poștale deschise concurenței este responsabil pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv cu obligațiile care rezultă din Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, semnată la Montreal la 28 mai 1999, Convenția relativă la contractul de transport internațional al mărfurilor pe șosele, semnată la Geneva la 19 mai 1956 și Legea comunicațiilor poștale.

Responsabilitatea furnizorului de servicii poștale începe de la depunerea trimiterilor și se extinde pînă la înmînarea acestora destinatarilor sau expirarea termenului de reclamare.

Deci, din materialele cauzei cu certitudine rezultă că pachetul cu nr.RN1399587770MY a fost recepționat de oficiul poștal de livrare la data de 05 iulie 2018. Iar ulterior potrivit extrasului Trake&Trace s-a constatat că la data de 30 august 2017, trimiterea poștală cu nr.RN1399587770MY avea mențiunea „pierdut”.

Prin prisma argumentelor recurentului invocate în acest sens, Colegiul relevă că instanțele ierarhic inferioare eronat au reținut la caz că Dubovițchi Serghei nu poate primi despăgubirii în legătură cu pierderea trimiterii poștale, deoarece nu există nici un act care ar confirma renunțarea/refuzul expeditorului la drepturile sale în ceea ce privește trimiterea poștală nr. RN139587770MY, în condițiile în care acesta nu a primit-o.

Or, în temeiul pct. 132 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, despăgubirea prejudiciului material se acordă de către furnizorul de servicii poștale. În cazul în care furnizorul de servicii poștale refuză să despăgubească prejudiciul material cauzat utilizatorilor în urma activității sale nesatisfăcătoare, recuperarea daunelor se face conform hotărîrii instanței judecătorești, în conformitate cu legislația.

Conform art. 14 alin. (1) lit. a) și b) și alin. (3) din Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016, furnizorii de servicii poștale sînt responsabili față de utilizatori pentru furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul; paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimiterii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și pînă la livrarea către destinatar.

Furnizorul de serviciu poștal universal este responsabil pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv cu obligațiile care rezultă din actele Uniunii Poștale Universale și prezenta lege.

Colegiul precizează că din sensul normelor citate rezultă dreptul lui Dubovițchi Serghei de a cere repararea prejudiciului material cauzat, or, normele citate indică expres la posibilitatea acestuia de a solicita de la ÎS „Poșta Moldovei” despăgubiri în legătură cu pierderea trimiterii poștale nr. RN139587770MY, în condițiile în care acesta nu a primit-o.

De altfel, în situația în care conform înscrisurilor din dosar, rezultă cu certitudine că la caz ÎS „Poșta Moldovei” a întreprins un șir de acțiuni incerte, din care nu rezultă cu claritate ce sa întîmplat cu trimiterea poștală nr. RN139587770MY, în situația în

care la caz nu au fost prezentate careva acte confirmative din care să rezulte cele invocate de intimat.

Or, responsabilitatea operatorului poștal începe de la prezentarea trimiterilor și se extinde până la înmânarea acestora destinatarilor sau expirarea termenului de reclamare (șase luni).

De altfel, pentru pierderea, spolierea sau deteriorarea parțială a conținutului trimiterii poștale cu valoare adăugată cu notă de inventar, operatorul poștal acordă despăgubiri în valoarea obiectului lipsă sau deteriorat, indicată de expeditor în nota de inventar.

Colegiul accentuează că ÎS „Poșta Moldovei” nu a demonstrat cu promptitudine dacă a returnat sau nu trimiterea poștală nr. RN139587770MY or, la caz aceasta a reacționat cu pasivitate, având un comportament dezinteresat și fără a prezenta în acest sens careva probe pertinente și concludente.

În consecință, Colegiul va admite pretenția reclamantului cu privire la repararea prejudiciului material în legătură cu pierderea trimiterii poștale, nr. RN139587770MY, or, conform materialelor cauzei acestuia i-a fost cauzat un prejudiciu material în mărime de 143,99 dolari SUA.

Subsidiar Colegiul punctează că la caz prejudiciu moral, urmează a fi compensat prin simpla constatare a admiterii acțiunii în partea reparării prejudiciului material, nefiind necesară acordarea unor sume cu titlu de daune morale.

Conform art.1422 alin. (1), (2) Cod civil, în redacția în vigoare până la 01 martie 2019, 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.

Astfel, cu referire la cuantumul prejudiciului moral, Colegiul relevă că, 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.

Conform jurisprudenței CtEDO, acest criteriu se traduce prin necesitatea ca, partea vătămată să primească o satisfacție echitabilă pentru prejudiciul moral suferit. 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.

În corolar, se impune respingerea pretenției reclamantului cu privire la încasarea cu titlu de prejudiciu moral a sumei de 10 000 de lei, având în vedere că Dubovițchi Serghei nu și-a motivat această pretenție prin probe concludente, utile și pertinente, iar constatarea încălcării drepturilor consumatorilor ar constitui, prin prisma jurisprudenței Curții Europene a Drepturilor Omului, o satisfacție echitabilă în sensul reparării prejudiciului moral.

La acest capitol, Colegiul relevă că la acordarea satisfacției echitabile, scopul instanței de judecată nu este unul punitiv, ci mai curând unul reparatoriu și preventiv. Finalitatea constatării și determinării prejudiciului moral rezidă în acordarea unei satisfacții echitabile menite să atenueze suferințele victimei.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat de

Dubovițchi Serghei și va casa integral decizia instanței de apel și hotărârea primei instanțe cu pronunțarea unei noi hotărâri de admitere parțială a cererii de chemare în judecată.

În conformitate cu prevederile art. 442, art. 444, art. 445 alin. (1) lit. b), alin.(3) 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 Dubovițchi Serghei.

Se casează integral decizia din 21 martie 2019 a Curții de Apel Chișinău și hotărârea din 24 octombrie 2018 a Judecătorei Chișinău, sediul Central, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Dubovițchi Serghei împotriva Întreprinderii de Stat „Poșta Moldovei”, intervenient accesoriu Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației cu privire la repararea prejudiciului material și moral și se pronunță o nouă hotărâre prin care:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată depusă de Dubovițchi Serghei împotriva Întreprinderii de Stat „Poșta Moldovei”, intervenient accesoriu Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației cu privire la repararea prejudiciului material și moral;

Se încasează de la ÎS „Poșta Moldovei” în beneficiul lui Dubovițchi Serghei suma de 143,99 dolari SUA, convertiți în lei moldovenești la data executării hotărârii, cu titlu de prejudiciu material.

În rest cerințele lui Dubovițchi Serghei se resping.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,
judecătorul

Oleg Sternioală

Judecătorii

Ala Cobăneanu

Svetlana Filincova

Victor Burduh

Galina Stratulat