

Prima instanță: Judecătoria Chișinău (sediul Buiucani), (jud. O. Ionașcu)

Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud. L. Bulgac, G. Dașchevici, A. Panov)

DECIZIE

22 iulie 2020

mun. Chișinău

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

În componența:

Președintele ședinței, judecătorul
Judecătorii

Svetlana Filincova
Galina Stratulat
Iurie Bejenaru
Mariana Pitic
Nicolae Craiu

examinând recursul declarat de Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru,

în cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de către Gozun Iraida împotriva SRL "Arama R" cu privire la constatarea încălcării dreptului consumatorului, rezilierea contractului, încasarea avansului, penalității pentru neexecutarea în termen a obligațiilor și compensarea prejudiciului moral,

și la cererea reconvențională depusă de SRL "Arama R" împotriva Iraidei Gozun cu privire la încasarea sumei, dobânzii de întârziere și a cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 12 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, prin care a fost respins apelul declarat de către Gozun Iraida și menținută hotărârea din 18 iulie 2018 a Judecătoriei Chișinău (sediul Buiucani),

c o n s t a t ă :

La 07 noiembrie 2017, Gozun Iraida s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva SRL "Arama R" cu privire la constatarea încălcării drepturilor consumatorului la prestarea în termen a serviciilor asumate, recunoașterea rezilierii contractului pentru fabricarea articolelor de tâmplărie, încasarea avansului, penalității pentru neexecutarea în termen a obligațiilor și a prejudiciului moral.

În susținerea cererii a indicat că, la 30 iunie 2017, între Gozun Iraida, în calitate de client, și SRL "Arama R", în calitate de antreprenor, a fost încheiat contractul nr.1286 privind fabricarea articolelor de tâmplărie, obiectul căruia constituind

producerea articolelor de tâmplărie conform condițiilor tehnice.

Potrivit aceluiași contract, materia primă pentru fabricarea articolelor de tâmplărie se selectează după calitate, de culoare naturală, fără negreață și putregai. Lemnul natural are textura și structura de fibre variată, în special pronunțată la lemnul de stejar și frasin. La fabricarea articolelor de tâmplărie nu este posibilă alegerea materialului cu o textură omogenă și de aceeași culoare, în perioada când materialul este în proces de prelucrare, înainte de vopsire el pare a fi de aceeași culoare, diferențele însă apar după aplicarea lacului pe suprafața acestuia. Acest lucru se referă direct la produsele ne-tonificate, la tonificarea slabă a articolelor culoarea oarecum se echilibrează, doar la tonificarea totală textura lemnului nu se evidențiază. Textura proastă a stejarului, este atât de pronunțată, încât nu o va ascunde nici chiar cele mai închise culori de vopsea.

În viziunea reclamantei obiectul contractului are un caracter general, abstract, neclar și este întocmit în urma unui formular tipizat prezentat de prestator, iar un atare conținut presupune din start faptul că clauzele contractuale nu au fost alcătuite și negociate individual cu clientul, dar prestatorul a propus spre semnare un contract de tip standard (de adeziune).

De fapt, obiectul principal al contractului îl constituie restaurarea de către prestatorul pârât a 4 uși prezentate de consumator, cât și efectuarea altor lucrări aferente restaurării (instalarea lacătelor, instalare bucle etc), lucrări care au fost prevăzute într-o anexă a contractului de prestări servicii.

Susține că potrivit pct. 4.2. al contractului, data finalizării producerii articolelor din lemn se consideră 21 iulie 2017.

Conform pct.3 al contractului, care se referă la costul lucrărilor și ordinea achitării:

3.1. Costul lucrărilor efectuate se constituie din costul de producere a articolelor din lemn și lucrările de instalare.

3.2. Costul articolelor se stabilesc în conformitate cu tarifele pentru fabricarea lor confirmate de directorul societății, caracteristicile de design, dimensiunile reale ale produselor, în special în dependență de caracteristicile obiectului unde vor fi prestate serviciile de instalare.

3.3. Costul lucrărilor de producere a articolelor din lemn și prestare a serviciilor de instalare în baza prezentului contract se stabilește în unități convenționale.

3.4. Costul lucrărilor în baza prezentului contract constituie suma după calculul preventiv cum urmează: 1130 de Euro prin transfer bancar sau prin depunerea de fonduri în numerar în casa „Antreprenorului”.

3.5. Metoda de achitare în baza prezentului contract se petrece în următoarea ordine:

3.5.1. Avans în mărime de 724 de Euro achitat în momentul semnării contractului, adică la 30 iunie 2017.

3.5.2. Suma finală în mărime de 406 de Euro din costul produselor menționate

la punctul 3.4. din prezentul contract, se va achita în termen de 3 zile din momentul informării de către „Antreprenor” a finisării lucrărilor de producere. Data achitării se consideră data în care „Clientul” a transferat la contul de decontare sau a introdus în casa „Antreprenorului” mijloacele bănești.

Reclamanta a menționat că, conținutul contractului se referă mai mult la producerea și instalarea mobilei și nu la restaurare precum în speță, contract care este formulat tipizat de prestator și propus spre semnare clienților contractanți, or reieșind din faptul că prestatorul a contractat și s-a obligat de a presta un serviciu diferit ca gen, acesta urma să modifice, să alcătuiască și să negocieze clauzele contractuale inserate, lucru care nu a fost făcut.

În acest context, reieșind din pct.3.5.1 al contractului, clienta reclamantă a achitat la momentul semnării contractului suma de 724 de Euro, care la moment constituia suma de 15 000 de lei, suma restantă conform pct.3.5.2. al contractului, clienta reclamantă urma să achite diferența de 406 de Euro în termen de 3 zile din momentul informării de către „Antreprenor” a finisării lucrărilor de producere.

Atât până, cât și după expirarea termenului de executare a lucrărilor stipulat în contract, reclamanta Gozun Iraida s-a interesat permanent de ușile supuse restaurării. Iar, ca răspuns, administrația societății-antreprenor invoca diverse motive în justificarea tardivității serviciilor (perioada de vacanță a lucrătorilor, prioritatea comenzilor pentru produsele proprii etc).

La începutul lunii septembrie 2017, reclamanta s-a deplasat la sediul antreprenorului pentru a afla cauza tergiversării prestării serviciului, or ușile urmau a fi finisate încă în luna iulie, însă aceasta a găsit în depozitul antreprenorului ușile sale în stare în care au fost lăsate.

Ulterior, reclamanta s-a deplasat repetat la sediul antreprenorului pentru a afla dacă au început lucrările de restaurare a ușilor sale, iar în urma vizitei a constatat că au fost întreprinse careva acțiuni, ușile fiind deja șlefuite și vopsite, însă într-o culoare oarecare aleasă de antreprenor, instalarea lacătelor, buclelor și a altor lucrări aferente prevăzute în anexa executării contractului, totuși, nu era efectuată.

Dat fiind faptul că, ușile urmau a fi finisate încă în luna iulie 2017, adică în perioada caldă a anului, pentru a fi instalate și prelungite lucrările de reparație a casei, clientul a fost prejudiciat semnificativ din cauza neexecutării în termen a obligațiilor prestatorului. Astfel, în situația existentă prin prisma cadrului legal, a purces la expedierea în adresa antreprenorului a unei declarații de reziliere a contractului nr.1286 din 30 iunie 2017, fiind somat concomitent într-un termen de 7 zile și la achitarea penalităților de 12 091 de Euro pentru neexecutarea serviciului în termen.

Raportând prezenta speță la prevederile legii, reclamanta a constatat că nu a fost întocmit un act de finalizare a lucrărilor oferit spre semnare clientului. Mai mult ca atât, o notificare privind finalizarea totală a prestării serviciului clienta Gozun Iraida nu a recepționat, ceea ce demonstrează că aceste lucrări nu au fost finisate

până în prezent.

În acest context, a atras atenția și asupra pct. 3.5.2. al contractului, care prevede că, suma finală în mărime de 406 de Euro din costul produselor menționate la pct. 3.4. din prezentul contract, se va achita în termen de 3 zile din momentul informării de către „Antreprenor” a finisării lucrărilor de producere, iar până la 23 octombrie 2017, s-a depășit termenul de executare a serviciilor cu 107 zile, formându-se penalitate în mărime de 12 091 de Euro.

În temeiul art. 737 alin. (1) al Codului civil, rezoluțiunea contractului operează prin declarație scrisă față de cealaltă parte. Prin urmare, pretențiile înaintate cu privire la constatarea rezilierii contractului și achitarea penalității consideră că sunt pe deplin întemeiate și oferite expres de legiuitor clientului în art.16 alin.(2) al Legii, pentru protecția drepturilor sale în calitate de consumator.

Suport juridic la solicitarea de restituire a avansului în mărime de 724 de Euro (15 000 de lei) și restituirea în natură a celor 4 uși transmise spre restaurare specifică că oferă Codul civil în art.748 care statuează că dacă, după reziliere, prestațiile efectuate nu mai prezintă interes pentru cel îndreptățit să rezilieze, el poate extinde rezilierea și asupra acestor prestații.

Cu referire la pretenția cu privire la repararea prejudiciului moral, a menționat că, la caz este evident că prin neexecutarea obligațiunilor asumate conform contractului nr.1286 din 30 iunie 2017 i-au fost create suferințe psihice și un disconfort real, or, Gozun Iraida nu a avut posibilitatea să beneficieze și să instaleze ușile în perioada caldă a anului și să-și continue reparația casei sale, apreciind suma prejudiciului moral la 50 000 de lei, care în viziunea sa este rezonabilă pentru restabilirea echității sociale reieșind din neglijența antreprenorului asupra relațiilor cu clientul.

Prin urmare, în fața instanței de judecată, reclamanta a solicitat constatarea încălcării drepturilor consumatorului Gozun Iraida prin neexecutarea în termen a prestării serviciilor de către SRL ”Arama R”, constatarea rezilierii contractului pentru fabricarea articolelor de tâmplărie nr. 1286 din 30 iunie 2017, încheiat între SRL ”Arama R” în calitate de prestator și Gozun Iraida în calitate de beneficiar, încasarea din contul SRL ”Arama R” în beneficiul Iraidei Gozun a sumei de 15 000 de lei cu titlu de avans achitat cu restituirea în natură a celor 4 uși predate antreprenorului pentru restaurare, penalitatea în mărime de 12 091 de Euro și a prejudiciului moral în mărime de 50 000 de lei.

La 02 martie 2018, SRL ”Arama R” a înaintat instanței cerere reconvențională împotriva Iraidei Gozun, în motivarea căreia a indicat că înaintarea acțiunii de către Gozun Iraida împotriva SRL ”Arama R” cu privire la constatarea rezilierii contractului și încasarea sumei a fost întreprinsă în scopul de a se eschiva de la achitarea datoriei către SRL ”Arama R” pe contractul nr. 1286 din 30 iunie 2017.

Astfel, SRL ”Arama R” a susținut că, Gozun Iraida până în prezent a achitat parțial marfa, suma datoriei față de SRL ”Arama R” constituind la moment 406 de

Euro.

Conform pct. 2.2.8. al contractului, se reține că „Clientul” se obligă să primească de la „Antreprenor” elementele de tâmplărie conform actului de predare-primire, în condițiile și termenii prevăzuți de contract, pct. 2.2.9. Clientul se obligă să ridice comanda în termen de 7 zile din momentul finisării, indicat în pct. 4.2.

Termenul ulterior în care se vor păstra articolele de tâmplărie la depozitul „Antreprenorului” se vor achita din calcul 150 de Euro pe lună.

În conformitate cu aceste prevederi contractuale în termenul prevăzut de contract prin apel telefonic Clientul a fost înștiințat despre finisarea lucrărilor și la 20 iulie 2017 a fost întocmit actul de primire-predare a lucrărilor, însă nu a fost semnat de client, finisarea lucrărilor contractate a fost verificată de Client, cu toate acestea lucrarea nu a fost preluată, nu a fost achitată integral și nici nu a fost semnat actul de predare-primire cu careva obiecții sau fără ele.

Astfel, SRL ”Arama R” prin cerere reconvențională pretinde încasarea de la pârâta Gozun Ludmila a sumei de 406 de Euro suma restantă la contract, suma de 1050 de Euro pentru 7 luni de păstrare a lucrării și 612,47 de lei dobânda de întârziere.

Prin hotărârea din 18 iulie 2018 a Judecătorei Chișinău (sediul Buiucani), a fost respinsă ca neîntemeiată cererea de chemare în judecată înaintată de către Gozun Iraida împotriva SRL ”Arama R” cu privire la constatarea încălcării drepturilor consumatorului la prestarea în termen a serviciilor asumate, recunoașterea rezilierii contractului pentru fabricarea articolelor de tâmplărie, încasarea avansului, penalității pentru neexecutarea în termen a obligațiilor și a prejudiciului moral.

A fost admisă integral cererea reconvențională depusă de SRL ”Arama R” împotriva Iraidei Gozun cu privire la încasarea sumei, dobânzii de întârziere și a cheltuielilor de judecată.

A fost încasată de la Iraida Gozun în beneficiul SRL ”Arama R” suma de 406 de Euro, convertiți în valuta națională la momentul executării hotărârii judecătorești, conform cursului oficial al Băncii Naționale a Republicii Moldova, cu titlu de datorie, suma de 1050 de Euro, convertiți în valuta națională la momentul executării hotărârii judecătorești, conform cursului oficial al Băncii Naționale a Republicii Moldova, pentru păstrarea articolelor de tâmplărie la depozitul Antreprenorului, suma de 612,47 de lei cu titlu de dobândă de întârziere, precum și suma de 923,06 lei cu titlul de cheltuieli de judecată suportate pentru plata taxei de stat la depunerea cererii reconvenționale.

Prin decizia din 12 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, a fost respins apelul declarat de către Gozun Iraida și menținută hotărârea din 18 iulie 2018 a Judecătorei Chișinău (sediul Buiucani).

Pentru a decide astfel instanțele ierarhic inferioare au reținut în hotărârile sale că, din temeiurile acțiunii inițiale și solicitările înaintate, Gozun Iraida invocă drept temei al acțiunii nu prestarea serviciului necorespunzător, dar întârzierea executării

lucrării cu ulterioara reziliere și solicitare de aplicare a consecințelor acesteia, or, potrivit prevederilor art. 21 din Legea privind protecția consumatorilor, Gozun Iraida nu poate beneficia de ambele modalități de acțiune.

Instanțele de judecată au reținut că, prin conținutul plângerii din 09 octombrie 2017, adresată de reclamanta către Agenția pentru Protecția Consumatorilor, la data înaintării declarației de reziliere și somării de reparare a prejudiciilor ca urmare a neexecutării obligațiilor, lucrările privind restaurarea ușilor au fost executate de către SRL "Arama R", or, reclamanta nefiind de acord însuși cu lucrarea efectuată, chiar dacă a fost efectuată cu întârziere, menționându-se concomitent că prima discuție pe acest subiect cu reprezentantul executorului a avut loc la 07 septembrie 2017, iar ultima la 07 octombrie 2017 cu directorul întreprinderii SRL "Arama R", fără a înainta obiecții pentru a fi îndeplinite suplimentar de antreprenor și fără stabilirea unui nou termen determinat conform prevederilor legii.

În contextul cadrului legal aplicabil speței, instanțele au concluzionat că, rezilierea contractului urma a fi solicitată de client până la realizarea completă a lucrării sau a prestației și nu după, iar în cazul în care totuși pretinde rezilierea contractului după executarea lucrării urmează să achite prestatorului prețul serviciului prestat până la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului. Totodată, Gozun Iraida nu s-a conformat prevederilor legale și nu a recepționat lucrarea la data înștiințării sale despre finisarea executării ei, respectiv, invocarea viciilor asupra cărora nu s-au făcut rezerve în forma cerută și la momentul potrivit, nu poate fi interpretată ca neexecutare la timp a lucrării, fapt ce impune respingerea unicului temei de reziliere a contractului invocat de reclamantă.

Subsecvet, dat fiind faptul că nu este întemeiată cerința ce ține de încălcarea drepturilor consumatorului și rezilierea contractului, instanțele au relatat că se atestă și netemeinicia cerințelor subsecvente, iar corelativ temeinicia cerințelor a SRL "Arama R" de încasare a retribuției restante la contract, precum și plăților rezultate din nerespectarea condițiilor contractuale.

La 30 aprilie 2020 (prin oficiul poștal), Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru, a declarat recurs împotriva deciziei din 12 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, solicitând casarea acesteia și a hotărârii primei instanțe cu emiterea unei noi hotărâri prin care acțiunea să fie admisă în modul formulat, iar acțiunea reconvențională să fie respinsă.

În motivarea recursului a indicat că instanța de apel la pronunțarea deciziei a interpretat în mod eronat legea, iar aprecierea probelor a fost una arbitrară.

Prin încheierea din 01 iulie 2020 a Curții Supreme de Justiție, recursul declarat de către Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru, a fost considerat admisibil.

În conformitate cu art. 434 alin. (1) al Codului 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.

Instanța de recurs constată că, decizia recurată a fost pronunțată la 12 decembrie 2019, expediată părților la 05 februarie 2020, fără a fi anexate probe ce ar confirma cu certitudine data recepționării acesteia, iar recursul a fost declarat la 30 aprilie 2020, fapt ce atestă că recurenta s-a conformat normelor procedurale legale și a declarat în termen recursul.

În corespundere cu art. 444 al Codului de procedură civilă, recursul s-a examinat fără înștiințarea participanților la proces. Astfel, Colegiul a decis inoportună invitarea acestora, întrucât argumentele expuse în cererile de recurs au fost formulate cu suficientă precizie pentru a permite instanței verificarea legalității hotărârii atacate. Totodată, toate punctele de drept care puteau exista în această cauză pot fi cercetate și soluționate în mod adecvat pe baza înscrisurilor prezente la dosar. În plus, recurenta și intimații au avut ocazia să își prezinte poziția în scris și să răspundă la concluziile părții adverse. (*mutatis mutandis*, cauza Auza Vilho Eskelinen și alții vs. Finlanda, hotărârea din 19 aprilie 2007, § 72 – 75)

Subsidiar, în § 26 – 27 ale deciziei Curții Constituționale nr. 95 din 19 decembrie 2016 privind excepția de neconstituționalitate a articolului 444 al Codului de procedură civilă, Curtea a statuat că în cazul procedurilor care au ca obiect autorizarea unui apel sau care consacră verificarea unor aspecte de drept, și nu de fapt, sunt îndeplinite condițiile articolului 6 din Convenție chiar dacă instanța de apel sau de recurs nu oferă reclamantului posibilitate să se exprime în fața sa, în persoană. Iar, în esență nu este afectat accesul liber la justiție.

Verificând hotărârea contestată în raport de criticile formulate, în limitele controlului de legalitate și temeiurilor de drept invocate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră recursul declarat de Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru, întemeiat și care urmează a fi admis, casată decizia recurată cu trimiterea cauzei spre rejudecare în instanța de apel din considerentele ce urmează.

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

Pe parcursul examinării cauzei în fazele procesuale anterioare s-a constatat cu certitudine că, temei pentru intentarea acțiunii inițiale și a celei reconvenționale a constituit un contract de fabricare a articolelor de tâmplărie, semnat la 30 iunie 2017, în temeiul căruia SRL "Arama R" s-a obligat să efectueze lucrări de restaurare și reparație a patru uși în termen până la 21 iulie 2017, iar Gozun Iraida la rândul ei să achite costul lucrărilor specificate în acordul-anexă la contract.

Ambele instanțe ierarhic inferioare examinând fondul cauzei au hotărât respingerea acțiunii inițiale și admiterea acțiunii reconvenționale pe motivele reiterate mai sus. În urma unei analize a motivării soluțiilor supuse criticii în recurs, Colegiul lărgit ajunge la concluzia că decizia instanței de apel nu poate fi menținută,

or ea este rezultată din aplicarea eronată a legii precum și bazată pe aprecierea arbitrară a probatoriului livrat de părți.

Astfel, în recursul formulat Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru, a menționat *inter alia* că, SRL "Arama R" nu a notificat recurenta cu privire la finalizarea lucrărilor și nu a întocmit un act în acest așa cum prevede legea, iar informarea prin altă metodă decât cea scrisă a fost un rezultat al aprecierii arbitrare a probelor și a fost apreciată în detrimentul consumatorului. Totodată, recurenta a indicat că, instanțele eronat au interpretat modalitățile opționale, oferite de Legea privind protecția consumatorilor, în vederea apărării drepturilor sale. Criticile menționate au fost înserate atât și în cererea de apel motivată din 16 iulie 2019.

Așadar, instanța de recurs pentru a elucida aspectele abordate, va raporta circumstanțele prezentate la criticile invocate de Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru, și va trebui să se asigure că instanțele, în cazul de față Curtea de Apel Chișinău, a îndeplinit condiția unei examinări efective și a oferit un răspuns specific și explicit mijloacelor hotărâtoare pentru rezultatul procesului (a se vedea, *în contrast*, Lebedinschi vs. Moldova, hotărârea din 16 iunie 2015, § 31, 35 – 36; cauza Nichifor vs. Moldova, hotărârea din 20 septembrie 2016, § 29 – 31).

Potrivit art. 373 alin. (5) al Codului de procedură civilă, instanța de apel este obligată să se pronunțe asupra tuturor motivelor invocate în apel, iar conform prevederilor art. 390 alin. (1) lit. e), f) al aceleiași legi, decizia instanței de apel trebuie să conțină: motivele concluziilor instanței de apel și referirea la legea guvernantă; concluziile instanței de apel în urma examinării apelului.

În cadrul dreptului la un proces echitabil se analizează dreptul oricărei părți în cadrul unei proceduri judiciare de a prezenta instanței observațiile, argumentele și mijloacele sale de probă, coroborat cu dreptul fiecărei părți ca aceste observații și argumente să fie examinate în mod efectiv. Cu privire la aceste aspecte, obligația instanței de motivare a deciziilor sale este singurul mijloc prin care se poate verifica respectarea lor.

Conform jurisprudenței CEDO, noțiunea de proces echitabil presupune ca o instanță internă care nu a motivat decât pe scurt hotărârea sa să fi examinat totuși în mod real problemele esențiale care i-au fost supuse, și nu doar să reia pur și simplu concluziile unei instanțe inferioare (cauza Helle vs. Finlanda, hotărârea din 19 decembrie 1997). Deși articolul 6 § 1 din Convenție nu obligă instanțele de judecată să ofere răspunsuri detaliate la toate argumentele invocate, totuși din hotărâre trebuie să reiasă clar că elementele esențiale ale cauzei au fost examinate (cauza Taxquet vs. Belgia [MC], nr. 926/05, § 91, CEDO 2010).

În pofida acestor fapte, instanța de apel la pronunțarea asupra argumentelor din apelul depus de Gozun Iraida, urma în conformitate cu prevederile legii să se dedice unei analize efective a temeiurilor, argumentelor și propunerilor de probatoriu în raport cu explicațiile celorlalte părți și probatoriului propus de acele părți, fără a

prestabili relevanța acestora.

În cazul de față, instanța de apel a evitat să examineze explicațiile recurente referitoare la faptul că, SRL "Arama R" a evitat să respecte forma scrisă a notificării, fiind decăzută astfel de a proba existența acestui act de informare în conformitate cu art. 211 al Codului civil (în redacția în vigoare la data relevantă speței). La fel, din decizia recurată nu reiese că instanța de apel a oferit vreun răspuns argumentat cu privire la faptul din care cauză a interpretat descifrarea convorbirilor telefonice, care reprezintă nu altceva decât date cu privire la data și ora convorbirii între abonați, în detrimentul consumatorului, în situația când din aceste descifrări nu reiese conținutul convorbirii.

Subsidiar, instanța de apel la aprecierea probatoriului propus de părți a trecut în tăcere argumentele Iraidei Gozun cu privire la faptul că această descifrare a convorbirilor telefonice este de fapt reflectarea convorbirilor de intrare pe numărul reprezentantului societății pârâte, care în viziunea reclamantei probează faptul că anume ea a fost cea care s-a interesat despre soarta lucrărilor contractate.

Așadar, prin lipsa examinării temeiniciei argumentelor invocate mai sus, se constată că instanța de apel a dat dovadă de un formalism excesiv în această parte. Or, prin prisma principiului contradictorialității și egalității în arme, instanța de apel era obligată să asigure un echilibru just a intereselor ambelor părți implicate în proces. În esență, motivarea Curții de Apel Chișinău a pus-o într-o situație de dezavantaj pe Gozun Iraida față de adversarul său (a se vedea cauza Donadze vs. Georgia, hotărârea din 7 martie 2006, § 35 – 36).

Din alt punct de vedere, instanța de recurs reține criticile recurente cu privire la interpretarea eronată de către instanțele ierarhic inferioare a legii și anume a prevederilor art. 21 alin. (2) lit. b) din Legea privind protecția consumatorilor. Așadar, legea menționată prevede expres *dreptul opțional* al consumatorului, în cazul neîndeplinirii în termenul stabilit a lucrărilor, *sau* să fixeze un nou termen de executare a obiectului contractului și să ceară reducerea prețului *sau* să rezilieze contractul și să revendice repararea prejudiciului dacă acesta a fost cauzat prin această întârziere.

Legislatorul a prevăzut expres două modalități de apărare a drepturilor consumatorului în acest caz, ambele opțiuni (fixarea unui nou termen sau rezilierea contractului) având beneficiile compensatorii, reducerea prețului în cazul fixării altui termen și revendicarea prejudiciului în cazul rezilierii. În speță, însă, instanța de apel nu s-a îngreunat cu o analiză a acestor norme prin prisma declarațiilor Iraidei Gozun, ci interpretând eronat legea, a însușit motivarea hotărârii primei instanțe și cele invocate de partea adversă.

Constatând toate cele relatate supra, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție, conturează o opinie tendențioasă a instanței de apel de reținere și însușire a motivării din hotărârea primei instanțe, a argumentelor intimitei SRL "Arama R", fără a da o apreciere tuturor probelor în

ansamblu, fără a răspunde la toate temeiurile invocate de părți, ignorând nemotivat unele afirmații și situații certe sau cel puțin nemotivând prevalarea unor circumstanțe, pe care s-a bazat soluția emisă, asupra celorlalte probe existente la dosar.

În atare situație, instanța de recurs apreciază că Iraidei Gozun nu i-a fost asigurat dreptul de acces la o instanță și dreptul de a fi auzit combinat cu dreptul la un recurs efectiv. De fapt, în cazul când există suspiciuni privind încălcarea echității procedurii din perspectiva art. 6 §1 din CEDO, rezultă că recurenta nu a reușit să pună în discuție în fața instanțelor toate observațiile și raționamentele pe care le considera necesare în vederea apărării punctului ei de vedere (cauza Blücher vs. Republica Cehă, hotărârea din 11 ianuarie 2005, cauza Carmel Saliba vs. Malta, hotărârea din 29 noiembrie 2016, § 65).

În acest sens, Colegiul largit reamintește că în jurisprudența sa, Curtea Europeană a precizat că dreptul de a fi auzit în combinație cu dreptul la un recurs efectiv sunt în primul rând chestiuni de reglementare în dreptul intern și este în principiu, competența instanțelor să evalueze motivele de admisibilitate a unei cereri de acest tip (cauza Doorson vs. Olanda, hotărârea din 26 martie 1996).

Considerațiile de mai sus sunt suficiente pentru a stabili că erorile judiciare analizate în speță sunt esențiale și nu pot fi corectate în această fază. Or judecarea recursului, exercitat conform rigorilor impuse de art. 432 alin. (1) al Codului de procedură civilă, are caracter devolutiv numai pentru problemele de drept material și procedural.

În acest caz, art. 442 al Codului de procedură civilă prevede că în ordine de recurs nu pot fi administrate probe noi, ceea ce consolidează poziția susmenționată. Așadar, omisiunea instanței de apel de a aprecia toate probele în ansamblu, precum și de a constata relevanța argumentelor recurentei conduce inevitabil la încălcarea garanțiilor unui proces echitabil, din moment ce observațiile Gozun Iraidei, într-un mod efectiv, nu au fost analizate.

Prin urmare, ținând cont de faptele din speță, de argumentele părților și de constatările de mai sus, Colegiul judiciar consideră că a examinat principalele întrebări juridice puse în cerere și că nu este necesar să se pronunțe separat în privința motivelor invocate în recursurile formulate.

Acestea, în esență, nu au forță juridică de a influența prezenta soluție pe caz și relevanța lor va putea fi supusă unei aprecieri juridice la o nouă rejudecare a cauzei (a se vedea, *printre alte autorități*, cauzele Kamil Uzun vs. Turcia, hotărâre din 10 mai 2007, § 64; Centrul pentru Resurse Juridice în numele lui Valentin Câmpeanu vs. România (Marea Cameră), din 17 iulie 2014, § 156).

Astfel, din considerentele arătate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ largit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul declarat, de a casa decizia din 12 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău, iar reținând că erorile procedurale admise nu pot fi corectate de instanța de recurs,

cauza urmează a fi remisă la rejudecare, în alt complet de judecată.

La rejudecarea cauzei, instanța urmează să examineze speța în întregime în cadrul unor proceduri noi, în vederea respectării dreptului părților la un proces echitabil, în special, în partea aprecierii juridice a observațiilor lăsate fără răspuns (a se vedea, *spre exemplu* impactul considerentelor instanței de recurs la o nouă reexaminare, cauzele Victor Harovschi vs. Moldova, hotărâre din 18 noiembrie 2008; Dimitar Yordanov vs. Bulgaria, hotărâre din 6 septembrie 2018, § 52 - 53).

Având în vedere cele expuse și în conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) al Codului 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 Gozun Iraida, reprezentată de avocatul Bargan Alexandru.

Se casează decizia din 12 decembrie 2019 a Curții de Apel Chișinău emisă în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă de Gozun Iraida împotriva SRL "Arama R" cu privire la constatarea încălcării dreptului consumatorului, rezilierea contractului, încasarea avansului, penalității pentru neexecutarea în termen a obligațiilor și compensarea prejudiciului moral, și la cererea reconvențională depusă de SRL "Arama R" împotriva Iraidei Gozun cu privire la încasarea sumei, dobânzii de întârziere și a cheltuielilor de judecată și se remite cauza spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

Decizia nu se supune niciunei căi de atac.

Președintele ședinței,
judecătorul

Svetlana Filincova

Judecătorii

Galina Stratulat

Iurie Bejenaru

Mariana Pitic

Nicolae Craiu