

Dosarul nr. 2ra-1712/20

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud. I. Pulbere)

Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud. A. Malîi, A. Minciuna, N. Budăi)

DECIZIE

23 decembrie 2020

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
Judecătorii

Dumitru Mardari
Iurie Bejenaru
Nicolae Craiu
Nina Vascan
Galina Stratulat

examinând recursul declarat de Viorica Vlasova,
în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova
împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Smart Click” cu privire la apărarea
drepturilor consumatorilor, încasarea penalității, repararea prejudiciului moral și
compensarea cheltuielilor de judecată și cererea reconvențională depusă de
Societatea cu Răspundere Limitată „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu
privire la încasarea sumei și compensarea cheltuielilor de judecată,
împotriva deciziei din 09 iulie 2020 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a t ă :

La 26 aprilie 2019, Viorica Vlasova a depus cerere de chemare în judecată
împotriva SRL „Smart Click” solicitând constatarea încălcării de către vânzătorul
SRL „Smart Click” a termenelor de soluționare a reclamației, obligarea SRL „Smart
Click” de a repara sau de a înlocui produsul neconform, telefonul mobil „Samsung
Galaxy J2 16Gb Pink”, IMEI 356452093738790, încasarea de la SRL „Smart Click”
a penalității pentru fiecare zi depășită de soluționare a reclamației pentru întreaga
perioadă, începând cu data de 31 ianuarie 2019 și până la ziua soluționării
reclamației de către vânzător și încasarea prejudiciului moral în mărime de 5000 de
lei. Ulterior, reclamanta prin cerere a pretins suplimentar compensarea cheltuielilor
de asistență juridică în mărime de 1500 de lei.

În motivarea acțiunii, reclamanta a invocat că, în data de 16 iulie 2018, din
magazinul „Smart.md”, situat în mun. Chișinău, str. Tighina, nr.31, a procurat
telefonul mobil „Samsung Galaxy J2 16Gb Pink”, IMEI 356452093738790.

Totodată, a menționat că luna ianuarie, anul 2019, au apărut unele defecțiuni la
produsul nominalizat și anume nu se deschidea ecranul, ceea ce face imposibilă
utilizarea efectivă a telefonului conform destinației. Pentru înlăturarea defecțiunii,
la 16 ianuarie 2019 s-a adresat la service-centrul „Smart.md”, situat în mun.
Chișinău, str. Tighina, nr.31. Produsul neconform a fost recepționat de către
consultantul Eugen Stratulat, care a întocmit actul de predare-primire nr. 20985900
din 16 ianuarie 2019, fără a menționa anumite defecțiuni vizibile la produsul predat.

La compartimentul „Starea produsului primit de la consumator”, consultantul Eugen Stratulat, în ceea ce privește partea din față, partea din spate și marginile produsului, a notat ca fiind „Bună”. Astfel este exclus ca produsul să fi fost prezentat de către spre reparație cu anumite semne externe de deteriorare.

La 19 ianuarie 2019 s-a prezentat pentru ridicarea produsului adus pentru reparație, însă a primit procesul-verbal al stării tehnice din 19 ianuarie 2019, care într-un text standardizat constata că produsul în cauză ar fi fost exploatat cu încălcarea regulilor și condițiilor de exploatare, fiind concretizat „defect cauzat de acțiuni imprudente sau intenționate (p.5e) al cond. oblig de garanție”. Același act reflectă: „urmarea încălcărilor enumerate a constituit Ecran LCD ASSY crăpat”. În concluzie s-a indicat „se refuză în deservirea conform condițiilor expuse în certificatul de garanție, pe motivul că defectul produs este cauzat de utilizator”.

Reclamanta a declarat că, cele inserate în procesul-verbal al stării tehnice din 19 ianuarie 2019 nu corespund realității și contravin constatările certe și consensuale ale consumatorului și ale reprezentantului SRL „Smart Click” din actul de primire-predare nr. 20985900 din 16 ianuarie 2019, care nu a menționat la produsul predat anumite defecțiuni, cum ar fi ecranul crăpat și nu pot fi trecute neobservate la recepționarea produsului spre reparație. Motivul invocat în procesul-verbal al stării tehnice din 19 ianuarie 2019 privind apariția unor crăpături ale ecranului telefonului din vina consumatorului, este nefondat și este un pretext pentru a respinge cerința legală a consumatorului de reparare garantată a produsului neconform.

Reclamanta a afirmat că drept răspuns la adresarea sa repetată, a primit o scrisoare informativă semnată de administratorul Vadim Buzdugan, prin care a solicitat prezentarea telefonului defect la adresa Camerei de Comerț și Industrie, la 04 februarie 2019 ora 14:00. Totodată, textul conținea o adresare cu caracter de intimidare, fiind amenințată să achite costul expertizei. Produsul a fost predat pentru efectuarea expertizei.

Ulterior, a primit scrisoarea informativă semnată de managerul service-centrului, Eugen Dobinda, în care se comunica faptul că în urma studierii reclamației depusă din 28 ianuarie 2019, vânzătorul a decis efectuarea expertizei independente, de către Camera de Comerț și Industrie, în vederea determinării defectelor. La fel, s-a menționat că la telefon au fost depistate fisuri ale display-ului, apărute în procesul de exploatare și drept consecință vânzătorul a refuzat satisfacerea reclamației, invocând că defectul produsului a fost cauzat de exploatarea necorespunzătoare. Însă concluziile expertizei nu demonstrează că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului. Raportul de expertiză nr.0417623 din 07 februarie 2019 nu a constatat decât existența unor fisuri pe ecranul telefonului, fisuri ale căror existență nu a fost pusă la îndoială de către consumator. La fel, a pretins că expertiza a fost efectuată cu încălcarea prevederilor Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, în particular art. 18⁵ alin. (3) și alin. (3¹), or, consumatorul nu a fost informată despre dreptul de a participa la expertiză și nici despre posibilitatea de a formula întrebări expertului, independent de vânzător. Respectiv, nu pot fi invocate concluziile expertizei în refuzul de a-i admite reclamația de efectuare a reparației produsului în interiorul termenului de garanție.

La 16 septembrie 2019, SRL „Smart Click”, reprezentată de avocatul stagiar Doina Visternicean, a depus cerere reconvențională împotriva Vioricăi Vlasova

solicitând încasarea sumei în mărime de 1200 de lei, achitată pentru efectuarea expertizei și a sumei de 270 de lei cu titlu de taxă de stat achitată la depunerea cererii reconvenționale.

În motivarea cererii reconvenționale, reclamantul a invocat că, în data de 16 ianuarie 2019, Viorica Vlasova s-a adresat la centrul de deservire tehnică, invocând că telefonul mobil procurat nu este conform și că nu funcționa ecranul. În acest sens, a fost întocmit actul de predare-primire nr. 20985900 din 16 ianuarie 2019, iar telefonul urma să fie supus inițial unei examinări tehnice. Astfel, în urma examinării tehnice a telefonului mobil, care aparține Vioricăi Vlasova, prin procesul-verbal al stării tehnice din 19 ianuarie 2019, s-a constatat că defectul a fost cauzat de acțiuni imprudente sau intenționate. În cazul depistării unor defecțiuni cauzate de consumator, bunul procurat nu cade sub incidența garanției, motiv pentru care, Viorica Vlasova a primit refuz în deservirea tehnică gratuită în temeiul garanției. Din motiv că Viorica Vlasova nu a fost de acord cu concluziile centrului de deservire tehnică, SRL „Smart Click” fiind obligată prin art. 18⁵ alin. (3) din Legea privind protecția consumatorilor, a solicitat Camerei de Comerț și Industrie, efectuarea unei expertize tehnice, pentru care a fost achitată suma de 1200 de lei, conform facturii fiscale nr. EUK000485821 din 26 februarie 2019.

Reclamantul a precizat că, prin nota informativă expediată Vioricăi Vlasova, i s-a comunicat dreptul de a depune cerere pentru efectuarea expertizei și despre necesitatea prezentării telefonului mobil la adresa, data și ora indicate pentru efectuarea expertizei. Totodată, a fost informată și despre obligația de plată a costurilor aferente expertizei, în cazul în care prin raportul de expertiză întocmit de Camera de Comerț și Industrie, se va constata că viciul reclamat a fost cauzat în procesul de exploatare.

Conform raportului de expertiză întocmit de Camera de Comerț și Industrie s-a constatat că viciul invocat de consumator este produs în procesul de exploatare. Astfel, la compartimentul „concluziile expertului” sunt înscrise următoarele: „telefonul mobil de marca Samsung J2, numărul IMEI 356452093738790 este fost în exploatare și la momentul efectuării expertizei este nefuncționabil din cauza fisurilor matricei (ecranului) apărute în urma acționării mecanice asupra telefonului mobil în perioada de exploatare”. Respectiv, consumatorul este decăzut din dreptul de a beneficia gratuit de serviciile vânzătorului, aflându-se în culpă pentru provocarea defecțiunii.

Prin încheierea protocolară din 16 septembrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, s-a admis cererea reconvențională spre examinare într-o procedură cu cererea de bază.

Prin hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, s-a respins ca fiind neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova împotriva SRL „Smart Click” cu privire la apărarea drepturilor consumatorilor, încasarea penalității, repararea prejudiciului moral și încasarea cheltuielilor de judecată; s-a respins ca fiind neîntemeiată cererea reconvențională depusă de SRL „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu privire la încasarea sumei și a cheltuielilor de judecată.

Prin decizia din 09 iulie 2020 a Curții de Apel Chișinău s-a admis apelul declarat de SRL „Smart Click” și s-a casat hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în partea respingerii acțiunii reconvenționale

înaintate de SRL „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu privire la încasarea sumei și a cheltuielilor de judecată și în această parte s-a pronunțat o nouă hotărâre prin care s-a admis cererea de chemare în judecată reconvențională depusă de SRL „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu privire la încasarea sumei și a cheltuielilor de judecată; s-a încasat de la Viorica Vlasova în beneficiul SRL „Smart Click” suma de 480 de lei, achitată pentru efectuarea expertizei, taxa de stat pentru înaintarea acțiunii reconvenționale în sumă de 270 de lei și taxa de stat achitată la declararea apelului în sumă de 202,50 de lei; în rest, a fost menținută hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru.

La 20 octombrie 2020, Viorica Vlasova a depus cerere de recurs împotriva deciziei din 09 iulie 2020 a Curții de Apel Chișinău, solicitând admiterea recursului, casarea integrală a deciziei instanței de apel și respingerea apelului declarat de către SRL „Smart Click” împotriva hotărârii din 04 decembrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru.

În motivarea recursului s-a invocat instanța de apel la examinarea cererii de apel a ignorat un șir de argumente consistente, expuse în referința la apel. Instanța de apel a constatat că SRL „Smart Click”, pentru efectuarea raportului de expertiză nr.0417623 din 07 februarie 2019, eliberat de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, a suportat cheltuieli în sumă de 480 de lei. Pentru a concluziona astfel, instanța de apel a reținut doar cele invocate de către apelant. În referința depusă la cererea de apel, a menționat explicit caracterul dubios al pretențiilor SRȘ „Smart Click”, ceea ce se manifestă inclusiv prin cuantumul confuz și inconsecvent privind suma pretinsă sub pretextul plăților pentru efectuarea expertizei. Astfel, inițial, în cererea reconvențională înaintată, a pretins suma de 1200 de lei, ca fiind achitată de către pentru efectuarea expertizei. Totodată, este de menționat că cuantumul acestei, indicat în cererea reconvențională, diferă de suma de 480 de lei, indicată în scrisoarea expediată de către „Smart Click” SRL, precum și ulterior în cererea de apel a SRL „Smart Click”. Or, la momentul comunicării sumei de 480 de lei, expertiza deja a fost efectuată.

Recurenta a afirmat că, nici factura fiscală din 26 februarie 2019, nici ordinul de plată nr. 815 din 29 mai 2019 nu indică clar că expertiza (expertizele), pentru care a fost achitată suma de 1200 de lei, este anume în baza comenzii nr. 01190713U din 29 ianuarie 2019, adică expertiza produsului defect reclamat. Or, astfel de înscrisuri incerte și confuze nu pot servi drept bază pentru admiterea cerințelor SRL „Smart Click” de încasare a prețului expertizei efectuate. De altfel, raportul de expertiză nr. 0417623 a fost întocmit la 07 februarie 2019, pe când factura fiscală EUK000485821 este datată cu 26 februarie 2019, iar ordinul de plată nr. 815 este datat cu 29 mai 2019. Conform prevederile Legii nr. 68/2016 cu privire la expertiza judiciară și statutul expertului judiciar, regula este achitarea costurilor expertizei în prealabil (art 75 alin. (1)). Astfel, atât discrepanța vădită între data întocmirii raportului de expertiză și datele pretinselor achitări în cumul cu neachitarea în prealabil a expertizei, impun concluzia logică, că nici factura fiscală EUK000485821 din 26 februarie 2019, nici ordinul de plată nr. 815 din 29 mai 2019 nu au nici o legătură cu expertiza produsului defect reclamat. Deci, aceste acte, prezentate de către SRL „Smart Click” nu puteau justifica pretenția apelantului SRL „Smart Click” de încasare a sumei de 1200 de lei, ca fiind achitată pentru efectuarea expertizei.

În ceea ce privește pretenția SRL „Smart Click” de încasare a sumei de 270 de

lei, ca fiind achitată în calitate de taxă de stat, a menționat că, SRL „Smart Click” nu a anexat nici la cererea reconvențională, nici la cererea de apel vreun act care să confirme achitarea taxei de stat în mărime de 270 de lei pentru înaintarea cererii reconvenționale în prima instanță. Mai mult, SRL „Smart Click” SRL, contrar procedurii legale, a anexat la cererea de apel un șir de acte, pe care pretindea a le invoca drept probe, însă în conformitate cu art. 119¹ și art. 372 Cod de procedură civilă, toate probele urmau a fi prezentate, sub sancțiunea decăderii, în faza de pregătire a cauzei pentru dezbaterile judiciare, iar în procedura de apel, doar cu condiția dacă acestea nu au fost reclamate de către prima instanță la cererea participanților la proces sau dacă au fost restituite în mod nejustificat de către prima instanță. Proba care nu a fost prezentată în astfel de condiții, nu va mai putea fi administrată pe parcursul procesului decât în cazul în care participantul a fost în imposibilitate de a prezenta proba în termen. În speță, SRL „Smart Click” a pretins a fi anexate la dosar și administrate drept probe anumite înscrisuri pe care a omis a le prezenta în prima instanță. În acest sens, conform normelor legale prenotate, înscrisurile anexate la cererea de apel, cu excepția dovezii de plată a taxei de stat, urmau a fi restituite apelantului. Cu încălcarea normelor de drept procedural aceste înscrisuri nu doar că au fost anexate la materialele cauzei, dar și invocate în susținerea deciziei instanței de apel. În condițiile date, atât anexarea, contrar procedurii stabilite legal, la materialele cauzei a unor înscrisuri ce ar confirma achitarea taxei de stat pentru depunerea cererii reconvenționale, cât și administrarea arbitrară a probelor referitoare la pretinsele plăți suportate de către SRL „Smart Click” constituie încălcări ale normelor de drept procedural care au dus sau ar fi putut duce la soluționarea greșită a cauzei, precum și temei pentru ca instanța de recurs să considere că aprecierea probelor de către instanța judecătorească a fost arbitrară.

Recurenta a opinat că, abordarea instanței de apel ridică anumite probleme ce vizează repererele fundamentale ale politicii statului în domeniul protecției consumatorului. Astfel, punerea nejustificată în sarcina consumatorului a cheltuielilor pretinse de către agentul economic sub pretextul plăților ce ar fi fost achitate pentru efectuare expertizei în urma reclamației consumatorului, dar și încasarea din contul consumatorului a taxelor de stat prevăzute pentru anumite acțiuni procedurale, întreprinse de către agentul economic, este disproporționată, constituie un impediment pentru apărarea de către consumator a drepturilor sale în fața abuzurilor agentului economic, precum și descurajează consumatorii de a înainta reclamații privind neconformitatea produselor, serviciilor procurate și achitate de către consumator, dar și de a-și apăra drepturile prin înaintarea acțiunii în instanța de judecată.

Cu referire la taxa de stat prevăzută în legătură cu înaintarea cererii reconvenționale și a cererii de apel înaintate de către agentul economic, a remarcat, în special, că art. 85 alin. (1) lit. a) Cod de procedură civilă, art. 4 alin. (1) subpct. 71) din Legea 1216/1992 și art. 31 alin. (2) din Legea 105/2003, consumatorii sunt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale. În acest sens, încasarea din contul consumatorului a taxelor de stat pentru acțiunile procedurale efectuate de către agentul economic, în cadrul litigiului ce vizează protecția drepturilor consumatorului, implicit contravine acestor prevederi, dar și scopurilor promovate de legislația Republicii Moldova prin încurajarea consumatorului de a-și

proteja interesele legale prin apelarea la mecanismele procedurale prevăzute de legiuitor.

Copia recursului declarat a fost expediată în adresa intimatului conform scrisorii de însoțire datate cu 10 noiembrie 2020 (f.d.172) și a fost recepționată la 16 noiembrie 2020, conform avizului de recepție (f.d.173).

Referință la cererea de recurs, în temeiul art. 439 alin.(2) Cod de procedură civilă, până la data judecării cauzei în ordine de recurs, nu a parvenit.

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 09 iulie 2020, iar cererea de recurs a fost depusă la 20 octombrie 2020.

Materialele cauzei atestă expedierea copiei deciziei integrale participanților la proces la 27 iulie 2020, conform scrisorii de însoțire (f.d.155). Din textul recursului se identifică recepționarea copiei deciziei instanței de apel la 22 august 2020. Astfel, recursul este declarat 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 09 decembrie 2020 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 Viorica Vlasova și va casa decizia instanței de apel în partea căsării hotărârii primei instanțe cu menținerea în această parte a hotărârii primei instanțe, iar în rest va menține hotărârea primei instanțe și decizia instanței de apel, din motivele ce succed.

În conformitate cu articolul 445 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanța, după ce judecă recursul, este în drept: a) să respingă recursul și să mențină decizia instanței de apel și, după caz, hotărârea primei instanțe, precum și încheierile atacate cu recurs; f) să admită recursul, să caseze decizia instanței de apel și să mențină hotărârea primei instanțe.

Colegiul judiciar consideră necesar să menționeze că nu va formula un răspuns detaliat pentru fiecare argument al recurentului, ci va analiza doar motivele decisive pentru soluționarea prezentei cauze (a se vedea cauza *García Ruiz vs Spania* (Marea Cameră), 21 ianuarie 1999, parag. 26; *Moreira Ferreira vs Portugalia* (nr. 2) (Marea Cameră); 11 iulie 2017, parag. 84).

În conformitate cu articolul 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 temeiul 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. Inițial, Colegiul reține că pentru a verifica legalitatea deciziei contestate, fără a administra noi dovezi, va recurge la recapitularea esenței litigiului dedus judecătii.

Instanțele ierarhic inferioare au stabilit că Viorica Vlasova a procurat de la SRL „Smart Click” SRL telefonul model de model Samsung J2 (2018) Pink, IMEI 356452093738790, fapt confirmat prin bonul fiscal din 16 iulie 2018, precum și a fost eliberat certificatul de garanție (f.d.9-10).

La 16 ianuarie 2019, Viorica Vlasova s-a adresat la centrul de deservire al SRL „Smart Click” pentru reparația telefonului de model Samsung Galaxy J2 16 GB Pink, procurat anterior de la magazinul „Smart.md”.

În acest sens, la 16 ianuarie 2019 a fost întocmit actul de primire-predare nr. 20985900 a produsului clientului, telefonul Samsung Galaxy J2 16 GB Pink, fiind primit de reprezentantul SRL „Smart Click”. În act a fost reflectată problema invocată de consumator: „nu se deschide ecranul”, iar despre starea produsului primit de la consumator s-a specificat: partea din față: „bună”; partea din spate: „bună” (f.d.11).

La 19 ianuarie 2019 a fost întocmit procesul-verbal al stării tehnice, în care s-a indicat că telefonul mobil de Samsung model M-J250R/DS număr de serie 356452093738790 s-a exploatat cu încălcarea regulilor și condițiilor de exploatare și anume: „Defect cauzat de acțiuni imprudente sau intenționate (P (5.e) al Cond. Oblig. de garanție. Urmarea încălcărilor enumerate a constituit ecran LSCD ASSY crăpat” (f.d.12).

Prin reclamația datată cu 26 ianuarie 2019, adresată SRL „Smart Click” SRL, magazinul „Smart.md”, Viorica Vlasova, în temeiul art. 18⁵ alin.(3) din Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, și-a exprimat opțiunea privind repararea gratuită a produsului într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației inițiale la 16 ianuarie 2019 (f.d.13-15).

Drept urmare, Vioricai Vlasova i-a fost refuzat în admiterea solicitării din reclamație, prin scrisoarea informativă semnată de administratorul SRL „Smart Click” SRL, Vadim Buzdugan. Totodată, a informat că urmează să facă uz de dreptul de a dispune de o expertiză tehnică la Camera de Comerț și Industrie. În acest sens, a fost solicitat prezentarea telefonului pretins a fi comercializat cu vicii (f.d.16).

Prin scrisoarea informativă semnată de Eugen Dobinda, manager service centru al SRL „Smart Click”, Viorica Vlasova a fost informată despre rezultatele expertizei efectuate de către Camera de Comerț și Industrie, precum și despre refuzul de a admite solicitarea din reclamație. Totodată, s-a solicitat Vioricai Vlasova de a compensa cheltuielile suportate pentru efectuarea expertizei în sumă de 480 de lei (f.d.17).

În consecință, Viorica Vlasova a depus cerere de chemare în judecată împotriva

SRL „Smart Click” prin care a solicitat constatarea încălcării de către vânzătorul SRL „Smart Click” a termenelor de soluționare a reclamației, obligarea SRL „Smart Click” de a repara sau de a înlocui produsul neconform, telefonul mobil „Samsung Galaxy J2 16Gb Pink”, IMEI 356452093738790, încasarea de la SRL „Smart Click” a penalității pentru fiecare zi depășită de soluționare a reclamației pentru întreaga perioadă, începând cu data de 31 ianuarie 2019 și până la ziua soluționării reclamației de către vânzător și încasarea prejudiciului moral în mărime de 5000 de lei (f.d.8).

Totodată, la 16 septembrie 2019, SRL „Smart Click”, reprezentată de avocatul stagiar Doina Visternicean, a depus cerere reconvențională împotriva Vioricăi Vlasova solicitând încasarea sumei în mărime de 1200 de lei, achitată pentru efectuarea expertizei și a sumei de 270 de lei cu titlu de taxă de stat achitată la depunerea cererii reconvenționale (f.d.39-40).

Prin hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, s-a respins ca fiind neîntemeiată cererea de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova împotriva SRL „Smart Click” cu privire la apărarea drepturilor consumatorilor, încasarea penalității, repararea prejudiciului moral și încasarea cheltuielilor de judecată; s-a respins ca fiind neîntemeiată cererea reconvențională depusă de SRL „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu privire la încasarea sumei și a cheltuielilor de judecată (f.d.68, 73-78).

Prin decizia din 09 iulie 2020 a Curții de Apel Chișinău s-a admis apelul declarat de SRL „Smart Click” și s-a casat hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, în partea respingerii acțiunii reconvenționale înaintate de SRL „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu privire la încasarea sumei și a cheltuielilor de judecată și în această parte s-a pronunțat o nouă hotărâre prin care s-a admis cererea de chemare în judecată reconvențională depusă de SRL „Smart Click” împotriva Vioricăi Vlasova cu privire la încasarea sumei și a cheltuielilor de judecată; s-a încasat de la Viorica Vlasova în beneficiul SRL „Smart Click” suma de 480 de lei, achitată pentru efectuarea expertizei, taxa de stat pentru înaintarea acțiunii reconvenționale în sumă de 270 de lei și taxa de stat achitată la declararea apelului în sumă de 202,50 de lei; în rest, a fost menținută hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru (f.d.142-154).

Pentru a decide astfel, instanța de apel a reținut că vânzătorul a dovedit vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, conform art. 18⁵ alin. (3) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, iar cheltuielile suportate în cazul constatării faptului că neconformitatea produsului nu sunt vicii ale producătorului, dar au apărut după comercializare ca urmare a exploatării necorespunzătoare, nu-i pot fi imputate vânzătorului.

Totodată, instanța de apel a considerat că Viorica Vlasova a acționat ilicit față de SRL „Smart Click”, în situația în care, deși, aceasta cunoștea că la momentul procurării bunului nu avea vicii, însă au apărut în urma exploatării necorespunzătoare, fapt confirmat prin raportul de expertiză nr.0417623 din 07 februarie 2019, a insistat ca vânzătorul să-i repara gratuit telefonul mobil de marca Samsung J2, numărul IMEI 356452093738790 (f.d.13-15). Așadar, solicitarea formulată de către Viorica Vlasova prin reclamația înaintată era neîntemeiată, având în vedere că aceasta cunoștea că este responsabilă de utilizarea necorespunzătoare a

telefonului mobil de marca Samsung J2, numărul IMEI 356452093738790 procurat de la SRL „Smart Click”, faptul dat fiindu-i comunicat prin procesul-verbal al stării tehnice din 19 ianuarie 2019.

Instanța de apel a atestat legătura cauzală între prejudiciul suportat de către SRL „Smart Click” în mărime de 480 de lei și fapta ilicită a Vioricăi Vlasova.

Prin prisma criticilor aduse în cererea de recurs de către Viorica Vlasova, se distinge dezacordul cu soluția adoptată de instanța de apel în partea admiterii acțiunii reconvenționale.

Concomitent, în situația în care reclamanta/recurenta Viorica Vlasova a pretins casarea integrală a deciziei instanței de apel cu respingerea apelului declarat de SRL „Smart Click” împotriva hotărârii din 04 decembrie 2019 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, Colegiul va verifica legalitatea deciziei contestate în limitele invocate în recurs.

Inițial, Colegiul consideră necesar de a reitera considerentele reținute de prima instanță la respingerea cererii de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova.

În continuare, Colegiul va puncta *infra* momentele decisive în soluția sa privind casarea deciziei instanței de apel în partea căsării hotărârii primei instanțe cu menținerea în această parte a hotărârii primei instanțe.

În debut, Colegiul consideră necesar de a evoca cadrul legal pertinent litigiului dedus judecății.

În sensul art. 1 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003 (în continuare Legea nr. 105/2003), consumatorul este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Conform aceluiași articol, agentul economic reprezintă orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări).

Art. 1 din Legea nr. 105/2003 definește noțiunea de vânzător care este orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii, precum și noțiunea de produs – bun destinat consumului sau utilizării individuale; sunt, de asemenea, considerate produse energia electrică, energia termică, gazele și apa livrate pentru consum individual. În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile și obligațiile aferente.

Pornind de la faptul că prin litigiul inițiat, Viorica Vlasova a pretins protejarea drepturilor sale de consumator ca urmare a procurării unui telefon mobil de la pârât, în calitate de vânzător și refuzul pârâtului de a admite solicitarea din reclamația reclamantei, urmează a fi reliefate și următoarele prevederi legale.

Conform art. 9 lit. a) al Legii nr. 105/2003, vânzătorul este obligat să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate.

În virtutea art. 6 lit. c) din Legea nr. 105/2003, orice consumator are dreptul la remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.

Conform art. 18⁵ alin.(1) din Legea nr. 105/2003, în perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

În această ordine de idei, Colegiul iterează că Viorica Vlasova s-a adresat la centrul de deservire al SRL „Smart Click” pentru reparația telefonului de model Samsung Galaxy J2 16 GB Pink, procurat la 16 iulie 2018 de la magazinul „Smart.md”, conform certificatului de garanție completat și bonului fiscal datat cu 16 iulie 2018 (f.d.9-10). Tot, la 16 ianuarie 2019 a fost întocmit actul de primire-predare nr. 20985900 a produsului clientului, telefonul Samsung Galaxy J2 16 GB Pink, iar la 19 ianuarie 2019 a fost întocmit procesul-verbal al stării tehnice a produsului, aspect conturat *supra*.

Respectiv, la 26 ianuarie 2019, prin reclamația depusă Viorica Vlasova, recepționată de către pârât, fiind aplicată ștampila în acest sens (f.d.13-15), a pretins repararea gratuită a produsului.

Având în vedere că scrisorile informative, parvenite de la pârât în adresa Vioricăi Vlasova, nu sunt datate, însă, totodată, raportul de expertiză efectuat de către Camera de Comerț și Industrie în baza comenzii nr. 01190713U din 29 ianuarie 2019 a SRL „Smart Click”, a fost întocmit la 07 februarie 2019, prima instanță justificat a reținut că nu a fost încălcat termenul de soluționare a reclamației. Or, termenul este de 14 zile de la data depunerii reclamației.

De altfel, legislația națională prevede obligația vânzătorului de a dovedi vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, în cazul în care refuză să satisfacă reclamația.

În contextul prevederilor art. 18⁵ alin.(3) din Legea nr. 105/2003, deficiențele apărute la produsul vândut urmau a fi dovedite printr-o expertiză efectuată de o terță parte competentă în domeniu. Astfel, aceste împrejurări a determinat adresarea pârâtului către Camera de Comerț și Industrie, care la 07 februarie 2019 a întocmit raportul de expertiză nr. 0417623 (f.d.33-38). În concluzia raportului dat, în esență, s-a constatat că deficiențele depistate la examinarea telefonului mobil au apărut în urma acționării mecanice asupra telefonului mobil în perioada de exploatare, precum și că defectele depistate nu poartă un caracter de viciu ascuns (f.d.35).

În procesul-verbal al stării tehnice a telefonului mobil Samsung, datat cu 19 ianuarie 2019, s-a specificat încălcarea regulilor și condițiilor de exploatare, defect cauzat de acțiuni imprudente sau intenționate (f.d.12).

Mai mult, Colegiul reține considerentul primei instanțe precum că în cadrul ședinței de judecată reclamanta a afirmat că la data predării telefonului mobil, 16 ianuarie 2019, existența unor defecte mecanice al display-ului, exprimate prin fisuri.

În consecință, normele de drept citate corelate cu situația de fapt a determinat respingerea cererii de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova, inclusiv a fost respinsă cerința de încasare a cheltuielilor de asistență juridică, având în vedere respingerea pretenției principale.

Concomitent, Colegiul reiterează că, deși, recurenta pretinde casarea integrală a deciziei instanței de apel și respingerea apelului declarat de SRL „Smart Click” împotriva hotărârii din 04 decembrie 2019 a Judecătoria Chișinău, sediul Centru, criticile aduse de recurentă vizează, în esență, admiterea de către instanța de apel a cererii reconvenționale depuse de către SRL „Smart Click”.

La acest capitol, Colegiul menționează că, anterior a reiterat considerentele reținute de prima instanță pentru respingerea cererii de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova.

În continuare, Colegiul precizează că pretențiile formulate în cererea reconvențională vizează încasarea sumei de 1200 de lei pentru efectuarea expertizei, precum și taxa de stat în sumă de 270 de lei, achitată la depunerea cererii reconvenționale (f.d.39-40).

În justificarea cerințelor a fost prezentată factura fiscală EUK000485821 din 26 februarie 2019, precum și ordinul de plată nr. 815 din 29 mai 2019.

În această ordine de idei, Colegiul notează că factura fiscală, cât și ordinul de plată sunt întocmite pentru suma de 1200 de lei (f.d.41-42).

Totodată, prin scrisoarea informativă expediată pe numele Vioricăi Vlasova de către SRL „Smart Click” s-a indicat: „vă somăm să ne compensați în maxim 7 zile, costul expertizei achitate de noi care se ridică la suma de 480 de lei [...]” (f.d.17).

În atare circumstanțe, Colegiul va reține ipoteza primei instanțe prin prisma poziției Vioricăi Vlasova, în situația în care nu a fost confirmată cert suma achitată pentru efectuarea expertizei.

În circumstanțele amintite anterior este evident că raportul de expertiză a fost efectuat la 07 februarie 2019 de către Camera de Comerț și Industrie în baza comenzii nr. 01190713U din 29 ianuarie 2019 a SRL „Smart Click” (f.d.33-38).

Or, efectuarea expertizei la caz a fost determinată de faptul că SRL „Smart Click” a refuzat admiterea reclamației Vioricăi Vlasova privind repararea produsului gratuit, iar în contextul prevederilor art. 18⁵ alin.(3) din Legea nr. 105/2003, dacă vânzătorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art.18 alin.(2) și art.18¹ alin.(1), este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

Colegiul reiterează că la înaintarea cererii reconvenționale, SRL „Smart Click” a solicitat încasarea de la Viorica Vlasova a sumei de 1200 de lei, suportată pentru efectuarea expertizei, însă, instanța de apel a accentuat că această sumă a fost concretizată în cererea de apel, fiind pretinsă suma în quantum de 480 de lei (f.d.151).

De altfel, cu referire la quantumul sumei de 480 de lei, instanța de apel a reținut și confirmarea eliberată de Camera de Comerț și Industrie care denotă că expertiza efectuată în baza comenzii nr. 01190713U din 29 ianuarie 2019 a costat 480 de lei, care a fost anexată la cererea de apel (f.d.112).

Sub acest aspect, Colegiul notează că art. 118 alin.(1) Cod de procedură civilă prevede că fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

În sensul art. 119¹ alin.(1) Cod de procedură civilă, toate probele se prezintă, sub sancțiunea decăderii, în termenul stabilit de instanța de judecată, în faza de pregătire a cauzei pentru dezbateri judiciare, dacă legea nu prevede altfel. În cazul prezentării probelor contrar condițiilor prevăzute de lege, judecătorul dispune restituirea acestora printr-o încheiere protocolară.

Conform alineatului al aceluiași articol, proba care nu a fost prezentată în condițiile alin.(1) nu va mai putea fi administrată pe parcursul procesului decât în

cazul în care: b) participantul a fost în imposibilitate de a prezenta proba în termen; c) administrarea probei nu duce la întreruperea ședinței.

În conformitate cu art. 372 alin. (1) Cod de procedură civilă, părțile și alți participanți la proces au dreptul să prezinte noi probe dacă acestea respectă prevederile art.119¹ alin. (2), dacă acestea nu au fost reclamate de către prima instanță la cererea participanților la proces sau dacă au fost restituite în mod nejustificat de către prima instanță.

În contextul normelor de drept procedural citate, Colegiul relevă că la examinarea cauzei în prima instanță, instanța a rezultat din probele existente la dosar în confirmarea pretențiilor formulate în cererea reconvențională, iar alte probe SRL „Smart Click” nu a pretins să prezinte, nici nu s-au restituit probele prezentate.

Respectiv, anexând această confirmare în instanța de apel în justificarea pretențiilor formulate în acțiunea reconvențională, SRL „Smart Click” nu a indicat ce a împiedicat prezentarea înscrisului dat în prima instanță.

Or, datele incluse în înscrisul eliberat de Camera de Comerț și Industrie reflectă data оформării comenzii, precum și data întocmirii raportului de expertiză, ceea ce denotă că la înaintarea acțiunii reconvenționale, acest înscris exista, însă nu a fost prezentat la depunerea cererii reconvenționale.

Respectiv, art. 372 alin. (1) Cod de procedură civilă prevede cazurile când părțile sunt în drept a prezenta probe noi în instanța de apel.

În ceea ce vizează factura seria nr. EUK000485821 din 26 februarie 2019, care a fost reținută de instanța de apel prin prisma mențiunilor efectuate cu privire la comenzile nr.0713U și 0779U, Colegiul notează că în textul acestei se profilează achitarea pentru 2 servicii a câte 500 de lei plus TVA, în total 1200 de lei (f.d.41-42), însă nicidecum nu se identifică suma de 480 de lei.

De altfel, în ordinul de plată nr. 815 din 29 mai 2019 se distinge că suma de 1200,00 de lei este „plata pentru servicii expertiza, conform f.f. EUK000485821 din 26/02/2019” (f.d.42).

Drept urmare, Colegiul apreciază ca fiind justificată poziția primei instanțe precum factura a fost eliberată pentru plata a două expertize și care nu atestă cert precum că suma indicată în factură ar fi în baza comenzii nr. 01190713U din 29 ianuarie 2019. Or, pretenția principală formulată în cererea reconvențională viza încasarea sumei pentru efectuarea expertizei produsului procurat de Viorica Vlasova, ceea ce denotă suplimentar că aceasta urma a fi confirmată prin probe certe și concludente.

Mai mult, la data înaintării cererii reconvenționale, 16 septembrie 2019, pornind de la faptul că prin aceasta s-a pretins cu titlul de pretenție principală suma achitată pentru efectuarea expertizei a telefonului mobil de model Samsung, expertiză efectuată la 07 februarie 2019 de către Camera de Comerț și Industrie, este evident că era cunoscut cuantumul acestei.

La acest aspect, Colegiul reține și argumentele recurente privind cuantumul confuz și inconsecvent privind suma pretinsă sub pretextul achitării serviciilor de expertiză, precum și că diferă sumele pretinse, în situația în care costul expertizei era deja cunoscut, despre ce s-a indicat în scrisoarea informativă expediată în adresa sa anterior adresării în instanță.

Implicit Colegiul prin prisma argumentelor recurente aduse în acest sens precizează că în sensul legislației naționale achitarea pentru efectuarea expertizei se

efectuează în prealabil. Or, de regulă, efectuarea expertizei se realizează cu condiția că solicitantul achită în prealabil costurile.

Sintetizând cele conturate *supra*, Colegiul conchide că instanța de apel a constatat cu certitudine că SRL „Smart Click” a suportat cheltuieli în sumă de 480 de lei pentru întocmirea raportului de expertiză din 07 februarie 2019 de către Camera de Comerț și Industrie anume prin înscrisul anexat la cererea de apel (f.d.112), însă acest înscris nu a fost anexat la depunerea cererii reconvenționale.

Deși, legea procesuală prevede indicarea în cererea de apel a probelor invocate în susținerea apelului (art. 365 alin.(1) lit.e) Cod de procedură civilă), însă nu poate fi ignorată regula reflectată în norma legală privind prezentarea probelor în apel, în condițiile în care acest înscris exista la data înaintării acțiunii reconvenționale.

În altă ordine de idei, vânzătorul a fost obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut prin expertiza efectuată, având în vedere că a refuzat satisfacerea reclamației, în caz contrar avea obligația de a îndeplini cerințele art.18 alin.(2) și art.18¹ alin.(1). Respectiv, efectuarea expertizei a fost dictată de norma legală.

De altfel, în conformitate cu art. 373 alin. (1), (2) Cod de procedură civilă, instanța de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referințelor și obiecțiilor înaintate, legalitatea și temeinicia hotărârii atacate în ceea ce privește constatarea circumstanțelor de fapt și aplicarea legii în primă instanță, precum și în limitele apelului, instanța de apel verifică circumstanțele și raporturile juridice stabilite în hotărârea primei instanțe, precum și cele care nu au fost stabilite, dar care au importanță pentru soluționarea cauzei, apreciază probele din dosar și cele prezentate suplimentar în instanță de apel de către participanții la proces.

Astfel, instanța de apel constatând întrunirea condițiilor privind antrenarea răspunderii delictuale a Vioricăi Vlasova, a ignorat faptul că părțile înaintând pretenții, sunt obligate de a confirma circumstanțele invocate, precum și probele în susținerea acestor, obligație ce a fost eludată de către SRL „Smart Click” la înaintarea acțiunii reconvenționale.

În consecință, Colegiul apreciază ca fiind întemeiată concluzia primei instanțe privind respingerea cererii reconvenționale depuse de SRL „Smart Click”.

Subsecvent, prin prisma art. 94 alin. (1) Cod de procedură civilă, cheltuielile suportate cu privire la taxa de stat la înaintarea acțiunii reconvenționale și depunerea cererii de apel rămân pe seama SRL „Smart Click”.

Alte argumente invocate de recurentă nu pot fi reținute, deoarece alegațiile esențiale soluționării corecte ale litigiului au fost apreciate în raport cu normele de drept aplicabile litigiului dedus judecării corelate cu circumstanțele cauzei și suportul probatoriu prezentat în acest sens.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție va admite recursul declarat, va casa decizia instanței de apel în partea căsării hotărârii primei instanțe cu menținerea în această parte a hotărârii primei instanțe, iar în rest va menține hotărârea primei instanțe și decizia instanței de apel.

În conformitate cu prevederile art. 442, art. 444, art. 445 alin. (1) lit. a) f), 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 Viorica Vlasova.

Se casează decizia din 09 iulie 2020 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Viorica Vlasova împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Smart Click” cu privire la apărarea drepturilor consumatorilor, încasarea penalității, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată și cererea reconvențională depusă de Societatea cu Răspundere Limitată „Smart Click” împotriva Vioricai Vlasova cu privire la încasarea sumei și compensarea cheltuielilor de judecată, în partea căsării hotărârii primei instanțe privind respingerea cererii reconvenționale depuse de Societatea cu Răspundere Limitată „Smart Click” și se menține în această parte hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

În rest, se menține hotărârea din 04 decembrie 2019 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru și decizia din 09 iulie 2020 a Curții de Apel Chișinău.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,
judecătorul

Dumitru Mardari

Judecătorii

Iurie Bejenaru

Nicolae Craiu

Nina Vascan

Galina Stratulat