

Dosarul nr. 2ra-1596/21

Prima instanță - (Judecătoria Căușeni, sediul Ștefan Vodă) jud: A. Postu
Instanța de apel - (Curtea de Apel Chișinău) jud: A. Panov, L. Pruteanu, I. Țurcan

ÎNCHEIERE

20 octombrie 2021

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele completului, judecătorul
judecătorii

Ala Cobăneanu
Mariana Pitic
Dumitru Mardari

examinând admisibilitatea recursului declarat de Ionel Calalb,
în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată înaintată de Ionel
Calalb împotriva Societății pe Acțiuni „Moldtelecom” cu privire la apărarea
drepturilor consumatorului și repararea prejudiciului moral,
împotriva deciziei din 29 iunie 2021 a Curții de Apel Chișinău,

c o n s t a t ă:

La 17 decembrie 2019 Ionel Calalb a depus cerere de chemare în judecată
împotriva SA „Moldtelecom”, solicitând obligarea pârâtului să remedieze gratuit
deficiențele apărute la serviciul prestat și încasarea sumei de 7 000 lei cu titlu de
prejudiciu moral.

În motivarea acțiunii reclamantul a indicat că la 17 septembrie 2018 a încheiat
contractul nr.93100212 de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice,
potrivit căruia reclamantul s-a obligat să achite serviciile de televiziune prin cablu și
internet, iar pârâtul s-a obligat să acorde servicii de calitate pe adresa r-nul Ștefan
Vodă, s. Olănești, str. XXX XXX.

La momentul conectării, de către pârât a fost oferit și un echipament în folosință
gratuită necesar furnizării serviciilor sale, compus din telecomandă, bloc de
alimentare, cablu AV etc.

A invocat că parcursul lunilor septembrie-decembrie 2019 serviciile de furnizare
a televiziunii au devenit necorespunzătoare prin faptul că după o perioadă scurtă de
funcționare a televizorului și a întregului echipament pus la dispoziție de către pârât,
a devenit imposibil de schimbat posturile TV, volumul sunetului televizorului.

Drept urmare, a apelat telefonic la serviciul de asistență a clienților,
reprezentanții pârâtului i-au comunicat reclamantului că pentru a rezolva problema
trebuie să întrerupă echipamentul oferit de pârât de la curentul electric, iar
conformându-se soluției propuse, reclamantul a observat că după o perioadă scurtă
de timp, iarăși problema revine. Relevă că ulterior a apelat repetat la serviciul suport
clienți, fiindu-i propusă o altă soluție, care a generat efectuarea unui restart a
întregului echipament furnizat de către pârât.

Dat fiind că problema nu a fost remediată, a apelat iarăși la serviciul suport clienți, solicitând intervenția la fața locului a angajaților pârâtului, la care i s-a comunicat că din informația pe care o vede operatorul on-line, careva abateri de la parametrii ordinari de funcționare a echipamentului nu se observă și a refuzat să trimită echipa de tehnicieni la fața locului și a comunicat că cel mai probabil e din cauza telecomandei, iar datorită faptului că termenul de garanție este de 12 luni, telecomanda urmează a fi procurată de către reclamant din sursele proprii.

În conformitate cu art.18¹ alin. (2) al Legii nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor prestatorul asigură toate operațiunile și suportă toate cheltuielile pentru eliminarea deficiențelor identificate, înlocuirea produselor utilizate la furnizarea serviciilor relevante, inclusiv costurile de transport, cheltuielile de manipulare, diagnosticare, examinare, demontare, instalare și ambalare sau pentru returnarea costului serviciilor necorespunzătoare pentru perioada de garanție.

Conform pct.2 din anexa nr.2 la contractual sus-menționat, pârâtul a obligat reclamantul de a achita serviciile oferite pentru o perioadă de minim 36 luni, sub sancțiunea unei penalități prin care reclamantul va fi obligat de a compensa cheltuielile pârâtului în cazul în care va dori o reziliere anticipată a contractului. Consideră că odată ce a impus o interdicție reclamantului de a rezilia contractul, acesta trebuie să-și execute pe parcursul perioadei respective obligația sa de prestare a serviciilor calitative.

În conformitate cu art.18³ alin.(1)-(2) din Legea nr.105, răspunderea vânzătorului pentru garanția legală a conformității are loc la detectarea neconformității în termen de doi ani, calculată de la data livrării produsului. Pentru produsele a căror durată de serviciu este mai mică de doi ani, perioada specificată la alin. (1) se reduce la această perioadă. Astfel, relevă că legea instituie un termen minim de garanție egal cu 2 ani la produsele de folosință îndelungată care au fost vândute, iar telecomanda televizorului cu certitudine reprezintă un produs de folosință îndelungată. Odată ce legea nu reglementează termenul de garanție minimă a produselor utilizate în cadrul prestării serviciilor, rezultă că telecomanda urmează să funcționeze cel puțin 2 ani de la momentul livrării acesteia. În acest sens, instituirea unui termen de garanție mai mic de 2 ani, reprezintă o clauză abuzivă și este lovită de nulitate absolută în conformitate cu 329 alin.(1) Cod Civil, care stipulează în contractele cu consumatorii sănt nule clauzele abuzive, precum și clauzele prin care se derogă de la dispozițiile legale de la care este interzis a se deroga în detrimentul consumatorului (nulitatea de protecție).

La 26 noiembrie 2019 a depus o reclamație la adresa electronică a pârâtului, solicitând remedierea gratuită a neconformității apărute la serviciul prestat.

La 26 noiembrie 2019 a parvenit un răspuns din partea pârâtului despre faptul că soluționarea acesteia va fi efectuată în 30 zile conform Legii cu privire la petiționare.

La data de 13 decembrie 2019, în urma examinării reclamației, pârâtul a oferit un răspuns de refuz în remedierea gratuită a deficiențelor la serviciul prestat și a comunicat că potrivit acordului privind echipamentul terminal eliberat în condiții de comoditate, abonatul va asigura schimbarea bateriilor și a altor accesorii (telecomandă, bloc de alimentare, cablu AV ș.a) pentru asigurarea funcționării corespunzătoare a echipamentelor terminale în termenul de garanție de 6 luni, astfel că procurarea telecomenzii de la mediabox rămâne la discreția dumneavoastră.

Consideră că prin acțiunile sale, pârâtul a cauzat reclamantului un prejudiciu moral considerabil prin faptul că chiar dacă reclamantul achită regulat serviciile furnizate de pârât, ultimul nu furnizează servicii calitative.

Totodată, în urma discuțiilor cu operatorii de la serviciul suport clienți, când reclamantul personal a solicitat sosirea unei echipe de tehnicieni la fața locului, acest lucru a fost refuzat și a fost comunicat faptul că este de vină telecomanda, fără cel puțin a o vedea. Or, neconformitatea putea apărea poate și din alte motive imputabile pârâtului, fiind posibilă defecțiunea altei părți a echipamentului, iar instituirea unui termen de garanție abuziv la telecomandă, care este unul mai mic decât cel prevăzut de lege, toate aceste lucruri au creat stări de disconfort enorm prin faptul că nu putea beneficia de o relaxare vizionând televizorul, care nu funcționa corespunzător din cauza echipamentului defect pus la dispoziție de către pârât.

Prin hotărârea din 5 martie 2020 a Judecătorei Căușeni, sediul Ștefan Vodă, s-a respins ca neîntemeiată cererea de chemare în judecată.

La 9 martie 2020, Ionel Calalb a declarat apel împotriva hotărârii, solicitând casarea acesteia, cu emiterea unei hotărâri noi de admitere a acțiunii.

Prin deciziei din 29 iunie 2021 a Curții de Apel Chișinău, s-a respins apelul declarat de Ionel Calalb și s-a menținut hotărârea din 5 martie 2020 a Judecătorei Căușeni, sediul Ștefan Vodă.

Pentru a pronunța această soluție, instanța de apel a conchis că prima instanță corect a reținut că în conformitate cu contractul nr.93100212 de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice din 17 septembrie 2018 consumatorului i-au fost aduse la cunoștință sub semnătură toate condițiile și termenele produselor aflate în garanție astfel că pentru un produs termenul de garanție este de 1 an iar pentru accesorii termenul de garanție este de 6 luni, din data semnării certificatului, iar deoarece remedierea telecomandei este solicitată înafara termenului de garanție solicitarea consumatorului este nejustificată legal.

Colegiul a apreciat ca fiind neîntemeiate aserțiunile apelantului privind caracterul abuziv al clauzei contractuale, în condițiile în care la caz nu a fost întrunită cumulativ nici o condiție de nulitate a acesteia, fiind conformă prevederilor legale or, în conformitate cu contractul, prestatorul răspunde pentru remedierea defecțiunilor produse de beneficiar în procesul de exploatare pe parcursul a 6 luni de zile, neangajându-se să remedieze deficiențele apărute ulterior termenului de garanție.

La fel, Colegiul a respins ca fiind neîntemeiat și argumentul apelantului precum că termenul de garanție este de 2 ani, or legislatorul a stabilit acest termen în cazul în care părțile nu au convenit asupra termenului de garanție, la caz termenul de garanție conform contractului este de 6 luni de zile.

La 8 septembrie 2021, prin intermediul poștei, Ionel Calalb a declarat recurs împotriva deciziei din 29 iunie 2021 a Curții de Apel Chișinău, solicitând casarea acesteia și emiterea unei hotărâri noi prin care cererea de chemare în judecată să fie admisă integral.

În motivarea recursului, a invocat că decizia este neîntemeiată, ilegală și pasibilă de a fi casată în baza temeiurilor de recurs prevăzute de art. 432 alin. (1), alin. (2) lit. a) și c) din Codul de procedură civilă.

Recurentul consideră că este întrunit criteriul de admitere a recursului prevăzut la art. 423 alin. (2) lit. a) din Codul de procedură civilă, din motiv că instanțele inferioare nu au aplicat art. 18⁵ alin. (3) al Legii nr. 105/2003 privind protecția

consumatorilor, punând în obligația consumatorului să aducă probe care să demonstreze că intimatul prestează un serviciu necorespunzător, dar au aplicat art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, care este o normă generală, aplicabilă situației când părțile sunt pe poziție de egalitate.

Instanțele inferioare nu au pus la dubii faptul că defecțiunea poate fi nu de la telecomanda oferită de către intimat, ci poate fi o defecțiune a cablurilor sau a echipamentului oferit în folosință de către intimat și nicidecum nu este vina recurentului în deficiența respectivă.

Totodată, instanțele inferioare au respins argumentul recurentului prin care ultimul a invocat caracterul abuziv al clauzei înserate în contractul de prestări servicii ce ține de termenul de garanție a telecomenzii, care este de 6 luni. Chiar dacă nu se cunoaște dacă defecțiunea provine de la telecomandă, intimatul nu a fost în drept de a oferi un termen de garanție atât de mic la telecomandă. Or, în conformitate cu art. 18³ alin. (1) al Legii nr. 105/2003, răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului. Alin. (2) stipulează faptul că pentru produsele a căror durată de funcționare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la alin.(1) se reduce la această dată. Astfel, legiuitorul a stabilit că doar în cazul în care durata de funcționare a produsului este mai mică de 2 ani, prestatorul este răspunzător de viciile apărute în interiorul duratei de funcționare.

Articolul 17 alin. (5) al Legii nr. 105/2003, prevede faptul că vânzătorul, producătorul sunt obligați să asigure posibilitatea utilizării produselor de folosință îndelungată pe toată durata de funcționare. În acest scop, ei au obligația să asigure reparația și deservirea tehnică a lor, precum și să asigure piese de schimb și componente în volumul și sortimentul necesar, pe toată durata de funcționare, iar în cazul în care durata de funcționare nu este prevăzută - în decurs de 10 ani de la data vânzării. Dacă data vânzării nu poate fi determinată, durata de funcționare se calculează de la data fabricării. În contractul de prestări servicii nu este indicată durata de funcționare a telecomenzii, iar prin urmare răspunderea intimatului este angajată în perioada de 10 ani.

Argumentul instanțelor inferioare precum că odată ce contractul a fost semnat de către recurent, acesta se consideră a fi unul negociat, nu este unul plauzibil. Or, nu a fost atrasă atenția asupra faptului că acesta conține clauze contractuale standard, nefiind, fiind adus deja semnat de către tehnicienii care au instalat echipamentul de furnizare a serviciului. Nu a fost oferită posibilitatea de a negocia careva modificări. Reieșind din poziția instanțelor de fond, orice agent economic care comercializează produse nealimentare, va putea să ofere un termen de garanție mai mic de 2 ani, în condițiile în care nu există stabilită de producător o durată de funcționare. În conformitate art. 1 al Legii nr. 105/2003, clauză abuzivă - clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerințelor buneii-credințe, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce apar din contract. Articolul 329 alin. (1) din Codul civil, în contractele cu consumatorii sânt nule clauzele abuzive, precum și clauzele prin care se derogă de la dispozițiile legale de la care este interzis a se deroga în detrimentul consumatorului (nulitatea de protecție).

În conformitate cu art. 434 din Codul 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. Termenul de 2 luni este termen de decădere și nu poate fi restabilit.

Colegiul constată că recursul împotriva deciziei din 3 iunie 2021 a Curții de Apel Bălți a fost declarat în termen, la 8 septembrie 2021, având în vedere că copia deciziei a fost expediată recurentului la 14 iulie 2021, iar dovada legală de recepționare lipsește la dosar.

În conformitate cu art. din 439 alin. (2) și (3) din Codul de procedură civilă, după parvenirea dosarului, un complet din 3 judecători decide asupra admisibilității recursului, dispune expedierea copiei de pe recurs intimatului, cu înștiințarea despre necesitatea depunerii obligatorii a referinței timp de o lună de la data primirii acesteia.

Judecătorul raportor verifică încadrarea în prevederile legii a temeiurilor invocate în recurs și face un raport verbal în fața completului de judecată instituit în conformitate cu alin. (2).

Prin referința din 5 octombrie 2021, SA „Moldtelecom” a invocat că argumentele recursului declarat nu se încadrează în prevederile art. 432 din Codul de procedură civilă.

Examinând temeiurile recursului, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție reține următoarele.

Temeiurile de declarare a recursului sunt prevăzute la art. 432 alin. (2), (3) și (4) din Codul de procedură civilă.

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

Astfel, instanța de recurs reține că examinarea chestiunii privind admisibilitatea recursului presupune verificarea conformității temeiurilor invocate în cererea de recurs cu temeiurile prevăzute la art. 432 din Codul de procedură civilă.

La caz, Colegiul constată că argumentele invocate în cererea de recurs nu se încadrează în limitele stabilite de norma indicată, respectiv nu constituie temei de casare a deciziei recurate, or, motivele recursului sunt similare celor invocate în cadrul judecării cauzei, asupra cărora instanța de apel s-a pronunțat.

Dezacordul recurentului cu decizia instanței de apel, nu constituie temei de casare a deciziei recurate, or, recursul exercitat conform Secțiunii a II-a din Capitolul XXXVIII Codul de procedură civilă, are caracter devolutiv numai asupra problemelor de drept material și procedural, verificându-se doar legalitatea deciziei, dar nu și temeinicia în fapt.

Totodată, Colegiul reține că, potrivit regulilor din Secțiunea a II-a din Capitolul XXXVIII Codul de procedură civilă, instanța de recurs nu verifică modul de apreciere a probelor de către instanța de fond și de apel. Forța atribuită unei probe sau alteia, coraportul dintre probe, suficiența probelor și concluziile făcute în urma probațiunii sunt în afara controlului instanței de recurs.

Prin prisma art. 432 alin. (4) din Codul de procedură civilă, instanța de recurs poate interveni în materia probațiunii doar sub aspect procedural, și anume, dacă se invocă că instanța judecătorească a apreciat în mod arbitrar probele, încălcând regulile de apreciere a probelor stabilite în art. 130 Codul de procedură civilă, sau în cazul în care erorile comise au dus la încălcarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

Din recursul declarat nu rezultă că instanța a apreciat arbitrar probele.

În acest sens CtEDO în jurisprudența sa constantă statuează că, dreptul de acces la instanța de judecată nu este absolut. Există limitări implicit admise [cauza Golder împotriva Regatului Unit, pct. 38; Stanev împotriva Bulgariei (MC), pct. 230]. Acesta este în special cazul condițiilor de admisibilitate a unui recurs, întrucât prin însăși natura sa necesită o reglementare din partea statului, care se bucură în această privință de o anumită marjă de apreciere (Luordo împotriva Italiei, pct. 85). Condițiile de admisibilitate ale unui recurs pot fi mai stricte decât pentru un apel (Levages Prestations Services împotriva Franței, pct. 45).

Curtea a mai reiterat că, modul de aplicare a articolului 6 CEDO procedurilor în fața instanțelor ierarhic superioare depinde de caracteristicile speciale ale procedurilor respective; trebuie ținut cont de totalitatea procedurilor în sistemul de drept național și de rolul instanțelor ierarhic superioare în acest sistem. (a se vedea Botten împotriva Norvegiei, hotărâre din 19 februarie 1996, Reports 1996-I, p. 141, § 39).

La fel, conform jurisprudenței Curții, procedurile cu privire la admisibilitatea căii de atac și procedurile care implică doar chestiuni de drept, și nu chestiuni de fapt, pot fi conforme cu cerințele articolului 6 § 1 (Helmens împotriva Suediei 9 octombrie 1991, § 31, Seria A, nr. 212-A).

În conformitate cu art. 440 alin. (1) din Codul de procedură civilă, în cazul în care se constată existența unuia din temeiurile prevăzute la art. 433, completul din 3 judecători decide în mod unanim, printr-o încheiere motivată irevocabilă, asupra inadmisibilității recursului.

Încheierea se emite conform prevederilor art. 270 și nu conține nici o referire cu privire la fondul recursului.

Având în vedere cele expuse, Colegiul consideră că recursul declarat de Ionel Calalb nu se încadrează în temeiurile prevăzute la art. 432 alin. (2), (3) și (4) din Codul de procedură civilă și, drept urmare, este inadmisibil.

În conformitate cu art. 270, art. 433 lit. a) și art. 440 alin. (1) din Codul de procedură civilă, completul Colegiului civil, comercial și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție

d i s p u n e:

Se declară inadmisibil recursul înaintat de Ionel Calalb.

Încheierea este irevocabilă.

Președintele completului,
judecătorul

Ala Cobăneanu

judecătorii

Mariana Pitic

Dumitru Mardari