

Dosarul nr. 2ra-126/22  
2-19097150-01-2ra-01022022

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru – I. Potînga  
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău – M. Anton, O. Cojocaru, I. Secrieru

## DECIZIE

13 aprilie 2022

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  
Dumitru Mardari  
Victor Burduh  
Maria Ghervas

examinând recursul depus de către Victoria Chetroi,  
în cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată depusă de către Victoria Chetroi împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Arama R”, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu privire la rezoluțiunea contractului de antrepriză, declararea nulității clauzei abuzive din contract, încasarea contravalorii serviciului prestat necorespunzător, a penalității, repararea prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată,

împotriva deciziei din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău, prin care s-a respins apelul declarat de către Victoria Chetroi și s-a menținut hotărârea din 24 martie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru,

constată:

La data de 13 mai 2019 Victoria Chetroi a depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Arama R”, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de antrepriză nr. 1917 din 11 octombrie 2018, încheiat între SRL „Arama R” și Victoria Chetroi pentru confecționarea mobilei, încasarea contravalorii serviciului prestat necorespunzător în valoare de 32 313,98 lei, declararea nulității absolute a clauzei abuzive prevăzute în contractul de antrepriză nr. 1917 din 11 octombrie 2018 la capitolul VIII, pct. 2, încasarea penalității în mărime de 8729,37 lei, precum și repararea prejudiciului moral în mărime de 9000 lei.

În motivarea acțiunii reclamanta Victoria Chetroi a menționat că, la data de 11 octombrie 2018 a încheiat cu SRL „Arama R” contractul de antrepriză nr. 1917,

care prevedea obligația de a confecționa din materialul propriu un set de mobilă compus din Ungher „Fabio-2” 380 x 190 la preț de 1400 euro, puf cu ladă 90 x 60 la preț de 200 euro și 3 perne decorative fiecare la preț de 15 euro, iar în total prețul întregii mobile a constituit 1645 euro, care au fost achitați în lei.

Conform bonului de casă din data de 12 octombrie 2018 a fost achitată suma de 19 681,40 lei, iar la 24 noiembrie 2018 suma de 12 632,58 lei. Mobila urma să corespundă culorii, modelului și mărimilor, care au fost convenite de părți, iar un lucru specific întregului set de mobilă este stofa folosită în procesul de confecționare, și anume, că aceasta urma să aibă proprietatea de a fi curățită cu ușurință în cazul unor pete pe suprafața acesteia, adică are un anumit grad de rezistență în comparație cu o stofă ordinară.

La data de 24 noiembrie 2018 a fost semnat actul de predare-primire a lucrărilor nr. 779, fără careva obiecții din partea acesteia. După sărbătoarea de Revelion 2019 în urma unei petreceri, care a avut loc cu participarea membrilor familiei sale, au rămas pete de la produsele alimentare pe suprafața mobilei confecționate de către SRL „Arama R”.

Reclamanta a menționat că, respectând instrucțiunile de utilizare a mobilei înmânate de către pârâtă la momentul recepționării lucrării, a încercat să înlătore petele apărute pe întreaga suprafață a stofei, însă după procedura de curățire au apărut mai multe pete pe stofă, care nu era posibil de înlăturat cu puterile proprii.

Prin intermediul apelului telefonic s-a solicitat intervenția pârâtei de a înlătura defecțiunile. Aceasta a trimis reprezentanții săi, care au ridicat o parte din mobila confecționată, fără a întocmi un act de predare-primire, pentru a fi verificată în atelierul său în privința prezenței viciilor la lucrarea executată. Peste o perioadă de timp i s-a comunicat telefonic faptul că cu adevărat lucrarea a fost executată necalitativ, iar petele apărute pe suprafața stofei se datorează culpei sale.

Nefiind de acord de a mai utiliza o mobilă cu defecțiuni, executată necalitativ, reclamanta a depus o reclamație în adresa SRL „Arama R”, cu solicitarea de a fi restituit prețul pentru serviciul necorespunzător.

Prin răspunsul nr. 1917 din 27 martie 2019 SRL „Arama R” a confirmat că mobila confecționată este una necorespunzătoare, deoarece are vicii de producție, exprimate prin faptul că în momentul asamblării acesteia, meșterul a făcut însemnările cu o cariocă, în timp ce urma să le facă cu un creion. Astfel în procesul de curățire, petele respective au ieșit la suprafață și nu mai pot fi înlăturate. Pârâta a fost de acord să repare gratuit mobila, prin înlocuirea stofei parțial afectate, însă a refuzat să restituie contravaloarea serviciului, chiar dacă a recunoscut că acesta este unul necorespunzător.

Mai mult ca atât, petele apărute la stofă au fost recunoscute de către pârâtă drept defect de producere. Acest fapt denotă că stofa nu are proprietățile declarate de către ultima până la semnarea contractului, și anume, că are o protecție sporită contra la pete, care pot fi ușor îndepărtate în condiții casnice.

Datorită faptului că reclamanta are un copil minor de vârstă preșcolară, există riscul ca mobila să fie murdărită foarte des. Astfel, aceasta a achitat un preț mai mare doar cu scopul ca mobila să fie acoperită cu o stofă ce are protecție contra la pete și acestea pot fi înlăturate cu ușurință.

La caz, odată ce petele care au apărut în urma lucrărilor de asamblare greșită nu pot fi înlăturate, stofa respectivă nu corespunde cerințelor declarate de către pârâta până la momentul semnării contractului, care a asigurat reclamanta că o astfel de stofă costă mai scump, însă în cazul în care sunt copii mici în casă, este perfectă deoarece pot fi înlăturate orice tip de pete cu ușurință. Respectiv, reclamanta a fost dusă în eroare de către SRL „Arama R” referitor la calitățile serviciului prestat.

A mai menționat că, pârâta a recunoscut faptul că i s-a prestat un serviciu necorespunzător, însă a refuzat satisfacerea cerinței de a restitui contravaloarea acestui serviciu în termenul de 14 zile.

Conform răspunsului nr. 1917 din 27 martie 2019, SRL „Arama R” a recepționat reclamația la aceeași dată, astfel a 14-a zi calendaristică, a constituit data de 10 aprilie 2019, iar începând cu 11 aprilie 2019 acesta se află în întârziere până în prezent.

Consideră că, penalitatea pentru o zi depășită din costul serviciului constituie:  $32\,313,98 \text{ lei} \times 1\% : 100\% = 323,31 \text{ lei}$ . Penalitatea de întârziere pentru perioada 11.04.2019 - 07.05.2019 a constituit:  $27 \text{ zile depășite} \times 323,31 \text{ lei} = 8\,729,37 \text{ lei}$ .

A mai susținut că, la capitolul VIII al contractului de antrepriză, SRL „Arama R” a inclus la pct. 2 o clauză abuzivă, care nu a fost negociată individual cu reclamanta.

Conform clauzei respective, orice litigiu care reiese din contract, urmează a fi soluționat în prealabil pe calea medierii extrajudiciare, de către mediatorul Angela Maxim. Datorită faptului că la data semnării contractului de antrepriză, era în vigoare Legea nr. 256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, pârâta în calitate de prestator era obligat la întocmirea clauzelor contractuale, să se conducă de legea respectivă și să evite includerea în contractul de antrepriză a unor clauze care poartă un caracter abuziv față de consumatori.

Reclamanta a menționat că prin atitudinea ignorantă și batjocoritoare a pârâtei, i s-a cauzat o multitudine de emoții negative, care au dus la prezența unor suferințe psihice, la crearea unui disconfort în familia sa, iar datorită faptului că o parte din mobilă se află în posesia pârâtei, fiind în imposibilitate de a se bucura de proprietatea sa, pentru care a fost achitată o sumă impunătoare. Astfel, aceste emoții negative cauzate de către SRL „Arama R” pot fi compensate prin repararea prejudiciului moral.

Prin hotărârea din 24 martie 2021 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru s-a respins cererea de chemare în judecată depusă de către Victoria Chetroi împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Arama R”, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu privire la rezoluțiunea contractului de antrepriză, declararea nulității clauzei abuzive din contract, încasarea contravalorii serviciului prestat necorespunzător, a penalității, repararea prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată ca fiind neîntemeiată. (f.d. 74, 78-86)

La data de 02 aprilie 2021, cu respectarea termenului prevăzut la articolul 362 alin. (1) din Codul de procedură civilă, Victoria Chetroi a depus cerere de apel nemotivată împotriva hotărârii din 24 martie 2021 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, iar la data de 11 iunie 2021 a depus motivarea apelului.

Prin decizia din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău s-a respins apelul depus de către Victoria Chetroi și s-a menținut hotărârea din 24 martie 2021 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru. (f.d. 156, 157-168)

La 19 ianuarie 2022 Victoria Chetroi a declarat recurs, solicitând admiterea recursului, casarea deciziei din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău și a hotărârii din 24 martie 2021 a Judecătorei Chișinău, sediul Centru, cu emiterea unei noi hotărâri de admitere integrală a pretențiilor invocate. (f.d. 172-176)

În motivarea recursului a invocat că la examinarea cauzei instanțele au încălcat normele de drept material și nu au aplicat legea care trebuia să fie aplicată.

Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 este o lege specială în raport cu Codul civil, care oferă dreptul consumatorului de a solicita restituirea contravalorii serviciului necorespunzător prin depunerea unei reclamații în adresa prestatorului. Astfel, în decursul a 14 zile, prestatorul este obligat să satisfacă solicitarea consumatorului în cazul în care viciul la serviciu se datorează culpei sale, să fie dispusă efectuarea unei expertize independente în conformitate cu art. 18<sup>5</sup> alin. (3) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, în vederea demonstrării vinei consumatorului în defectele imperative.

Recurenta consideră că instanțele inferioare eronat au determinat faptul că consumatorul urma să-i acorde un termen rezonabil pentru remedierea presupusei executări necorespunzătoare a lucrării conform art. 963 coroborat cu art. 709 din Codul civil, deoarece Legea nr. 105 din 13 martie 2003 oferă dreptul consumatorului de a alege între remedierea gratuită a deficiențelor, înlocuirea gratuită în condițiile art. 18 alin. (4) sau restituirea contravalorii serviciului necorespunzător. Totodată, prevederile legii speciale exclud obligația consumatorului de a depune o declarație de reziliere a contractului, fiind suficientă depunerea unei reclamații, prin care consumatorul aduce la cunoștință viciul serviciului prestat și solicită restituirea contravalorii serviciului necorespunzător.

Recurenta a menționat că instanța de apel, cât și instanța de fond la adoptarea actelor judecătorești nu au aplicat prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, însă au aplicat doar prevederile Codului civil, care sunt norme generale și nu speciale.

În prezenta speță, prestatorul de servicii prin răspunsul nr. 1917 din 27 martie 2019 a recunoscut viciile de producere la serviciul prestat, dar a refuzat restituirea contravalorii serviciului necorespunzător în detrimentul normelor speciale care protejează consumatorul din Republica Moldova.

Referitor la pretenția privind declararea nulității clauzelor abuzive din contractul de antrepriză, prin care prestatorul de servicii impune consumatorului înainte de intentarea procesului judiciar să apeleze la un anumit birou de mediere judiciară, care instanțele ierarhic inferioare au considerat-o neîntemeiată, recurenta a menționat că contractul de antrepriză este unul de adeziune, fiind din timp întocmit de către prestator, în care acesta a inclus o clauză, prin care limitează consumatorul de a intenta o acțiune în judecată, obligându-l să apeleze la biroul unui mediator privat. În mod evident această clauză, care nu a fost negociată cu consumatorul este în defavoarea sa și urmează a fi declarată ca fiind una abuzivă.

În conformitate cu articolul 433 lit. a), b), c) și d) din Codul de procedură civilă, instanța de judecată a verificat dacă actul judecătoresc poate fi atacat cu recurs, dacă cererile deduse judecății sunt formulate de persoanele îndreptățite, dacă acestea nu au fost depuse în mod repetat și dacă au fost declarate în termen.

Completul constată că, în speță, cererea de recurs este îndreptată împotriva deciziei din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău, care intră în categoria de acte specificate în articolul 429 alin. (1) din Codul de procedură civilă. De asemenea, aceasta este depusa de către Victoria Chetroi, care are calitatea procesuală de reclamantă și este îndreptățită să o conteste, nefiind depusă repetat.

În conformitate cu art. 434 alin. (1) din Codul de procedură civilă, recursul se declară în termen de 2 luni de la data comunicării hotărârii sau deciziei integrale, dacă legea nu prevede altfel.

Curtea de Apel Chișinău a pronunțat decizia contestată la data de 18 noiembrie 2021.

Materialele cauzei atestă că decizia motivată a fost expediată în adresa recurentei Victoria Chetroi la data de 27 decembrie 2021 prin poștă, însă confirmarea recepționării la materialele cauzei nu este. (f.d. 170)

Astfel, recursul declarat la 19 ianuarie 2022 de către Victoria Chetroi, este în termen.

La 01 februarie 2022 și la 03 martie 2022, Curtea Supremă de Justiție a notificat intimetei SRL „Arama R” și intervenientului accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței copia recursului motivat depus de către Victoria Chetroi, explicându-le dreptul de a depune referințe asupra criticilor formulate în recurs. (f.d. 182)

La data de 09 martie 2022 SRL „Arama R” a depus referință, solicitând respingerea recursului declarat de către Victoria Chetroi, cu menținerea deciziei din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău și a hotărârii din 24 martie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

La 11 martie 2022 Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a depus referință, solicitând admiterea recursului declarat de către Victoria Chetroi, casarea deciziei din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău și a hotărârii din 24 martie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, deoarece instanțele ierarhic inferioare au operat exclusiv cu prevederile legale care nu stabilesc drepturile consumatorului, ignorând normele stabilite prin lege.

Prin încheierea din 02 martie 2022 a Curții Supreme de Justiție recursul Victoriei Chetroi s-a considerat admisibil pentru examinarea în fond.

În conformitate cu articolele 441 și 444 din Codul de procedură civilă, recursul s-a examinat de un complet de 5 judecători, fără prezența participanților la proces, data și ora ședinței fiind plasate pe pagina web a Curții Supreme de Justiție. Colegiul a decis inoportună invitarea participanților într-o ședință publică, întrucât argumentele expuse în cererea de recurs și în referințe au fost formulate cu suficientă precizie pentru a permite instanței verificarea legalității hotărârii atacate.

Verificând decizia din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău, în limitele controlului de legalitate, în raport cu criticele invocate în recurs, pe baza materialelor din dosar, în coroborare cu normele de drept aplicabile, Colegiul constată că la caz se impune necesitatea admiterii recursului, cu casarea integrală a deciziei instanței

de apel și trimiterea cauzei la rejudecare în instanța de apel, pentru motivele ce succed.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, instanța de recurs, 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.

Conform art. 239 din Codul de procedură civilă hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședința de judecată.

În conformitate cu art. 241 alin. (1) și (5) din Codul de procedură civilă instanța judecătorească adoptă hotărârea în numele legii. În motivare se indică: circumstanțele cauzei, constatate de instanță, probele pe care se întemeiază concluziile ei privitoare la aceste circumstanțe, argumentele invocate de instanță la respingerea unor probe, legile de care s-a călăuzit instanța.

Pentru început, instanța de recurs recapitulează esența litigiului.

Astfel, la data de 11 octombrie 2018 între SRL „Arama R” și Victoria Chetroi a fost încheiat contractul de antrepriză nr. 1917.

Conform capitolului II al contractului, antreprenorul și-a asumat obligația să confecționeze cu materiale proprii și să predea clientului un ungher „Fabio-2” de mărimea 380 x 190 la preț de 1400 euro, un puf cu ladă în mărime de 90 x 60 la prețul de 200 euro și 3 perne decorative în sumă de 15 euro fiecare. În total prețul comenzii constituie 1645 euro.

Potrivit bonurilor fiscale din 12 octombrie 2018 și din 24 noiembrie 2018 Victoria Chetroi a achitat integral SRL „Arama R” suma de 19 681,40 lei și suma de 12 632,58 lei.

Prin actul de predare-primire a mărfii nr. 779 din 24 noiembrie 2018 antreprenorul SRL „Arama R” a predat mobila beneficiarului Victoria Chetroi specificată în anexa nr. 1 la contract.

În capitolul V din contractul antrepriză nr. 1917 din 11 octombrie 2018 este prevăzut că: „Antreprenorul garantează calitatea lucrărilor de confecționare timp de 24 luni calendaristice, din momentul execuției, stipulat în pct. V.I”, „Antreprenorul se obligă ca în cadrul termenului de garanție să remedieze eventualele defecte de calitate, cu excepția celor care se datorează culpei clientului”.

La data de 19 martie 2019, în interiorul termenului de garanție, Victoria Chetroi a expediat în adresa SRL „Arama R” o cerere în care a indicat că pe parcursul exploatării au apărut defecte la mobilă din cauza executării lucrărilor în mod necorespunzător, și anume, în urma ștergerii stofei cu o țesătură umedă au apărut pete roșii pe stofa respectivă, care nu pot fi înlăturate. De asemenea, a menționat că stofa respectivă este una de tip „Aqua Clean” ceea ce presupune o rezistență la apă și unele tipuri de pete. Astfel, bunul nu corespunde calității declarate și a solicitat restituirea banilor pentru serviciul acordat.

Prin răspunsul nr. 1917 din 27 martie 2019 SRL „Arama R” a indicat că apariția petelor pe stofă s-a datorat faptului că pe partea interioară a construcției canapelei la momentul asamblării canapelei s-au făcut puncte (semne de reper) cu carioca. Datorită acestei greșeli de asamblare, ulterior în cadrul ștergerii stofei cu țesături

umede, vopseaua cariocii a ieșit la suprafață. SRL „Arama R” se angajează să aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare (adică înlocuirea parțială a stofei din canapea). Solicitarea privind restituirea banilor pentru serviciul prestat nu poate fi admis, deoarece canapeaua în cauză a fost executată la comandă individuală, cu parametri solicitați și cu alegerea culorii stofei. Astfel, conform art. 18 alin. (2) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 solicitarea nu se încadrează în condițiile imperative ale legii privind acceptarea restituirii contravalorii pentru acest produs. În cazul în care se va solicita înlocuirea stofei în întregime cu alegerea unei alte culori mai întunecate, acest fapt poate fi executat de SRL „Arama R” contra plată.

La data de 13 mai 2019 Victoria Chetroi a depus cerere de chemare în judecată, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de antrepriză nr. 1917 din 11 octombrie 2018, încheiat între SRL „Arama R” și Victoria Chetroi pentru confecționarea mobilei, încasarea contravalorii serviciului prestat necorespunzător în valoare de 32 313,98 lei, declararea nulității absolute a clauzei abuzive prevăzute în contractul de antrepriză nr. 1917 din 11 octombrie 2018 la capitolul VIII, pct. 2, încasarea penalității în mărime de 8729,37 lei, precum și repararea prejudiciului moral în mărime de 9000 lei.

Fiind investită cu judecarea cauzei, prima instanță a respins cererea de chemare în judecată înaintată de către Victoria Chetroi ca fiind neîntemeiată.

Judecând apelul declarat de către Victoria Chetroi instanța de apel a respins apelul și a menținut hotărârea primei instanțe.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că instanța de apel prematur a ajuns la concluzia de a menține soluția primei instanțe, fără a elucida unele aspecte care au importanță pentru soluționarea justă a cauzei, din următoarele motive.

Articolul 18 alin. (1) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 indică că vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat produsul.

(2) În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)–(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului, în condițiile alin. (14)–(16) și (20).

(14) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

- a) dacă nu beneficiază de dreptul de reparație sau de înlocuire a produsului;
- b) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit cu consumatorul în conformitate cu alin. (7);
- c) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca un inconvenient semnificativ pentru consumator;
- d) la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii conform alin. (3)–(12), dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;

e) la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului.

La caz, reclamanta Victoria Chetroi deține dreptul de alternativă de a rezoluționa contractul de antrepriză nr. 1917 din 11 octombrie 2018, cu restituirea contravalorii produsului în condițiile alin. (14) lit. a), e) din art. 18 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003.

Instanțele ierarhic inferioare au respins acțiunea Victoriei Chetroi fără a verifica dacă consumatorul deține dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în condițiile stabilite la alin. (16) din art. 18 al Legii nr. 105 din 13 martie 2003.

Conform materialelor dosarului bunul confecționat este viciat și neconformitatea lui a fost recunoscută de către SRL „Arama R”.

Însă, instanța de apel, cât și instanța de fond nu au stabilit caracterul viciului în sensul prevăzut de alin. (16) art. 18 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003.

Potrivit alin. (16) din art. 18 al Legii nr. 105 din 13 martie 2003 nu poate fi reziliat contractul cu restituirea contravalorii produsului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influență substanțială asupra utilizării produsului.

În materialele cauzei lipsește o concluzie a unui specialist cu referire la caracterul neconformității produsului și nici instanțele ierarhic inferioare nu au analizat acest fapt, care este primordial pentru soluționarea prezentei spețe.

Numai o neconformitate minoră a produsului poate servi temei de respingere a acțiunii și invers, o neconformitate care exercită o influență substanțială asupra utilizării produsului îndreptățește consumatorul să solicite restituirea contravalorii produsului.

Este evident că pentru a stabili tipul neconformității setului de mobilă executat de SRL „Arama R” sunt necesare cunoștințe speciale în acest domeniu.

Din textul deciziei Curții de Apel Chișinău nu rezultă că instanța a apelat la cunoștințele speciale ale unui specialist și nici că instanța independent, utilizând cunoștințele personale, a fost capabilă să stabilească caracterul neconformității, ori acest aspect a rămas neexaminat.

În cazul în care instanța de judecată se abține de a da un răspuns special și explicit la cele mai importante întrebări, fără a acorda părții care a formulat acțiunea posibilitatea de a ști dacă acest mijloc de apărare a fost neglijat sau respins, acest fapt se va considera o încălcare a dreptului la un proces echitabil în sensul art. 6§1 din CțEDO (speța Hiro Balani c. Spaniei, hotărârea din 09 decembrie 1994).

Actul judecătoresc trebuie să corespundă tuturor normelor de drept, să fie clar, înțeles de părțile implicate în litigiu și să răspundă în mod sigur și expres la toate cererile și obiecțiile formulate de către părți, ceea ce în speță lipsește.

În circumstanțele expuse, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție apreciază drept arbitrară decizia instanței de apel, care fără a lua în considerație toate circumstanțele cauzei, pripit a pronunțat în acest sens o decizie nemotivată.

Ținând cont de imposibilitatea instanței de recurs de a corecta respectivele omisiuni și reiterând lipsa temeiurilor legale de a restitui cauza spre rejudecare în prima instanță (art. 432 alin. 3 lit. d) și f) din Codul de procedură civilă), Colegiul

civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră necesar de a admite recursul, de a casa decizia instanței de apel, cu remiterea cauzei spre rejudecare în instanța de apel, fiind prezente la caz încălcări ce afectează însăși substanța dreptului părților la un proces echitabil.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a admite recursul declarat de către Victoria Chetroi, de a casa integral decizia din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău și de a remite cauza spre rejudecare la Curtea de Apel Chișinău, în alt complet de judecată.

La rejudecarea cauzei, instanța de apel urmează să țină cont de cele menționate și reexaminând cauza, să emită o decizie legală și întemeiată, cu respectarea dreptului părților la un proces echitabil.

În conformitate cu art. 445 alin. (1) lit. c) din Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție

decide:

Se admite recursul declarat de Victoria Chetroi.

Se casează integral decizia din 18 noiembrie 2021 a Curții de Apel Chișinău, în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de Victoria Chetroi împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Arama R”, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu privire la rezoluțiunea contractului de antrepriză, declararea nulității clauzei abuzive din contract, încasarea contravalorii serviciului prestat necorespunzător, a penalității, repararea prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată, cu trimiterea cauzei 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

Dumitru Mardari

Victor Burduh

Maria Ghervas