

Dosarul nr. 2ra-1397/22
2-20028835-01-2ra-03102022

Prima instanță: Judecătoria Chișinău, sediul Centru (jud: L. Mitrofan)
Instanța de apel: Curtea de Apel Chișinău (jud: L. Pruteanu, I. Țurcan, Iu. Cotruță)

DECIZIE

15 martie 2023

mun. Chișinău

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

în componența:

Președintele ședinței, judecătorul
judecătorii

Maria Ghervas
Galina Stratulat
Dumitru Mardari
Iurie Bejenaru
Mariana Pitic

examinând recursul declarat de către Alina Calugher (Chilian),

în cauza civilă, la cererea de chemare în judecată depusă de către Alina Calugher împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Maximum Electronic”, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu privire la constatarea încălcării drepturilor și repararea prejudiciului moral,

împotriva deciziei din 31 mai 2022 a Curții de Apel Chișinău, prin care a fost respins apelul declarat de către Alina Calugher și a fost menținută hotărârea din 18 octombrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru,

constată:

La data de 07 februarie 2020, Alina Calugher a depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Maximum Electronic”, intervenient accesoriu Agenția pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței (reorganizată în Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor) cu privire la constatarea încălcării drepturilor și repararea prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii reclamanta a invocat că la 21 iunie 2019 a avut intenția de a procura un produs electrocasnic (ventilator cu freon), motiv din care a vizitat magazinul „Maximum” amplasat pe bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 65, mun. Chișinău. În incinta magazinului erau amplasate o cantitate enormă de ventilatoare la prețuri și caracteristici diferite. Astfel, din motiv că nici un consultant nu se apropia, a cerut să fie ajutată în vederea alegerii unui ventilator și s-a apropiat consultanta pe nume Ecaterina Pogrebnaia. Fiind întrebată dacă au în vânzare ventilatoare cu freon,

consultanta (aparent vorbitoare de limba rusă) a răspuns, într-un mod nepolitic, că nu au un asemenea produs și că urmează să se adreseze în altă parte.

A menționat că, după ce a vizitat și magazinul „Bomba”, în care nu erau în stoc ventilatoare cu freon, s-a reîntors în magazinul „Maximum” și a întrebat consultantul despre două ventilatoare sub formă de tub, expuse la vitrină. Ambele ventilatoare se aflau în comercializare, deoarece pe ambele era indicat prețul și caracteristicile elementare (dimensiunile, puterea de lucru, ș.a.m.d.). Așadar, elementele respective a determinat-o să întrebe modul de funcționare al acestuia și în caz de corespundere, să-l procure.

Reclamanta a susținut că, nefiind informată în mod complet, corect și precis asupra caracteristicilor produsului, a solicitat consultantului să prezinte documentele tehnice ale ventilatorului pentru a putea înțelege modul de utilizare și funcționare a acestuia. Consultantul i-a dat documentul solicitat, care era întocmit în diferite limbi, cu excepția limbii de stat, pentru ce a depus plângere împotriva acțiunilor angajaților SRL „Maximum Electronic” în condica de reclamații.

Alina Calugher a afirmat că la 25 iulie 2019 a primit, prin intermediul poștei electronice, răspuns de la conducerea companiei SRL „Maximum Electronic”, prin care s-a menționat că ventilatorul nu se află în vânzare, fiind în stare de testare de către specialiștii magazinului. Pe de altă parte, directorul general al companiei a acuzat-o de comportament provocator, precum că ar fi afirmat în public că este avocat. În plus, directorul a pretins că a încercat să intimideze și să depună o presiune psihologică asupra lucrătorilor din magazin.

A relatat că în luna august 2019, a depus plângere la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, solicitând constatarea încălcării dreptului său la informație și a obligației agentului economic de a informa consumatorii, obligarea reparării prejudiciului moral de către SRL „Maximum Electronic” în limitele stabilite, pentru a evita inițierea unei proceduri civile. Prin răspunsul nr. 27/05-3032 din 04 octombrie 2019, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței i-a comunicat că SRL „Maximum Electronic” a explicat că produsul (ventilatorul) nu era expus pentru comercializare, iar consultantul nu era instruit și nu cunoștea caracteristicile produsului. Totodată, Agenția a stabilit lipsa elementelor de fapt care ar putea constata existența unei contravenției prevăzute de Codul contravențional. În partea ce ține de repararea prejudiciului moral, Agenția a recomandat adresarea în instanța de judecată în acord cu art. 20 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003.

Reclamanta a solicitat constatarea încălcării dreptului la informare și a obligației agentului economic SRL „Maximum Electronic” cu privire la informarea consumatorilor, repararea prejudiciului moral în mărime de 1000 de lei.

Prin hotărârea din 18 octombrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru a fost respinsă acțiunea depusă de Alina Calugher, ca fiind neîntemeiată.

La data de 19 noiembrie 2021, Alina Calugher a declarat apel împotriva hotărârii primei instanțe, solicitând admiterea acestuia, casarea hotărârii din 18 octombrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru și emiterea unei noi hotărâri, prin care acțiunea să fie admisă.

Prin decizia din 31 mai 2022 a Curții de Apel Chișinău a fost respins apelul declarat de Alina Calugher și a fost menținută hotărârea din 18 octombrie 2021 a

Judecătoria Chișinău, sediul Centru. Totodată, s-a încasat de la Alina Calugher în beneficiul SRL „Maximum Electronic” suma de 3000 de lei cu titlu de cheltuieli pentru asistența juridică.

La data de 14 septembrie 2022, Alina Calugher (Chilian) a declarat recurs împotriva deciziei instanței de apel, solicitând admiterea acestuia, casarea deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe, cu pronunțarea unei hotărâri noi, prin care acțiunea să fie admisă integral. Totodată, recurenta a solicitat întoarcerea executării, prin care SRL „Maximum Electronic” să îi restituie cheltuielile pentru asistența juridică în sumă de 3000 de lei, executate la 08 septembrie 2022, precum și cheltuielile de executare în sumă de 100 de lei.

În motivarea recursului, recurenta a indicat că hotărârile judecătorești au fost pronunțate cu aprecierea arbitrară a probelor, cu încălcarea principiului nemijlocirii și contradictorialității. Decizia contestată nu se bazează pe niciun temei legal care ar reglementa testarea unui bun într-un magazin în fața cumpărătorilor, or, faptul testării nu trebuie confirmat de către un consultant de vânzări, dar de documente confirmative de la producător, ceea ce nu a fost făcut în prezentul caz.

A menționat că atât instanța de fond, cât și instanța de apel, nu au aplicat legea care trebuia aplicată în speță și anume Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003, or, de către consultanții magazinului nu a fost informată complet, corect și precis asupra caracteristicilor ventilatorului, neavând posibilitate de a face o alegere rațională între produsele oferite și să fie în măsură să le utilizeze potrivit destinației acestora.

La fel, recurenta a invocat că potrivit art. 1, 20 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul.

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 31 mai 2022.

Materialele cauzei atestă că la 15 iulie 2022, decizia motivată a instanței de apel a fost expediată la adresa electronică a recurteii (f.d. 194).

Astfel, recursul, declarat la 14 septembrie 2022, este în termen.

La 04 octombrie 2022, copia recursului a fost expediată în adresa SRL „Maximum Electronic” și Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, cu înștiințarea despre depunerea referinței (f.d. 212, 214-215).

Prin referința depusă la 01 noiembrie 2022, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a solicitat admiterea recursului, casarea deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe.

La 10 februarie 2023 intimata SRL „Maximum Electronic” a depus referință, solicitând respingerea recursului și menținerea deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe, pe care le consideră întemeiate și legale. Intimata a menționat că potrivit Fișei de evaluare a pericolelor și riscurilor, elaborată de întreprinderea autorizată în acest domeniu SRL „Legal Consult” pentru SRL „Maximum Electronic”, testarea/pregătirea prealabilă a produsului, verificarea tehnică a acestuia

se efectuează în sala de comerț. În depozite se interzice verificarea produselor electrotehnice pentru a nu admite accidentele de muncă, în depozite se interzice chiar și plasarea prizelor electrice. Astfel, pregătirea produsului pentru comercializarea lui, instruirea personalului cu privire la proprietățile, principiile de lucru a electrocasnicilor se efectuează în spațiile comerciale și nu în depozitele SRL „Maximum Electronic”.

În conformitate cu art. 440 alin. (2) din Codul de procedură civilă, completul din 3 judecători prin încheierea din 14 decembrie 2022 a considerat recursul admisibil și a dispus examinarea fondului de un complet din 5 judecători.

În conformitate cu art. 444 din Codul de procedură civilă, recursul se examinează fără înștiințarea participanților la proces.

Studiind materialele dosarului în raport cu argumentele invocate în recursul declarat și obiecțiile expuse în referințe, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție consideră că recursul urmează a fi respins, cu menținerea deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe, din următoarele considerente.

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

Din suportul probator prezent la materialele cauzei rezultă că la 21 iunie 2019 Alina Calugher a vizitat magazinul SRL „Maximum Elecotronic” pentru a procura un ventilator cu freon.

Din motivul că nu i s-a oferit informația solicitată despre ventilator, Alina Calugher a depus o reclamație în registrul de reclamații.

În reclamația depusă la 21 iunie 2019, Alina Calugher a indicat că a avut intenția de a procura un ventilator. Consultantul, care a refuzat să se prezinte (fetiță blondă cu părul lung), a fost agresivă cu dânsa și a refuzat să-i ofere informații despre bunul pe care a dorit să-l procure. La fel, a fost dezagreabilă la întrebările suplimentare despre bun (ventilator) și într-un final, consultantul cu voce ridicată i-a zis că acest ventilator astăzi a fost adus la magazin și nu cunoaște cum funcționează. Apoi, a solicitat instrucțiunea care însoțește bunul ca să citească singură caracteristicile, la care i s-a dat o hârtie pe care erau mai multe explicații, însă nu era în limba de stat. Prin atitudinea josnică a vânzătorului i s-a cauzat un prejudiciu moral (f.d. 45).

La 21 iunie 2019 consultantul Ecaterina Pogrebnoi a depus explicație la directorul SRL „Maximum Elecotronic”, în care a menționat că a comunicat Alinei Calugher despre faptul că produsul este în stare de testare, nu este în vânzare și nu are instrucție în limba de stat, doar în limba rusă (f.d. 47).

Prin răspunsul nr. 83 din 05 iulie 2019, SRL „Maximum Electronic” a informat-o pe Alina Calugher că produsul solicitat se afla în stare de testare de către specialiștii magazinului, respectiv, consultantul nu era instruit și nu cunoștea caracteristicile produsului care nu era expus spre vânzare, fapt despre care i-a fost comunicat. Instrucțiunile detaliate la acest produs sunt disponibile după expunerea produsului însuși în vânzare (f.d. 12).

La 07 august 2019 Alina Calugher a înregistrat la Agenția pentru Protecția

Consumatorilor și Supravegherea Pieței petiția nr. 2752-C, prin care a solicitat constatarea încălcării de către SRL „Maximum Electronic” a dreptului la informație și a obligației de a informa consumatorul, precum și obligarea agentului economic de a repara prejudiciul moral.

Prin răspunsul nr. 27/05-3032 din 04 octombrie 2019, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a informat-o pe Alina Calugher despre lipsa elementelor de fapt, dobândite în modul stabilit de Codul contravențional, care servesc la constatarea existenței sau inexistenței contravenției. Totodată, a fost informată despre faptul că prejudiciul moral se repară în mărimea stabilită de către instanța de judecată.

Înaintând prezenta cerere de chemare în judecată, Alina Calugher a solicitat constatarea încălcării dreptului la informare și a obligației agentului economic SRL „Maximum Electronic” cu privire la informarea consumatorilor, repararea prejudiciului moral în mărime de 1000 de lei.

Prima instanță, fiind investită cu judecarea prezentei cauze, a ajuns la concluzia netemeinicii acțiunii și a respins-o integral.

Ulterior, instanța de apel, fiind investită cu judecarea apelului declarat de Alina Calugher, a ajuns la concluzia netemeinicii acestuia și a menținut hotărârea primei instanțe.

Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție, analizând materialele anexate la dosar, în raport cu legislația în vigoare ce guvernează raportul juridic litigios, consideră că soluția instanțelor ierarhic inferioare este întemeiată și legală, din următoarele motive.

Potrivit art. 1 din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 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. Agentul economic este orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări).

Conform art. 24 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003, consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Art. 25 alin. (1) și (2) din aceeași Lege stipulează că informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit pe produs, etichetă, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de exploatare ori în alte documente de însoțire a produsului, serviciului, după caz, în funcție de destinația acestora. Textul informației va fi lizibil, imprimat cu litere și caractere distincte pentru consumator. Se interzice introducerea pe piață și/sau punerea la dispoziție pe piață a produselor, prestarea serviciilor în lipsa informației complete, veridice și corecte în limba moldovenească sau în limbile moldovenească și rusă.

Materialele cauzei atestă că, în cererea de chemare în judecată, precum și în ședința de judecată, Alina Calugher a menționat că informația cu privire la ventilator era plasată pe panou, în care era indicate prețul și caracteristicile elementare (dimensiunile, puterea de lucru, ș.a.), însă, de către consultantul magazinului nu i-a fost oferită informația dacă ventilatorul era sau nu cu freon.

În același timp, reprezentantul SRL „Maximum Electronic” a declarat că anume acel produs la acel moment era în starea de testare și nu era expus spre vânzare. Produsul era expus la acel panou, în sala de comerț, deoarece acolo au posibilitate tehnică de a-l testa și a-i stabili funcționalitatea conform instrucțiunii. După testare, instrucțiunea produsului este tradusă în limba de stat și deja plasată spre vânzare.

Potrivit facturii fiscale nr. AAG587226, la 21 iunie 2019 în magazinul SRL „Maximum Electronic” au fost livrate mai multe condiționere (f.d. 127).

Conform explicațiilor din 21 iunie 2019, consultantul magazinului a anunțat cumpărătorul despre faptul că produsul este în stare de testare și nu este expus în vânzare, iar în registrul de reclamații Alina Calugher a menționat doar despre comportamentul angajatului și nicidecum despre neconformitățile ce țin de produs. La fel, din explicațiile date se atestă că angajatul magazinului „Maximum Electronic” a comunicat potențialului cumpărător informația minimă din instrucțiunea existentă.

Astfel, nu pot fi reținute afirmațiile recurente precum că, contrar prevederilor art. 25 alin. (2) din privind protecția consumatorilor, SRL „Maximum Electronic” a pus pe piață un produs în lipsa informației complete, veridice și corecte în limba română, deoarece s-a constatat cu certitudine că acest produs nu era expus spre vânzare.

Din probele administrate la dosar rezultă că ventilatorul, obiect al litigiului, nu era expus pentru vânzare, fiind în stare de testare de către specialiștii magazinului, fapt care a fost adus la cunoștința Alinei Calugher. Prin urmare, consultantul nu era instruit și nu cunoștea caracteristicile produsului care nu era expus spre vânzare, iar instrucțiunile detaliate la acest produs sunt disponibile doar după expunerea produsului respectiv spre vânzare.

În circumstanțele expuse, instanțele ierarhic inferioare just au concluzionat că Alina Calugher nu a prezentat probe pertinente, utile și admisibile, care ar justifica temeinicia pretențiilor înaintate și anume, încălcarea dreptului la informație de către intimat și cauzarea prejudiciului moral prin această încălcare, instanțele de judecată just respingând acțiunea ca fiind neîntemeiată.

Din considerentele menționate, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție ajunge la concluzia de a respinge recursul, cu menținerea deciziei instanței de apel și a hotărârii primei instanțe.

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

decide:

Se respinge recursul declarat de către Alina Calugher (Chilian).

Se menține decizia din 31 mai 2022 a Curții de Apel Chișinău și hotărârea din 18 octombrie 2021 a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, în cauza civilă, la cererea

de chemare în judecată depusă de către Alina Calugher împotriva Societății cu Răspundere Limitată „Maximum Electronic”, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu privire la constatarea încălcării drepturilor și repararea prejudiciului moral.

Decizia este irevocabilă.

Președintele ședinței,
judecătorul

Maria Ghervas

judecătorii

Galina Stratulat

Dumitru Mardari

Iurie Bejenaru

Mariana Pitic