Dosarul nr.3-1613/2021
2-21084561-12-3-04062021-1

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

30.04.2024 mun.Chişinău

Judecătoria Chişinău, sediul Centru,
Preşedintele şedinţei, judecător Liudmila Holeviţcaia,
Grefier Maria Meșter,

examinând în ședința de judecată publică acțiunea în contencios administrativ a reclamantei Întreprinderea Mixtă ”Orange Moldova”S.A. împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, persoană terță ***** privind anularea actului administrativ individual defavorabil,

Argumentele participanților la proces:

Reclamantă – Întreprinderea Mixtă ”Orange Moldova”S.A., la 04.06.2021, s-a adresat cu acțiune în contencios administrativ împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, persoană terță ***** privind anularea actului administrativ individual defavorabil, solicitând anularea actului ***** din 10.03.2021 de contestare a clauzelor abuzive în contracte încheiate cu consumatorii ca fiind ilegal în fond.

În argumentarea acțiunii reclamanta a invocat următoarele circumstanțe de fapt și de drept: la data de 04.02.2021 Î.M.“Orange Moldova” S.A.(în continuare, Orange) a fost recepționată citația *****din 29.01.2021 prin care Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (în continuare, APCSP) informează că în temeiul art.28^1 alin.(2) al Legii privind protecția consumatorilor ***** din 13.03.2003 compania Orange este citată pentru data de 11.02.2021, ora *****la sediul APCSP în legătură cu examinarea sesizării depuse de ***** (înregistrată la APCSP cu nr.de intrare *****) și solicită prezentarea contractului încheiat cu *****.

Menționează reclamanta, că la 11.02.2021 a prezentat contractul și a informat APCSP că nu a primit copia sesizării depuse de ***** și nu cunoaște care este subiectul sesizării și ce anume solicită petiționara.

La data de 01.03.20221 APCSP la cerere Orange din 26.02.2021 a expediat copia sesizării depuse de ***** ********** din 21.01.2021.

Astfel, la 16.03.2021 Orange a depus o declarație scrisă la sesizarea petiționarei cu anexarea documentelor relevante, înregistrată la APCSP cu numărul de intrare ***** din 16.03.2021. Declarația scrisă nu a fost examinată de APCSP, deoarece la data de 10.03.2021 APCSP a emis deja Actul ***** de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

Indică că dispoziția contestată a fost adusă la cunoștință Orange prin scrisoarea APCSP*****din 16,03.2021, acesta a fost recepționată la 23 .03.2021.

Remarcă reclamanta că, la 20.04.2021 Orange s-a adresat la APCSP cu cerere prealabilă ***** prin care a solicitat să fie anulat Actul *****.

Mai menționează că 13.05.2021 la adresa Orange a parvenit răspunsul ***** din 06.05.2020 prin care APCSP a informat Orange că a respins cererea prealabilă ca fiind

neîntemeiată.

Consideră reclamanta că, Actul ***** a fost emis contrar prevederilor legii. Motivele pârâtului privind emiterea acestuia pornesc de la un raționament fals, iar poziția precum că Actul ***** nu poate constitui obiectul unui control de legalitate în procedura de contencios administrativ, deoarece prin acest act nu se încalcă nici un drept al Orange se bazează pe interpretarea eronată a legislație în domeniul.

În conformitate cu art.5 al Codului administrativ, activitatea administrativă reprezintă totalitatea actelor administrative individuale și normative, a contractelor administrative, a actelor reale, precum și a operațiunilor administrative realizate de autoritățile publice în regim de putere publică, prin care se organizează aplicarea legii și se aplică nemijlocit legea.

Conform art.3 al Hotărârii Guvernului *****din 18.12.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, APCS este persoană juridică de drept public, dispune de ștampilă cu Stema de Stat a Republicii Moldova de conturi trezoreriile, de mijloace financiare și materiale, precum și de alte atribute specifice autorităților publice, stabilite în legislație.

Potrivit art.28[1] alin.(1) al Legii privind protecția consumatorilor ***** din 13.03.2003(Legea 105/2003) Agenţia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței efectuează controlul respectării prevederilor art.712-720[4] din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorilor sau din oficiu, în condițiile legii.

De asemenea din normele indicate supra, APCSP este singurul organ abilitat cu funcții de control privind clauzele abuzive în contracte și este o autoritate publică activitatea administrativă a căreia trebuie să fie exercitată în cadrul unei proceduri administrative conform prevederilor Codului administrativ.

Indică reclamanta că la 20.01.2021 ***** a depus o petiție, în sensul art.9 al Codului administrativ, prin care a solicitat contestarea clauzelor abuzive în contractul privind furnizarea serviciilor de telefonie mobilă pe bază de abonament, încheiat cu Orange Moldova.

Ulterior, la 19.02.2021 APCSP a informat petiționara prin scrisoarea ***** că sesizarea acesteia, înregistrată cu ********** se află în procedură administrativă și termenul de examinare se prelungește, conform art.60 al Codului administrativ, cu 30 zile.

În pofida faptului că APCSP cu certitudine cunoaște că drepturile Orange Moldova pot fi afectate prin procedura administrativă pentru că obiect al examinării este contractul încheiat între petiționară și Orange Moldova APCSP nu a atras în procedura administrativă compania Orange Moldova.

Urmare a finalizării procedurii administrative APCSP a emis actul ***** prin care a constatat că pct.4.3.4 din Condițiile speciale, anexă a contractului de prestare a serviciilor***** din 01.11.2005 semnat cu Orange conține clauze abuzive.

Conform art.5 al Legii 105/2003, „.. în contractele încheiate cu consumatorii, se interzice comercianților a include clauze abuzive....”

Reține reclamanta că prin actul ***** APCSP s-a constatat că Orange a încălcat o normă imperativa prevăzută în Legea 105/2003, care interzice comercianților includerea în contractele încheiate cu consumatorii a clauzelor abuzive, iar imposibilitatea contestării unui act emis de singura autoritate publică abilitată cu funcții de control privind clauzele abuzive în temeiul Legii 105/2003, produce nemijlocit efecte juridice prin simpla constatare a acestui fapt și acordă Orange dreptul la apărarea intereselor sale.

Potrivit art.28[1] alin. (3) al Legii 105/2003 „în cazul constatării clauzelor abuzive în

contractul încheiat cu consumatorul, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței întocmește act de constatare și intentează acțiune în instanța de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.”

Menționează că nici APCSP, nici petiționara, până în prezent nu au înaintat acțiune în instanță în vederea constatării nulității clauzei 4.3.4 din Condițiile speciale anexă a contractului de prestare a serviciilor Orange ca fiind una abuzivă.

Totodată în pct.5 din Actul ***** la capitolul „Concluzii” APCSP a specificat următoarele: „1. Reiterează că în scopul solicitării satisfacerii revendicărilor, sunteți în drept să vă adresați în instala de judecată, APCSP urmând să participe la solicitarea Dvs, încalitate de intervenient accesoriu 2. În temeiul art.28[1] alin.(3) din Legea 105/2003 APCSP își rezervă dreptul de a se adresa în instanța de judecată pentru a obținea recunoașterea caracterului abuziv al clauzelor contractuale din confratele cu același obiect încheiat cu alți consumatori, precum și excluderea clauzelor abuzive din contractele-tip.”

Astfel, prin Actul *****APCSP a oferit consumatorului Actul ***** care este un document oficial emisă de APCSP care este singurul organ abilitat cu funcții de control abuzive prin care se constată că Orange a inclus o clauză abuzivă, iar necontestarea acestui Act poate fi considerată o acceptare din parte Orange a celor constatate.

Reieșind din cele relatate consideră că Actul ***** este un act administrativ individual defavorabil și poate constitui obiect al unui control de legalitatea în procedura contenciosului administrativ. Mai mult, dispoziția contestată și acțiunile APCSP aduc atingere drepturilor și garanțiilor Orange Moldova, prevăzute în art.9 alin.(3), art.126 alin.(2) lit.b) și 127 alin.(2) din Constituție.

Potrivit art.9 alin.(3), art.126 alin.(2) lit.b) și 127 alin.(2) din Constituție, statul asigură libertatea comerțului și activității de întreprinzător, protecția concurenței loiale, crearea unui cadru favorabil valorificării tuturor factorilor de producție și garantează realizarea drepturilor de proprietate în formele solicitate de titular.

Potrivit prevederilor art.40 alin.(1) Cod administrativ, „Dreptul la apărare este garantat”. Participanților la proces li se asigură posibilitatea de a participa la toate etapele de desfășurare a procesului. Neatragerea la procedura administrativă a companiei Orange este o încălcare a dreptului de apărare care este garant de Codul Administrativ.

Totodată prin scrisoare nr.***** din 16.03.2021 Orange a informat APCPS că prevederi p.4.3.4 din contract reprezintă o practică națională și internațională universală și clauze similare conțin și în contractele altor operatori de telefonie mobilă, cu prezentarea acestor contracte. Constatarea clauzei 4.3.4 ca abuzivă în contractul Orange și lipsa constărilor făcute de APCSP pentru clauze similare ce se conțin în contractele altor operatori de telefonie mobilă dezavantajează Orange față de alte companii și este o încălcare a principiului concurentei loiale.

Astfel, declarațiile precum că actul de constatare nu produce nemijlocit efecte juridice, nu naștere, nu modifică şi/sau nu stinge raporturilor juridice de drept public sunt neîntemeiate.

În conformitate cu art.189 alin.(1) Cod administrativ, „orice persoană care revendică încălcarea unui drept său prin activitatea administrativă a unei autorități publice poate înainta o acțiune în contencios administrativ”.

Conform art.206 alin.(1) lit.a) Cod administrativ, „o acțiune în contencios administrativ poate fi depusă pentru : a) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ individual (acțiune în contestări.)

Potrivit actului *****, APCSP a constatat următoarele: ”În consecință, raportând circumstanțele de fapt constatate la prevederile legale indicate supra, a ajuns la concluzia că

clauza înserată la pct.4.3.4 din Condiții speciale anexă a contractului de prestare a serviciilor ***** din 01.11.2005, este abuzivă, creând contrar cerințelor de bună-credinţă în detrimentul consumatorului *****, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părților care decurg din contract. În contextul celor expuse, în contractul examinat se constată manifestarea cumulativă a celor 3 caracteristici ale clauzelor abuzive stipulate în art.3 al Legii 256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiat cu consumatorii şi anume, contractul este de adeziune, clauzele menţionate sunt contrare cerințelor de bună-credinţă şi creează, în detrimentul consumatorului, dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părților care decurg din contract.

Consideră Orange că Actul ***** este neîntemeiat şi emis cu încălcarea următoarelor prevede legale: APCSP nu a informat Orange despre inițierea procedurii administrative, prin ce a încălcat art.art.69 alin.(2), 70 alin.(2) Cod administrativ.

APCSP a confirmat inițierea procedurii administrative prin scrisoarea *****, expediată în adresa petiționarei. La data de 19.02.2021 APCSP a informat petiționara prin scrisoarea **********că sesizarea acesteia, înregistrată cu numărul *****se află în procedură administrativă și termenul de examinare se prelungește, conform art.60 al Codului administrativ, cu 30 zile.

Potrivit art.70 alin.(2) al Codului administrativ, dacă inițiază o procedură administrativă la cerere și la procedură participă și alte persoane, autoritatea publică îi informează în scris, în decursul unui termen rezonabil, despre procedura inițiată.

APCSP nu a informat Orange în scris despre inițierea procedurii administrative, prin ce a încălcat art.70 al Codului administrativ.

Remarcă că, APCSP a emis un act administrativ individual defavorabil Orange fără audierea participantului la procedura administrativă.

Potrivit art.94 alin.(1) al Codului administrativ, înainte de emiterea unui act administrativ individual defavorabil pentru un participant sau înainte de respingerea unui act administrativ individual favorabil, participantul are dreptul să fie audiat în legătură cu faptele și circumstanțele relevante pentru actul ce urmează a fi emis.

Prin Actul ***** APCSP a constatat că clauza înserată la pct.4.3.4 din Condițiile speciale anexă la contractul de prestarea a serviciilor ***** din 01.11.2005, care este un contract de adeziune, încheiat între Orange Moldova și ***** ar fi abuzivă.

De asemenea se constată că Actul ***** emis de APCSP este un act administrativ individual defavorabil Orange Moldova care a fost semnat conform prevederilor art.121 al Codului administrativ de către directorul APCSP ***** executorul *****și șeful Direcției Asigurarea Intereselor Consumatorului *****

Specifică că, APCSP a încălcat dreptul Orange Moldova de a fi audiat referitor la faptele și circumstanțele relevante și a prezenta documente necesare înainte de a fi emis Actul *****, situație ce a dus la constatarea eronată a stării de fapt și la emiterea unui act neîntemeiat.

Emiterea Actului ***** confirmă realizarea de către APCSP a unei proceduri administrative scrise.

Invocă reclamanta că APCSP nu a informat Orange nici despre inițierea procedurii administrative potrivit art.69 al Codului administrativ, nici despre finalizarea procedurii administrative, și nici despre dreptul de a face cunoștință cu dosarul administrativ.

Astfel, APCSP a emis Actul ***** fără a motiva temeiurile esențiale de drept și de fapt pe care le-a luat în considerare pentru decizia sa.

Reclamanta face trimitere și la art.118 alin.(1) al Codului administrativ, care prevede că

motivarea este operațiunea administrativă prin care se expun considerentele care justifică emiterea unui act administrativ individual. în motivare se indică temeiurile esențiale de drept și de fapt pe care le-a luat în considerare autoritatea publică pentru decizia sa. Din motivarea deciziilor discreționare trebuie să poată fi recunoscute și punctele de vedere din care autoritatea publică a reieșit la exercitarea dreptului discreționar. Motivarea trebuie să se refere și la argumentele expuse în cadrul audierii.

Iar portrivit art.118 alin.(2) lit.c) al Codului administrativ motivarea completă a unui act administrativ individual cuprinde: b)motivarea în fapt - oportunitatea emiterii actului administrativ, inclusiv modul de exercitare a dreptului discreționar, dacă este cazul ; c) în cazul actelor administrative defavorabile - o descriere succintă a procedurii administrative care a stat la baza emiterii actului: investigații, probe, audieri, opinii ale participanților contrare conținutului final al actului etc.. În virtutea art.118 alin.(3) al Codului administrativ, motivarea completă este obligatorie, este parte integrantă a actului administrativ individual și condiționează legalitatea acestuia.

Din așa-zisa motivare a Actului ***** contestat nicidecum nu se desprinde nici oportunitatea emiterii actului administrativ, nici descrierea succintă a procedurii administrative care a stat la baza emiterii actului, și nici modul de exercitare a căilor de atac, care sunt părți componente a actului individual.

La caz, APCSP nu a asigurat obținerea probelor, efectuarea audierilor, primirea opiniilor participanților. Unica probă în cadrul procedurii administrative a fost plângerea petiționarei și argumentele indicate de petiționară, fără a face o evaluare a argumentelor formulate de petiționară. APCSP s-a limitat la citarea normelor legale, care conțin definiția generală a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, fără a expune motivele pentru consideră că clauza corespunzătoare se încadrează în această definiție, în afară de faptul că face parte dintr-un contract de adeziune (faptul că o clauză face parte dintr-un contract de adeziune nu o face automat clauză abuzivă). Poziția Orange Moldova nu a fost solicitată și nici audierea în cadru procedurii nu a fost realizată de APCSP.

Se constată că la emiterea Actului ***** APCSP nu a ținut cont de specificul activității furnizorilor de servicii de comunicații electronice. în mod normal, pentru o evaluare obiectivă a unor asemenea clauze, APCSP ar fi trebuit să solicite și opinia autorității de reglementare în domeniu (ANRCETI), care dispune de cunoștințele tehnice necesare pentru asemenea evaluare.

Indică că Actul ***** rezultă cu certitudine că acțiunile întreprinse de către APCSP au fost realizate cu încălcarea prevederilor Codului administrativ, iar concluziile sunt în contradicție cu normele de drept material.

Reține reclamanta că, încălcarea prevederilor Codului administrativ a dus la limitarea exercitării drepturilor Orange de apărare și la un proces echitabil, inclusiv a drepturilor de a expune poziția, de a fi audiat și a prezenta documente relevante în cadrul procedurii administrative.

Potrivit prevederilor art.23 alin.(1) al Codului administrativ, „(1) Autoritățile publice și instanțele de judecată competente acționează respectând principiul egalității și nediscriminării. Principiul egalității este dreptul părților de a participa în condiții de egalitate la orice aspecte economice, civile, administrative și de a fi tratați egal, inclusiv și de autoritățile publice. Potrivit acestui principiu în procedura administrativă, părțile trebuie să fie tratate în mod egal.

În cadrul desfășurării procedurii administrative APCSP nu a solicitat poziția Orange Moldova referitor la cele declarate de petiționară și a examinat doar petiția prezentată de aceasta.

Tot aici menționează că, procedura administrativă nu a avut loc în mod deschis și

transparent, APCSP favorizând petiționara, în raport cu Orange Moldova. De remarcat că petiționara a activat anterior în calitate de director adjunct al Agenția pentru Protecția Consumatorilor (APC) și este fostă colegă și formator al funcționarilor APCSP. Mai mult ca atât, în anul 2014, în perioada mandatului său în calitate de director adjunct al APC, petiționata a mai încercat să determine ANRCETI să declare clauza corespunzătoare ca fiind abuzivă.

Potrivit Actului *****, APCSP a constatat că: ”în consecință raportând circumstanțele de fapt constatate la prevederile legale indicat supra, am ajuns la concluzia că clauza înserată la pct.4.3.4 din Condițiile speciale anexă la contractului de prestarea a serviciile ***** din 01.11.2005, este abuzivă, creând contrar cerințelor de bună-credință, în detrimentul consumatorului *****, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract”.

Orange a acționat cu bună-credință, iar argumentul petiționarei precum că nu cunoștea clauzele contractului potrivit cărora abonații achită serviciile consumate de ei peste limita de credit stabilită este neîntemeiată.

Clauzele la care se referă petiționara sunt cuprinse în Condițiile Speciale de utilizare a serviciului Orange Abonament, disponibile pe pagina oficială a Orange Moldova www.orange.md Condiții contractuale:

4.3.1 După consumarea integrală a Creditului din Abonament, Minutelor de Fidelitate și Traficului din Opțiuni, după caz, Clientul poate continua să utilizeze Servicii de bază în afara Abonamentului și Opțiunilor automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară, în limitele soldului bănesc disponibil în Contul său Orange Abonament și a Limitei de Credit aplicabile.

4.3.2 Limita de Credit este suma maximă de credit pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova și/sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova. Limita de Credit se aplică per Cont Orange Abonament, dar nu per Număr de telefon mobil al Clientului.

4.3.3 Limita de Credit standard este stabilită în Lista de prețuri Orange Abonament. Clientul-persoană fizică care are o vechime neîntreruptă la Orange Abonament de cel puțin 6 luni complete, deține un Orange Abonament cu valoare de la 180 lei și nu are datorii restante pe Contul său Orange Abonament, poate înlocui Limita de Credit standard cu Limita de Credit 1000 (una mie) lei și vice versa, prin intermediul Serviciului USSD cu efect din următoarea Dată de facturare. Clientul - persoană juridică poate solicita înlocuirea Limitei de Credit standard cu Limita de Credit O (zero) și vice versa, prin cerere scrisă, cu efect din următoarea Dată de facturare. în funcție de statutul (rezident sau nerezident) și bonitatea Clientului, vechimea în rețeaua Orange Moldova, tipul și numărul Abonamentelor și Serviciilor suplimentare solicitate, consumul facturat și nefacturat înregistrat, istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale și înscrierile în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, Orange Moldova poate, la cererea scrisă a Clientului, stabili o Limită de Credit individuală mai mare decât cea standard, care poate fi micșorată de Orange Moldova la propria discreție în orice moment.

4.3.4 în cazul atingerii Limitei de credit, Orange Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Orange Abonament al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar *după încheierea apelului sau sesiunii* de Internet. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. De aceea, se recomandă consultarea periodică a Contul Orange Abonament al

Clientului, în conformitate cu pct.6.1.5 al Condițiilor Generale. în cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplinește Contul Orange Abonament astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca O (zero). La discreția sa, Orange Moldova poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplinirii Contului Orange Abonament al Clientului cu o sumă mai mică.

4.3.5 Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.

O clauză analogică se conține și în Lista de prețuri Orange Abonament, disponibilă în magazinele Orange și pe pagina oficială a Orange Moldova www.orange.md Mobil Abonament: Limita de Credit este suma maximă de credit stabilită de Orange Moldova pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova și/sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova. în cazul atingerii Limitei de credit, Orange Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, taxarea Clientului se asigură aproape în timp real. Aceasta înseamnă că atât reflectarea datelor despre consum în contul mobil al Clientului, cât și suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o ușoară întârziere. De asemenea, suspendarea Serviciilor în cazul atingerii Limitei de credit este asigurată de un sistem automat și nu poate fi garantată în toate cazurile. Prin urmare, în cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată.

Dat fiind faptul în cererea sa de schimbare a abonamentului din 21.01.2015, petiționara a declarat că a primit câte un exemplar al Condițiilor Speciale de utilizare a serviciului Orange Abonament și al Listei de prețuri Orange Abonament și le acceptă, precum și că a fost informată despre condițiile abonamentului ales, inclusiv traficul inclus în abonament, tarifele aplicabile și limita de credit.

Mai menționează că, în Contractul de prestare a serviciilor *****din 01.11.2005, semnat de petiționară anterior, aceasta a declarat că a luat cunoștință de Condițiile generale de prestare a serviciilor de telefonie mobilă Voxtel GSM (copia se anexează), care conțineau o clauză similară: ... Dacă contul Clientului a rămas în debit (în caz dacă Clientul a cheltuit mai mult decât suma disponibilă în cont), Clientul va rămâne răspunzător pentru această datorie către Voxtel.

Făcând referire și la pct.12 din Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație a ANRCETI***** din 10.09.2013 (în continuare - Regulamentul*****/2013): Contractul cu clauze contractuale standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor, inclusiv prin afișarea acestora pe pagina sa de Internet, atunci când există, fiind puse integral de către furnizor la dispoziția utilizatorului final, la momentul încheierii contractului în formă scrisă, asigurând utilizatorului final posibilitatea, luând în considerare și handicapul acestuia, de a face cunoștință cu conținutul lor.

Astfel, Orange Moldova a luat măsuri rezonabile pentru a atrage atenția petiționarei asupra clauzelor standard înainte de și la momentul încheierii contractului.

Mai mult ca atât, petiționara a fost anterior, la data de 07.12.2020 și 28.12.2020, informată de Serviciul Clienți al Orange Moldova privind condițiile de furnizare a serviciului internet, inclusiv modul în care are loc taxarea serviciilor internet și limita de credit, în legătură cu pretențiile sale referitoare la taxarea serviciilor de internet consumate în cadrul abonamentului. În ambele cazuri, Orange Moldova a anulat, cu titlu de excepție, o mare parte din datoria

acumulată de petiționară la utilizarea serviciilor Orange. Primul din aceste cazuri a fost identic cu cel care a servit temei pentru prezenta sesizare. În al doilea caz, petiționara a cerut modificarea limitei de credit de la 300 lei la zero lei.

Prin urmare, Orange Moldova nu și-a încălcat obligația de transparență privind clauzele contractuale respective față de petiționară, aceste clauze constituind parte integrantă a contractului încheiat cu petiționara.

Concluzia APCSP pornește de la premisa falsă, care nu are nici un temei juridic, că furnizorul de servicii de comunicații electronice ar fi obligat, la solicitarea abonatului, să îi ofere servicii respective numai cu plata în avans.

În primul rând, un furnizor nu este obligat, în general, să stabilească o limită de credit pentru serviciile prestate.

Potrivit practicii internaționale și art.64 din Legea comunicațiilor electronice, serviciile de telefonie mobilă se oferă în baza unui contract încheiat în formă scrisă (abonament) sau prin intermediul cartelelor preplătite.

Spre deosebire de serviciile oferite prin intermediul cartelelor preplătite, cele oferite în baza unui contract încheiat în formă scrisă(abonament) sunt servicii cu plată în credit (postpaid).

Conform normei generale dispozitive prevăzute la art.1376 Cod civil, plata pentru servicii se efectuează după prestarea serviciilor. Dacă plata pentru servicii se calculează pe anumite perioade, sumele vor fi acordate după încheierea fiecărei perioade în parte.

Așadar, norma specială dispozitivă prevăzută la art.23 din Legea comunicațiilor electronice stabilește că serviciile de comunicații electronice se furnizează contra plată, conform tarifelor stabilite, inclusiv cu plata în avans.

Astfel, stabilirea limitei de credit pentru serviciile oferite în baza unui contract încheiat în formă scrisă (abonament) este un drept (dar nu o obligație) al furnizorului. Furnizorul poate fi interesat de stabilirea limitei de credit pentru a-și limita pierderile financiare în cazul neplății facturilor de către abonați. Pe de altă parte, limita de credit poate ajuta abonații furnizorului să-și controleze mai bine cheltuielile.

Pornind de la premisele expuse mai sus, furnizorul are dreptul să propună abonaților una sau mai multe limite de credit, în funcție de bonitatea lor, precum și să stabilească condițiile în care oferă abonaților această posibilitate.

În al doilea rând, posibilitatea utilizării serviciilor peste limita de credit stabilită nu este determinată de voința Orange Moldova, ci de limitările tehnice obiective, care fac imposibilă respectarea strictă a limitei de credit de către furnizor. La nivelul actual de dezvoltare a tehnologiilor, taxarea și deconectarea serviciilor de comunicații mobile de tip „postpaid" în timp real este imposibilă. Taxarea și deconectarea serviciilor de tip „postpaid" reprezintă un proces complex din punct de vedere tehnic, realizat de un sistem automat, și include mai multe etape: 1) La prima etapă, centrul de comutare a serviciilor mobile al furnizorului generează tichete (CDR - call details records), care se acumulează în fișiere binare, cu informații detaliate privind consumul serviciilor de către abonat. Tichetele generate se acumulează într-un fișier timp de 5 minute sau până când volumul lor nu atinge 4 MB ori 10 000 de tichete; 2) La a doua etapă, acest fișier se încarcă în baza de date a abonaților (durează circa 1 minut), în care are loc stabilirea datelor necesare pentru prelucrarea informațiilor despre consum și calcularea sumei cu care să fie taxat abonatul (ex: tipul de abonament, tipurile de opțiuni activate, soldurile disponibile în contul abonatului, creditul din abonament, creditul din opțiuni, traficul gratuit), sursa de taxare a consumului (trafic gratuit, credit din abonament, credit din opțiuni, extra abonament/opțiuni), tarifele aplicabile în fiecare caz, etc.; 3) La a treia etapă, are loc procesarea

datelor generate la primele două etape și taxarea propriu-zisă (până la 5 minute); 4) La a patra etapă, are loc transmiterea cererii de deconectare către registrul de localizare a abonaților (HLR - Home Location Register) și deconectarea serviciilor. în cadrul Orange Moldova, tichetele se generează automat la fiecare 15 minute sau 50 MB, ori la încheierea apelului sau a sesiunii internet, precum si în alte cazuri (irelevante pentru situația de față). De exemplu, la utilizarea serviciului internet în sens de descărcare (download) la viteză 4G (circa 120 Mbps), volumul de 50MB este consumat în circa 3,3 secunde. Micșorarea pragului pentru generarea tichetelor ar provoca creșterea volumului de tichete generate spre prelucrare și, ca urmare, mărirea intervalului de timp necesar pentru prelucrarea acestor tichete, taxarea abonaților și, eventual, deconectarea lor.

În al treilea rând, taxarea abonatului pentru consumul de servicii peste limita de credit stabilită nu poate fi considerată abuz din partea furnizorului. Furnizorul nu este, în principiu, obligat prin lege să stabilească o limită de credit pentru abonat. Dacă furnizorul oferă abonatului posibilitate de a-și stabili o limită de credit, atunci este echitabil ca abonatul, în calitate de beneficiar, să își asume riscul consumului de servicii peste limita de credit stabilită, determinat de limitările tehnice obiective.

Mai mult ca atât, abonatul beneficiază efectiv de serviciile consumate de el peste limita de credit stabilită. Scutirea abonatului de plata acestor servicii ar fi inechitabilă față de furnizor și ar putea conduce la abuzuri din partea abonaților.

În al patrulea rând, Orange Moldova întreprinde măsuri rezonabile pentru a oferi abonaților posibilitatea de a-și controla cheltuielile. Pentru clienții care doresc să beneficieze de servicii exclusiv cu plata în avans, Orange Moldova oferă asemenea servicii prin intermediul cartelelor preplătite Orange PrePay.

Pentru ceilalți clienți, Orange Moldova oferă abonamente cu trafic internet lunar inclus (minim 2 GB) și cu taxarea serviciilor de internet consumate în afara abonamentului la tarif de 9 lei per 120 MB ori cu trafic extra abonament gratuit nelimitat la viteză redusă. De fapt, oferta comercială curentă de abonamente Orange cuprinde doar așa tip de abonamente, iar abonații care beneficiază de abonamente retrase din oferta comercială (așa ca petiționara) le pot schimba gratuit pe abonamente din oferta curentă. În afară de aceasta, abonații sunt notificați prin SMS atunci când volumul total de servicii inclus în abonament și/sau opțiune și/sau bonusuri a fost epuizat și începe taxarea serviciilor din soldului bănesc disponibil în cont sau, în lipsa acestuia, din limita de credit. Însă procesul care asigură asemenea notificare este afectat de aceleași constrângeri tehnice ca și suspendarea serviciilor.

În al cincilea rând, furnizarea serviciilor peste limita de credit stabilită și taxarea pentru consumul de servicii peste limita de credit stabilită (inclusiv tarifele aplicate reprezintă practică obișnuită atât pentru piața Republicii Moldova, cât și pentru alte țări.

Mai menționează faptul că, tariful pentru traficul internet consumat în afara abonamentului perceput de Orange Moldova în cadrul abonamentelor din oferta comercială curentă este de 9 lei per 120 MB. Moldcell percepe un tarif de 15 lei pentru 150 MB sau 0,50 lei per 1 MB. Unite percepe 0,05 lei per MB. Remarcă reclamanta că pentru unele abonamentele retrase, Moldcell percepe un tarif de 3,5 lei per MB, iar Unite - de 2,5 lei per MB. Astfel, nici tariful perceput de Orange pentru asemenea trafic nu este excesiv în raport cu cele practicate de ceilalți furnizori de servicii de comunicații mobile din Republica Moldova.

În temeiul celor expuse conform, prevederilor art.art.5, 10, 21-25, 31,44, 69, 70, 94, 118, 120, 124, 139, 162, 164-169 ale Codului administrativ al Republicii Moldova solicită anularea Actului ***** din 10.03.2021 de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu

consumatorii ca fiind ilegal în fond.

În ședința de judecată, reprezentantul reclamantei, Natalia Tighineanu, împuternicită în baza procurii din*****, a susținut acțiunea în sensul formulat și a solicitat admiterea acesteia, reiterându-și argumentele expuse în scris.

Pârâtul – Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor(anterior, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței), prin referința prezentată instanței, înregistrată cu ***** din 15.07.2021, nu a recunoscut acțiunea reclamantei Întreprinderea Mixtă ”Orange Moldova”S.A și a solicitat respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată.

În argumentarea poziției sale procesuale, autoritatea publică pârâtă a invocat următoarele circumstanțe de fapt și de drept: în fapt, la 21.01.2021 consumatorul ***** s-a adresat la APCSP, reclamaţie înregistrată cu **********, prin care a solicitat constatarea caracterului abuziv al clauzelor înserate în contractul de prestare a serviciilor ***** din 01.11.2005, încheiat între Î.M. Voxtel” S.A.(Î.M. „Orange Moldova” S.A.) şi *****.

În urma examinării reclamaţiei menţionate mai sus, cât şi a documentelor prezentate de agentul economic, APCSP a întocmit Actul ***** din 10.03.2021 privind constatarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciilor ***** din 01.11.2005, încheiat între Î.M.„Orange” S.A. şi *****.

Ulterior, prin scrisoarea cu nr. de ieşire ***** din 16.03.2021, APCSP a expediat Actul de constatarea a clauzelor abuzive consumatorului *****, cât şi în adresa „Orange Moldova” S.A..

Astfel, la data de 20.04.2021, Î.M.„Orange Moldova”S.A. a depus la APCSP cerere prealabilă care a înregistrată cu *****, cu privire la anularea Actului ***** de constatare a clauzelor abuzive contractele încheiate cu consumatorii din 10.03.2021.

La 06.05.2021, APCSP prin răspunsul înregistrat cu *****, a respins cererea înaintată de agentul economic, ca fiind neîntemeiată.

În drept, potrivit prevederilor art.19 Cod administrativ prevede că, cererea prealabilă instituţia care oferă o cale de soluționare prejudiciară a litigiilor administrative, iar potrivit art.162 alin.(1) al aceluiași cod, procedura prealabilă urmărește scopul de a verifica legalitatea activității administrative.

La caz, legile speciale dedicate consumatorilor incidente speței prevăd definiția proprie a termenului de „consumator”, şi anume, Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, definește noţiunea de „consumator” ca fiind „orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională”; Legea nr.202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, prevede că „consumator” persoană fizică care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură folosește produse şi servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională”; Legea nr.256 din 9 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, prevede „consumator - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea sa de întreprinzător sau de activitatea sa profesională”.

În speță, relaţiile juridice dintre Î.M.„Orange Moldova”S.A. şi ***** întrunesc criteriile determinante ale relației consumator - comerciant (profesionist), ce derivă din prevederile art.1 al Legii nr.105 privind protecţia consumatorilor şi din prevederile art.3 al Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

În conformitate cu prevederile art.28[1] alin.(1) din Legea nr.105 privind protecţia consumatorilor, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieței efectuează controlul respectării prevederilor art.712-720[4] din Codul civil în partea referitoare la actele încheiate cu consumatorii şi constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condiţiile legii.

Prin urmare, atrage atenţia instanței că, APCSP este autoritate ce acționează pentru organizare executării sau executarea Legii nr.105/2003 privind protecţia consumatorului şi servicii publice la nivel național, iar în cazul ca urmare a întocmirii unui act de e a clauzelor abuzive, doar instanţa de judecată va constata pe deplin caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate.

Astfel, se atestă că, APCSP întocmind actele privind constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii menţionate supra, şi-a îndeplinit exclusiv obligațiile prin Legea specială nr.105/2003 privind protecţia consumatorului.

Totodată, APCSP consideră că, în cazul în care legiuitorul ar fi prevăzut posibilitatea de a actelor de clauze abuzive pe calea acțiunii în contencios administrativ, ar fi indicat acest fapt expres prin lege.

Prin urmare, raportând circumstanţele consemnate mai sus la norma de drept citată *supra,* se conchide că, APCSP în mod legal a efectuat controlul respectării legislaţiei din domeniul protecției consumatorilor, evaluarea şi constatarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a lor ***** din 01.11.2005, încheiat între Î.M.„Orange Moldova”S.A. şi consumatorul ***** şi a emis Actul ***** de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 10.03.2021.

Consecvent, alegațiile reclamantului conținute în cererea de chemare în judecată, precum că Actul de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ***** din 2021 a fost emis ilegal, nu întrunește exigențele legale şi fără respectarea competenței materiale, este neîntemeiată.

Mai mult de cât atât, Actul ***** de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 10.03.2021 nu poate constitui obiectul unui control de legalitate în procedura contenciosului administrativ, din considerentele ce urmează.

Potrivit prevederilor art.17 Cod administrativ, drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia ise aduce atingere prin activitate administrativă.

Conform prevederilor art.10 alin.(1) Cod administrativ, actul administrativ individual este orice dispoziție, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce m mijlocit efecte juridice, prin naşterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public.

La fel, în conformitate cu prevederile art.7 Cod administrativ, autoritate publică se consideră orice structură organizatorică sau organ instituită/instituit prin lege sau printr-un alt act normativ, care acţionează în regim de putere publică în scopul realizării unui interes public.

La fel, art.5 Cod administrativ prevede că, activitatea administrativă reprezintă totalitatea ziselor administrative individuale şi normative, a contractelor administrative, a actelor reale, precum şi a operațiunilor administrative realizate de autoritățile publice în regim de putere publică, prin care se organizează aplicarea legii şi se aplică nemijlocit legea.

În conformitate cu prevederile art.28[1] alin.(3) din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, secția pentru Protecția Consumatorilor şi Supravegherea Pieței întocmește act de constatare şi

tentează acțiune în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.

Iar potrivit alin.(4) al aceluiași articol prevede că, în cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fii utilizate în o multitudine de contracte, instanţa de judecată constată nulitatea acestor clauze, dispune excluderea lor din contract, impunînd, totodată, comerciantului obligația de a exclude aceste clauze din contractele cu şi obiect încheiate cu alți consumatori, precum şi interdicția de a include astfel de clauze în contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

Din prevederile legale citate *supra* reţin că, urmare a controlului respectării prevederilor pre-citate, în cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, APCSP întocmește act de constatare. Adică, actul final al unei cercetări, control referitor la contractele încheiate cu consumatorii, este actul de control. În speță, Actul ***** de constatare clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 16.03.2021.

În continuarea normei date se indică că, după întocmirea actului de control, APCSP intentează acțiune în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze. Aceste acțiuni ale APCSP sunt înserate în norma citată *idem* prin prepoziția „şi" (dex - prepoziție - parte de vorbire neflexibilă care exprimă raporturi sintactice *de dependență* între părțile unei propoziții legând două părți de propoziție diferite).

Astfel, actul/acțiunea final/ă a APCSP nu este, de fapt, întocmirea actului de constatare, ci adresarea în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulității clauzelor. În așa mod, actul/acțiunea finală a APCSP nu este cea de întocmire a actului de constatare, prin întocmirea/emiterea acestuia nu se poate pretinde naşterea față de comerciant - la caz, Î.M.„Orange„S.A. a unor obligații. Adică, actul de constatare dat nu produce nemijlocit efecte juridice nu dă naştere, nu modifică şi/sau nu stinge raporturilor juridice de drept public. Efectul nemijlocit asupra comerciantului, la caz, Î.M.„Orange"S.A., se produce doar de o eventuală hotărâre de judecată. Actul de control/constatare nu produce pentru acesta nici un efect. Aceasta și în situația în care art.10 Cod administrativ, stabilește expres noțiunea de „nemijlocit efect juridic, adică nemijlocit prin acest act şi nu prin altul ulterior sau eventual ulterior.

Din considerentele normei citate supra, este evident că, doar instanţa de judecată constată nulitatea acestor clauze, excluderea lor din contract, impunând, totodată, comerciantului obligația de a exclude aceste clauze din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatorii, precum şi interdicția de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii, ceea ce implică expres că, aceste consecinţei nu sunt impuse Î.M.„Orange„S.A prin actul de constatare, şi acesta nu produce pentru aceasta nici un efect. Iar, în așa mod, actul dat nu poate constitui obiectul unui control de legalitate în procedura contenciosului administrativ, şi, prin el nu se încalcă nici un drept al Î.M. „Orange Moldova".

Astfel, menționează pârâtul că acțiunea înaintată de Î.M „Orange„S.A împotriva Agenției pentru protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței urmează a fi declarată ca fiind inadmisibilă, or, în temeiul prevederilor art.207 alin.(2) lit.e) Cod administrativ, (2)acțiunea în contencios administrativ se declară inadmisibilă în special când: e)reclamantul nu poate revendica încălcarea, prin activitatea administrativă, a unui drept în sensul art.17.

În temeiul celor expuse, conform prevederilor art.art.2, 10, 11, 17, 207 alin.(2) lit.e) Cod administrativ, solicită respingerea integrală a cererii de chemare în judecată înaintate de reprezentantul Î.M.„Orange Moldova"S.A. împotriva APCSP privind anularea Actului ***** privind constatarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 10.03.2021, ca fiind neîntemeiată.

În ședința de judecată, reprezentanții pârâtului, ***** împuternicită în baza procurii din

28.12.2022 și *****, împuternicită în baza procurii din 03.01.2024, au solicitat respingerea acțiunii în contencios administrativ a reclamantei Î.M„Orange Moldova”S.A., reiterându-și argumentele expuse în scris în referința depusă.

Persoană terță – ***** în ședința de judecată a relatat circumstanțele faptice, care au determinat-o să înainteze o plângere împotriva companiei Orange Moldova, pe care o susține, insistând că drepturile sale de consumator protejate de lege au fost încălcate de compania Orange Moldova, care a admis practici și condiții abuzive în raport cu consumatorul *****

Aprecierea instanței:

Examinând acțiunea în contencios administrativ a reclamantei ÎM”Orange Moldova”, ascultând explicațiile ambelor părți și a terțului antrenat în proces, studiind probele administrate în ansamblul şi interconexiunea lor, normele legii aplicabile, instanța de judecată a ajuns la concluzia că acțiunea în contencios administrativ a reclamantei ÎM”Orange Moldova” împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor privind anularea actelului defavorabil este neîntemeiată și pasibilă de respins, din următoarele considerente.

Noţiunea de „act administrativ” este reglementată în legaliația națională, cât şi în Rezoluţia (77) 31 Cu privire la protecţia individului faţă de actele autorităţilor administrative, adoptată de Comitetul de Miniştri al Consiliului Europei la 28 septembrie 1997, statuează că, actul administrativ este o manifestare juridică unilaterală de voinţă, cu caracter normativ sau individual, din partea unei autorităţi publice în vederea organizării executării sau executării în concret a legii, actul administrativ desemnează orice măsuri individuale sau decizii luate în cadrul exercitării autorităţii publice, susceptibile de a afecta direct drepturile, libertăţile sau interesele persoanelor fizice sau juridice şi care nu este un act îndeplinit în cadrul exercitării unei funcţii judiciare.

Conform art.206 Cod administrativ, (1) O acţiune în contencios administrativ poate fi depusă pentru: a) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ individual (acţiune în contestare); b) obligarea autorităţii publice să emită un act administrativ individual (acţiune în obligare); c) impunerea la acţiune, la tolerare a acţiunii sau la inacţiune (acţiune în realizare); d) constatarea existenţei sau inexistenţei unui raport juridic ori nulităţii unui act administrativ individual sau a unui contract administrativ (acţiune în constatare); sau e) anularea în tot sau în parte a unui act administrativ normativ (acţiune de control normativ). (2) Acţiunea în constatare prezumă existenţa unui interes îndreptăţit pentru constatarea solicitată. Acţiunea în constatare nu poate fi înaintată dacă reclamantul îşi poate sau şi-ar putea revendica drepturile printr-o altă acţiune prevăzută la alin.(1), cu excepţia situaţiei cînd se urmăreşte constatarea nulităţii unui act administrativ individual sau normativ.

Potrivit art.209 Cod administrativ, (1) Acţiunea în contestare şi acţiunea în obligare se înaintează în decurs de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel. Acest termen începe să curgă de la: a) data comunicării sau notificării deciziei cu privire la cererea prealabilă sau data expirării termenului prevăzut de prezentul cod pentru soluţionarea acesteia; b) data comunicării sau notificării actului administrativ individual, dacă legea nu prevede procedura prealabilă. Prevederile art.165 alin.(1) referitoare la nesoluţionarea în termen se aplică corespunzător. (2) Dacă informaţia cu privire la exercitarea căilor de atac nu se conţine în actul administrativ individual sau în decizia cu privire la cererea prealabilă ori este indicată incorect, înaintarea

acţiunii în contencios administrativ se admite în termen de un an de la comunicarea sau notificarea actului administrativ sau a deciziei cu privire la cererea prealabilă. (3) Pentru acţiunea în realizare, acţiunea în constatare şi acţiunea de control normativ nu există termen de înaintare a acţiunii în contencios administrativ.

Controlul judecătoresc al legalității actelor administrative, presupune apărarea drepturilor și intereselor legitime ale cetățenilor, împotriva abuzurilor administrației publice, în condițiile Codului administrativ. Acest control se înfăptuiește de către instanțele de judecată în condițiile legii. Întru elucidarea subiectului privind realizarea controlului judecătoresc se impune conceptul competenței, în baza căruia se realizează respectivul control. Pornind de la scopul primordial al instituției contenciosului administrativ care este prestabilit de legiuitor și care presupune contracararea abuzurilor şi exceselor de putere ale autorităților publice, apărarea drepturilor persoanei în spiritul legii, ordonarea activității autorităților publice, asigurarea ordinii de drept. Și reieșind din dreptul subiectiv al subiectului afectat, care la fel a fost predeterminat de legiuitorul și care a fost formulat astfel - orice persoană care se consideră vătămată într-un drept al său, recunoscut de lege, de către o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluționarea în termenul legal a unei cereri, se poate adresa instanţei de contencios administrativ competente pentru a obține anularea actului, recunoașterea dreptului pretins şi repararea pagubei ce i-a fost cauzată.

Potrivit art.10 alin.(1) Cod administrativ, actul administrativ individual este orice dispoziție, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin nașterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public.

Potrivit art.17 din Codul administrativ, drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia i se aduce atingere prin activitate administrativă.

Potrivit art.20 din Codul administrativ, dacă printr-o activitate administrativă se încalcă un drept legitim sau o libertate stabilită prin lege, acest drept poate fi revendicat printr-o acţiune în contencios administrativ, cu privire la care decid instanţele de judecată competente pentru examinarea procedurii de contencios administrativ, conform prezentului cod.

În corespundere cu prevederile art.189 alin. (1) Cod administrativ, orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorități publice poate înainta o acțiune în contencios administrativ.

Conform art.208 Cod administrativ, (1) în cazurile prevăzute de lege, pînă la înaintarea acţiunii în contencios administrativ, se va respecta procedura prealabilă.

În privința condiției de admisibilitate ce ține de revendicarea de către reclamant a încălcării unui drept al său prin activitatea administrativă a autorității publice, se constată că, actele de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ***** din 16 septembrie 2019;*****din 30 septembrie 2019; ***** din 01 octombrie 2019 și ***** din 02 octombrie 2019, sunt acte administrative individuale defavorabile, emise pentru a fi reglementat un caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce efecte în exterior.

Totodată, în sensul art.art.10 și 11 al Codului administrativ, acestea sunt acte administrative defavorabile reclamantului ori, prin emiterea actelor administrative specificate, s-a constatat că contractele încheiate de către reclamant cu consumatorii conțin clauze abuzive care sunt contrare cerințelor de bună-credință și crează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților contractelor.

Cu referire la admisibilitatea acțiunii pe temeiul respectării procedurii prealabile, se

reține că, adresarea în instanța de contencios administrativ, a fost precedată de adresarea reclamantului, pe 20.04.2021 cu cerere prealabilă către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, prin care s-a solicitat anularea actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii(f.d.38-43).

Prin decizia adoptată în procedura prealabilă *****1 din 06.05.2021(f.d.48), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, a respins cererea prealabilă ca fiind neîntemeiată. La fel, pârâtul a explicat că în cazul dezacordului cu rezultatul examinării cererii prealabile este în drept să înainteze acțiune în contencios administrativ. În acest context, instanța de judecată subliniază că, opinia pârâtului expusă în cadrul cercetării judecătorțești că actul emis de pârât nu este un act administrativ, este greșită. Actul emis de pârât, contestat de reclamant, este un veritabil act administrativ, prin care pârâtul, fiind o autoritate a Statutului, responsabilă de domeniul protecției consumatorului, a soluționat o plângere în sensul art.9 Cod administrativ, depusă de *****și a întreprins o măsură oficială pentru reglementarea acestui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin nașterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public, așa cum prevede legiuitorul în art.10 alin.(1) Cod administrativ. Iar faptul dacă reclamanta va intenționa sau nu să-și valorifice dreptul prin depunerea unei acțiuni civile, nu este de natură să afecteze valabilitatea acestui act.

Nefiind de acord cu actul de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, precum și cu decizia de soluționare a cererii prealabile, la 04.06.2021, reclamantul ÎM„Oragne Moldova”SA, în interirorul termenului de 30 de zile prevăzut de art.209 alin.(1) lit.a) Cod administrativ, s-a adresat în instanța de judecată cu prezenta acțiune(f.d.2).

Alegațiile pârâtului referitoare la faptul că actul contestat nu este un act administrativ care nemijlocit produce efecte juridice, iar actul care eventual va produce efecte juridice este doar hotărârea judecătorească, care va soluționa litigiul de drept comun dintre Oragne și ***** sunt contrare principiului legalității(art.21 Cod administrativ). Pârâtul, fiind autoritate publică, fondată în vederea protejării intereselor consumatorilor, când examinează plângerile depuse de consumatori, emite acte administrative, deoarece asigură realizarea intereselor publice și trebuie să răspundă de legalitatea actelor pe care le emite.

Mult ca atât, constatarea faptul că reclamantul, ÎM”Oragne”SA, a încălcat legea, prin faptul că a admis includerea în contract a condițiilor contractuale abuzive și neacordarea reclamantului dreptului de a se apăra împotriva acestor constatări făcute de o autoritate publică, este de natură să încalce dreptul reclamantul la un recurs efectiv, protejat de art.13 CEDO.

Astfel, instanța judecătorească, constatând respectarea de către reclamant a termenului de depunere a acțiunii în contencios administrativ și a procedurii prealabile, va soluționa fondul cauzei.

Obiect al examinării prezentei cauze în instanța de contencios administrativ îl constituie verificarea legalității actului administrativ individual defavorabil reclamantei ÎM”Orange”SA – actul de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ***** din 10.03.2021.

Conform art.28^1 alin.(1) din Legea privind protecţia consumatorilor, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor si Supravegherea Pieţei efectuează controlul respectării prevederilor art.712-720^4 din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii si constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condiţiile legii.

Conform art.28^1 alin.(2)-(6) din Legea privind protecţia consumatorilor, comerciantul are

obligaţia de a prezenta Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor si Supravegherea Pieţei, la solicitare, o copie de pe originalul contractelor încheiate cu consumatorul care fac obiectul controlului, cu respectarea legislaţiei privind protecţia datelor cu caracter personal si a altor obligaţii de confidenţialitate impuse de lege sau de contract. În cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor si Supravegherea Pieţei întocmeste act de constatare si intentează acţiune în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulităţii acestor clauze. În cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, instanţa de judecată constată nulitatea acestor clauze, dispune excluderea lor din contract, impunînd, totodată, comerciantului obligaţia de a exclude aceste clauze din contractele cu acelasi obiect încheiate cu alţi consumatori, precum si interdicţia de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii. Pentru prevenirea includerii în contracte a unor clauze abuzive, acţiunile menţionate la alin.(3) și (4) pot fi îndreptate, separat sau în ansamblu, împotriva unui număr de comercianţi din acelasi sector economic sau împotriva asociaţiilor acestora care utilizează sau recomandă utilizarea acelorasi clauze sau a unor clauze similare. Consumatorul prejudiciat nemijlocit prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor legii sau asociaţiile obstesti de consumatori sînt în drept să intenteze acţiuni în instanţa de judecată în apărarea drepturilor si intereselor legitime ale consumatorilor prejudiciaţi, în vederea solicitării constatării nulităţii clauzelor contractuale presupuse a fi abuzive, în condiţiile legii.

În ședința de judecată s-a stabilit cu certitudine că, potrivit contractului de prestare a serviciilor GSM ***** din 01.11.2005, încheiat între ÎM”Voxtel”SA(ÎM”Orange”SA) și *****, ÎM”Orange”SA în calitate de prestator de servicii, a prestat servicii GSM consumatorului *****.

La 21.01.2021, ***** s-a adresat către Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieței cu o cerere, prin care a solicitat constatarea și declararea caracterului abuziv a clauzei din contractul de adeziune propus de Organe pentru persoane fizice, în mod special cu referire la creditare în minus, fără acordul abonaților, recuperarea prejudiciului material cauzat pentru consumul extra-promoție oferită de Orange(f.d.11-12).

În urma examinării plângerii depuse de ***** Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieței a întocmit actul ***** din 10 martie 2021 de constatare a clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciilor GSM ***** din 01.11.2005, încheiat ÎM”Voxtel”SA(ÎM”Orange”SA) și *****. Astfel, APCSP a constatat că, contractul indicat conține clauze abuzive, și anume, pct.4.3.4 din Condiții speciale, anexă la contractul de prestare a serviciilor GSM ***** din 01.11.2005: ”În cazul atingerii Limitei de credit, Orange Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Orange Abonament al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar *după încheierea apelului sau sesiunii* de Internet. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. De aceea, se recomandă consultarea periodică a Contul Orange Abonament al Clientului, în conformitate cu pct.6.1.5 al Condițiilor Generale. În cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care Clientul își suplinește Contul Orange Abonament astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca O (zero). La discreția sa, Orange Moldova poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplinirii Contului Orange Abonament al Clientului cu o sumă mai mică.”

Conform art.1 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor (în

vigoare la data încheierii contractelor de împrumut), noţiunea de consumator este definită ca fiind orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

În concordanţă cu art.5 din Legea nr.256 din 9 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, (*în redacţia legii în vigoare la data realizării clauzei contractuale contestate*), o clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerinţelor de bună-credinţă, prin ea însăşi sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părţilor care decurg din contract. Se consideră întotdeauna că o clauză nu a fost negociată individual atunci cînd a fost inclusă de către comerciant în prealabil şi, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influenţa conţinutul ei. Faptul că anumite aspecte ale unei clauze sau o anumită clauză a fost negociată individual nu exclude aplicarea prevederilor prezentului articol pentru restul contractului în cazul în care evaluarea lui globală demonstrează că este, totuşi, un contract de adeziune. În cazul în care comerciantul pretinde că o clauză standard a fost negociată individual, lui îi revine sarcina probei. Sunt considerate abuzive clauzele care au ca obiect sau efect: a) excluderea sau limitarea răspunderii prevăzute de lege a comerciantului în cazul decesului consumatorului sau al vătămării lui corporale şi/sau al deteriorării bunurilor lui materiale ca urmare a acţiunii sau a inacţiunii comerciantului; b) excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului faţă de comerciant sau faţă de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parţiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligaţiile contractuale de către comerciant, inclusiv a opţiunii de a compensa o datorie către comerciant cu o creanţă pe care consumatorul o poate avea împotriva acestuia; c) încheierea unui acord care creează obligaţii pentru consumator şi prin care furnizarea de servicii de către comerciant este supusă unei condiţii a cărei îndeplinire depinde doar de voinţa acestuia din urmă; d) acordarea permisiunii comerciantului de a reţine sumele plătite de consumator, în cazul în care acesta din urmă decide să nu încheie contractul sau să nu îl execute, fără a se prevedea dreptul consumatorului de a primi o compensaţie în sumă cel puţin echivalentă de la comerciant, dacă acesta este partea ce rezoluţionează ori reziliază contractul, după caz; e) solicitarea de la orice consumator care nu şi-a îndeplinit obligaţia să plătească drept compensaţie o sumă disproporţionată în raport cu prejudiciul cauzat de neonorarea obligaţiilor contractuale; f) acordarea dreptului comerciantului de a rezoluţiona sau, după caz, de a rezilia la discreţia sa contractul, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeaşi posibilitate, sau acordarea permisiunii comerciantului de a reţine sumele plătite pentru bunuri/servicii care nu au fost încă furnizate/prestate de către acesta, în cazul în care comerciantul este cel care reziliază contractul; g) acordarea posibilităţii comerciantului de a rezilia un contract cu durată nedeterminată fără un preaviz în termen rezonabil în formă scrisă, cu excepţia cazurilor în care există motive întemeiate de a face acest lucru; h) prelungirea automată a unui contract cu durată determinată, în cazul în care consumatorul nu şi-a exprimat intenţia de a-l prelungi, atunci cînd termenul stabilit pentru ca consumatorul să îşi exprime intenţia de a prelungi contractul este mai mic de 14 zile; i) obligarea irevocabilă a consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului; j) acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral clauzele fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract; k) acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral, fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract sau prin referinţă la prevederile actelor normative în domeniu, orice

caracteristici ale produsului sau ale serviciului care urmează să fie furnizat; l) prevederea ca preţul bunurilor să fie stabilit în momentul livrării sau acordarea de posibilităţi comerciantului să mărească preţul acestora fără să îi acorde consumatorului dreptul corespunzător de a rezilia contractul, în cazul în care preţul final este nejustificat de mărit sau disproporţionat în raport cu preţul convenit la încheierea contractului, ţinîndu-se cont de circumstanţele obiective care au determinat comerciantul să modifice preţul; m) acordarea dreptului comerciantului de a stabili dacă bunurile sau serviciile furnizate sînt conforme cu contractul sau acordarea acestuia a dreptului exclusiv de a interpreta orice clauză din contract; n) limitarea obligaţiei comerciantului de a respecta angajamentele asumate de către intermediarii sau de către reprezentanţii acestuia sau asumarea angajamentelor de către acesta, cu condiţia respectării unei anumite formalităţi neprevăzute în mod expres de lege; o) obligarea consumatorului să îşi îndeplinească toate obligaţiile, chiar în cazul în care comerciantul nu îşi respectă obligaţiile corelative; p) acordarea posibilităţii comerciantului de a îşi cesiona drepturile şi obligaţiile prevăzute de contract, în cazul în care această acţiune poate servi la reducerea garanţiilor pentru consumator, fără acordul acestuia din urmă; q) excluderea sau obstrucţionarea dreptului consumatorului de a intenta acţiune în instanţă judecătorească sau de a exercita orice alt drept prevăzut de lege, în special prin obligarea consumatorului de a soluţiona orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este reglementat de dispoziţiile legale, restricţionînd în mod nejustificat dovezile aflate la dispoziţia consumatorului sau impunîndu-i sarcina probei care, în conformitate cu legislaţia aplicabilă, trebuie să îi revină altei părţi la contract; r) limitarea răspunderii comerciantului pentru defectele ascunse ale produselor şi/sau ale serviciilor; s) acordarea posibilităţii comerciantului de a restricţiona transferul de garanţie la recomercializarea produsului de către consumatorul iniţial; t) impunerea unui termen consumatorilor mai mic decît cel prevăzut de lege pentru notificarea comerciantului despre anumite defecte ale produsului sau ale serviciului; u) condiţionarea de către comerciant a prestării serviciului cu un anumit tip de mijloc de măsurare, deşi mijlocul de măsurare utilizat deja de consumator este legal; v) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a rezoluţiona sau, după caz, de a rezilia contractul în cazul în care comerciantul: - a modificat unilateral clauzele contractuale în condiţiile stipulate la lit. j); - nu şi-a îndeplinit obligaţiile contractuale; w) exonerarea comerciantului de obligaţia prevăzută de lege de a soma consumatorul sau de a-i stabili un termen pentru executarea obligaţiilor contractuale. Prevederile alin. (5) lit. g), j) şi l) se vor aplica după cum urmează: a) litera g) nu aduce atingere clauzelor prin care furnizorul de servicii financiare îşi rezervă dreptul de a rezilia în mod unilateral un contract cu durată nedeterminată, fără notificare, în cazul în care există un motiv justificat, cu condiţia ca furnizorul să aibă obligaţia de a informa de îndată cealaltă parte contractantă sau celelalte părţi contractante în această privinţă; b) litera j) nu aduce atingere clauzelor în al căror temei: - furnizorul de servicii financiare îşi rezervă dreptul de a modifica rata dobînzii plătibile de către consumator ori datorate acestuia din urmă sau valoarea unor alte taxe pentru servicii financiare, fără notificare, în cazul în care există un motiv întemeiat, cu condiţia ca furnizorul să aibă obligaţia de a informa de îndată cealaltă parte contractantă sau celelalte părţi contractante în această privinţă şi ca acestea din urmă să aibă libertatea de a rezilia imediat contractul în acest temei; - comerciantul îşi rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele unui contract cu durată nedeterminată cu condiţia ca acesta să aibă obligaţia de a îl informa pe consumator cu un preaviz în termen rezonabil şi consumatorul să aibă libertatea de a rezilia contractul; c) literele g), j) şi l) nu se aplică: - tranzacţiilor cu valori mobiliare, instrumentelor financiare şi altor produse sau servicii în cazul în care preţul este legat de fluctuaţiile cotaţiei bursiere sau ale indicelui bursier sau ale unei rate de pe piaţa financiară pe

care comerciantul nu le poate controla; - contractelor de cumpărare sau vînzare a valutei străine, a cecurilor de călătorie sau a ordinelor de plată internaţionale emise în valută străină; d) litera l) nu aduce atingere clauzelor de indexare a preţurilor în cazul în care aceste clauze sînt conforme cu legea, cu condiţia ca metoda în conformitate cu care variază preţurile să fie descrisă în mod explicit. Lista clauzelor specificate la alin. (5) nu este exhaustivă.

Concomitent, se remarcă că, potrivit prevederilor art.1072 din Codul civil, într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este propusă de către profesionist şi dezavantajează considerabil, contrar bunei-credinţe, consumatorul. Articolele 1077-1079 cuprind lista clauzelor considerate abuzive în contractul dintre un profesionist şi un consumator fără necesitatea evaluării lor conform alin.(1) din prezentul articol şi art.1075. Listele prevăzute de articolele menţionate la alin.(2) nu vor fi interpretate ca liste exhaustive.

Conform art.1077 alin.(1) al Codului civil, sunt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual şi au ca obiect sau efect: 1) excluderea sau limitarea răspunderii prevăzute de lege a profesionistului în cazul decesului consumatorului sau al vătămării lui corporale ca urmare a acţiunii sau a inacţiunii profesionistului ori a persoanelor care acţionează în numele acestuia; 2) excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului faţă de profesionist sau faţă de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parţiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligaţiile contractuale ale profesionistului, inclusiv prin: a) obligarea consumatorului să îşi îndeplinească toate obligaţiile, chiar în cazul în care profesionistul nu îşi respectă obligaţiile corelative; b) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a intenta acţiune în instanţă de judecată; c) obligarea consumatorului să demonstreze un anumit fapt dacă, conform legii, această sarcină îi revine profesionistului; d) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a compensa o datorie faţă de profesionist cu o creanţă pe care consumatorul o poate avea faţă de acesta; 3) obligarea consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului; 4) faptul că contractul generează obligaţii în sarcina consumatorului, dar: a) nu generează obligaţii în sarcina profesionistului; sau b) obligaţiile profesionistului sînt supuse unei condiţii a cărei îndeplinire depinde doar de voinţa acestuia din urmă; 5) acordarea permisiunii profesionistului de a reţine sumele plătite de consumator, în cazul în care acesta din urmă decide să nu încheie contractul sau să nu îl execute, fără a se prevedea dreptul consumatorului de a primi o compensaţie în sumă cel puţin echivalentă de la profesionist, dacă acesta este partea care recurge la rezoluţiune; 6) solicitarea de la consumatorul care nu şi-a executat obligaţia fără justificare a unei penalităţi disproporţionate în raport cu prejudiciul cauzat prin neexecutarea obligaţiilor contractuale; 7) acordarea dreptului profesionistului la rezoluţiune la discreţia sa, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeaşi posibilitate, sau acordarea permisiunii profesionistului de a reţine sumele plătite pentru bunurile, lucrările sau servicii care nu au fost încă furnizate de către acesta, în cazul în care profesionistul este cel care recurge la rezoluţiune; 8) acordarea posibilităţii profesionistului de a recurge la rezoluţiunea contractului cu durată nedeterminată fără un preaviz în termen rezonabil în formă scrisă, cu excepţia cazurilor în care există motive întemeiate de a face acest lucru; 9) prelungirea de plin drept a unui contract cu durată determinată, în cazul în care consumatorul nu şi-a exprimat intenţia de a-l prelungi sau nu, atunci cînd termenul stabilit pentru ca consumatorul să îşi exprime intenţia de a prelungi contractul este excesiv de devreme; 10) acordarea dreptului profesionistului de a modifica unilateral clauzele fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract; 11) acordarea dreptului profesionistului de a modifica unilateral, fără a avea un motiv întemeiat care să fie

precizat în contract sau prin referinţă la dispoziţiile actelor normative în domeniu, orice caracteristici ale bunului, lucrării sau ale serviciului care urmează să fie furnizat sau oricare alte condiţii ale furnizării; 12) prevederea ca preţul bunurilor să fie stabilit în momentul livrării sau acordarea de posibilităţi profesionistului să mărească preţul acestora fără să îi acorde consumatorului dreptul corespunzător la rezoluţiune, în cazul în care preţul final este nejustificat de mărit sau disproporţionat în raport cu preţul convenit la încheierea contractului, ţinîndu-se cont de circumstanţele obiective care au determinat profesionistul să modifice preţul; 13) acordarea dreptului profesionistului de a stabili dacă bunurile, lucrările sau serviciile furnizate sînt conforme cu contractul sau acordarea acestuia a dreptului exclusiv de a interpreta orice clauză din contract; 14) limitarea obligaţiei profesionistului de a respecta angajamentele asumate de către intermediarii ori de către reprezentanţii acestuia sau asumarea angajamentelor de către acesta, cu condiţia respectării unei anumite formalităţi neprevăzute în mod expres de lege; 15) acordarea posibilităţii profesionistului de a-şi transfera drepturile şi obligaţiile în temeiul contractului, fără acordul consumatorului, cu excepţia cazului în care acestea sînt transferate unei entităţi controlate de profesionist sau ca urmare a unei fuziuni ori a unei alte reorganizări, iar un astfel de transfer nu este de natură să afecteze în mod negativ dreptul consumatorului; 16) obligarea consumatorului de a soluţiona orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este cerut de lege, sau restricţionarea în mod nejustificat a dovezilor aflate la dispoziţia consumatorului.

În sensul enunțat, instanța a stabilit din actul ***** de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 10.03.2021, emis de Agenția pentru protecția Consimatorilor și Supravegherea Pieței, că contractul examinat este un contracte de adeziune şi este preformulat de către agentul economic, fiind constatată manifestarea cumulativă a celor trei caracteristici ale clauzelor abuzive stipulate la art.3 al Legii nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, şi anume: contractele sunt de adeziune; clauzele menţionate sunt contrare cerinţelor de bună-credinţă şi creează, în detrimentul consumatorilor, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părţilor care decurg din contract. Totodată, drept concluzii în actele enunțate, autoritatea pârâtă a indicat că, în temeiul art.28[1] alin.(3) din Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor, în cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei întocmeşte act de constatare şi intentează acţiune în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulităţii acestor clauze. Respectiv, APCSP îşi rezervă dreptul de a se adresa în instanţa de judecată, pentru a obţine recunoaşterea caracterului abuziv al clauzelor menţionate în contractul dat şi contractelor cu acelaşi obiect încheiate cu alţi consumatori. Astfel, Agenția în actul emis, în urma adresării petiției de către persoană terță ***** s-a expus detaliat referitor la circumstanțele constatate, a specificat clauzele din contractul supus verificării care a fost considerată abuzivă, precum și a indicat normele legale ce prevăd caracterul abuziv.

Așadar, instanța constată cu certitudine că, la emiterea actelor contestate de către reclamant prin prezenta acțiune, autoritatea pârâtă a efectuat controlul în vederea respectării legislației din domeniul protecției consumatorilor de către ÎM„Orange Molodva”SA, iar în consecință s-a constatat prezența clauzelor abuzive în contractul încheiat cu terțul *****. Or, careva abateri, de ordin legal sau procedural, la momentul efectuării controlului și emiterii actelor de către Agenția pentru protecția Consimatorilor și Supravegherea Pieței, instanța de judecată nu a identificat.

Mai mult ca atât, se impune a fi specificat că, conform prevederilor legale indicate supra, în cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Agenția urma să

întocmească act de constatare şi să intenteze acţiune în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulităţii acestor clauze, acțiuni realizate de către Agenția pentru protecția Consimatorilor și Supravegherea Pieței. Ulterior, în cazul în care se va constata caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, doar instanţa de judecată constată nulitatea acestor clauze, dispune excluderea lor din contract, impunînd, totodată, comerciantului obligaţia de a exclude aceste clauze din contractele cu acelaşi obiect încheiate cu alţi consumatori, precum şi interdicţia de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

Alegațiile reclamantei referitoare la faptul că autoritatea pârâtă nu a atras SA”Oragne Moldova” în procedura administrativă, nu pot fi reținute de către instanța de judecată, deoarece sunt contrare materialelor cauzei. Or, ÎM”Organe Moldova”SA a fost citată pentru data de 11.02.2021 și i s-a oferit posibilitatea de prezenta probe relevante, iar cererea prealabilă depusă de către ultima împotriva actului defavorabil emis, a fost examinată în modul și termenul prevăzut de lege și o copie de pe decizie adoptată în procedură prealabilă, a fost expediată reclamantei. Respectiv, procedura administrativă a fost realizată în procedură scrisă.

Prin urmare, s-a stabilit că la emiterea actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ***** din 10.03.2021, autoritatea publică pârâtă – Agenția pentru protecția Consimatorilor și Supravegherea Pieței, a respectat prevederile normelor legii materiale, astfel, actele emise fiind legale în fond, precum și emise cu respectarea procedurii și de către un organ competent. Actele specificate sunt motivate și conțin o descriere suficientă a motivelor de fapt și de drept care au stat la baza adoptării acestora, fiind respectat de către autoritatea publică pârâtă principul proporționalității și limitele dreptului discreționar.

Potrivit art.224 alin.(1) lit.f) din Codul administrativ, examinând acțiunea în contencios administrativ în fond, instanța de judecată adoptă una dintre următoarele hotărâri: respinge acțiunea ca fiind neîntemeiată, dacă nu sunt îndeplinite condițiile de adoptare a unei hotărâri prevăzute la lit. a)-e).

În consecință, analizând normele legale în coraport cu circumstanțele faptice stabilite, instanța nu a identificat existența temeiurilor legale de anulare a actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ***** din 10.03.2021. Instanța nu a constatat admiterea a careva abateri/abuzuri la emiterea acestului act adminsitrativ individual defavorabil contestat, legalitatea acestuia nefiind pusă la îndoială de către instanța de judecată, or, contrariul nu a fost demonstrat în cadrul procesului de judecată organizat cu respectarea principiilor contradictorialității și al egalității de tratament, ceea ce denotă că temei de admitere a acțiunii reclamantei ÎM„Orange Moldova”SA în sensul formulat, nu există, deoarece actul administrativ individual defavorabil contestat, este legal.

Conform prevederilor art.art.224 alin.(1) lit.f), 232 din Codul administrativ al Republicii Moldova; art.art.236-241 din Codul de procedură civilă al Republicii Moldova, instanța de judecată,

H O T Ă R Ă Ş T E:

Acţiunea în contencios administrativ a reclamantei Întreprinderea Mixtă ”Orange Moldova”S.A. împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, persoană terță ***** privind anularea actului administrativ individual defavorabil – actul ***** de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 10.03.2021, se respinge ca fiind neîntemeiată.

Hotărârea cu drept de apel la Curtea de Apel Chişinău în termen de 30 zile de la

pronunţarea dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chişinău, sediul Centru (adresa: mun.Chișinău, bd.Ștefan cel Mare și Sfânt, nr.162).

Judecător Liudmila Holeviţcaia