Cauza civilă nr. 2-21126418-12-2-24082021-1 (2-20146/21)

HOTĂRÂRE
În numele Legii

06 noiembrie 2024 mun. Chişinău

Judecătoria Chișinău, sediul Centru,
Instanța compusă din:
Președintele ședinței, judecătorul Russu Natalia
Grefier Poiată Valeria

în sediul instanței, în ședință de judecată publică, în procedură contencioasă, examinând cauza civilă intentată la cererea de chemare în judecată înaintată de către ***** împotriva Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L., intervenient accesoriu ”RIALTO-STUDIO” S.R.L., cu privire la încasarea sumei ce constituie valoarea mașinii de spălat, penalității de întârziere pentru nesoluționarea reclamației în termen, prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată,

constată:

Argumentele participanților la proces.

1. Prin cererea de chemare în judecată înregistrată pe rolul instanței la 23 august 2021 sub nr. 053/133738, reclamantul ***** a chemat în instanța de judecată pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L., intervenient accesoriu ”RIALTO-STUDIO” S.R.L., privind încasarea sumei ce constituie valoarea mașinii de spălat, penalității de întârziere pentru nesoluționarea reclamației în termen, prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată.
2. În motivarea acțiunii, reclamantul învederează că, la 02 mai 2018, a cumpărat de la ÎCS “BM TECHNOTRADE” SRL mașina de spălat vase HANSA de model ZIM 343 B, nr.de uzină 1100341032477, pentru care a achitat suma de 6000 lei. Mașina de spălat vase HANSA de model ZIM 343 B a instalat-o la domiciliul său și aceasta a funcționat până pe data de 23 iulie 2018. Deoarece era încă valabil termenul de garanție, a luat legătura cu centrul de deservire din mun. Chișinău, str. Cantemir D. piața, 1. La domiciliu se prezentase meșterul Bîtcă Evghenii, care a zis că este necesar ca mașina de spălat vasele să fie dusă la centrul de deservire tehnică. În aceeași zi a dus-o, fiind întocmit în acest sens bonul de comandă nr.V24040. Bîtcă

Evghenii dintr-o dată i-a spus că defecțiunea nu va fi reparată gratuit, însă trebuie să o examineze pentru a cunoaște cu exactitate. Până pe data de 09 august 2018 nu a primit nicio informație referitor la faptul dacă poate sau nu să fie reparată mașina de spălat vase, așa că s-a dus la centrul de deservire. Fără să-i prezinte vreun act sau confirmare a faptului că defecțiunea apărută la mașina de spălat vase a apărut din vina sa, colaboratorii centrului de deservire tehnică i-au comunicat verbal că nu o vor repara gratuit și că defecțiunea a survenit din vina sa. Nu a fost de acord cu părerea colaboratorilor centrului de deservire tehnică și a depus o reclamație, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare cu ÎCS "BM TECHNOTRADE" SRL și restituirea valorii ei în sumă de 6000 lei. Relevă că, reclamația a fost depusă pe 09 august 2018, într-un singur exemplar, care a rămas la ÎCS "BM TECHNOTRADE" SRL, or în momentul în care s-a dus la sediul pârâtului nu știa care va fi soluția și nu era pregătit cu două exemplare de reclamație. Nici după depunerea reclamației nu a primit niciun răspuns de la ÎCS "BM TECHNOTRADE" SRL. Nu i-au comunicat dacă admit sau nu reclamația, dacă trebuie să achite costul reparației ca să poată folosi mașina de spălat vase HANSA de model ZIM 343 B. Din această cauză a depus o plângere la Agenția pentru protecția consumatorului. La data de 02 mai 2019 a mai depus o cerere la ÎCS "BM TECHNOTRADE" SRL prin care a confirmat că dorește să-i fie înlocuită mașina de spălat vase defectă cu una nouă, or, la telefon i se comunicase că ei în așa mod văd soluția. Totuși, nu a urmat nimic concret nici după aceasta. Despre soluția finală adoptată referitor la reclamația depusă a fost informat de către ÎCS "BM TECHNOTRADE" SRL abia la începutul lunii iunie 2019. Prin scrisoarea nr.5-29/19 din 29 mai 2019, ÎCS "BM TECHNOTRADE" SRL îi comunică că, reclamația depusă prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare a fost examinată după recepționarea rezultatelor expertizei independente-Raport de expertiză nr.0421176 din 22 mai 2019, care a fost efectuat în baza cererii lor din 13 mai 2019. Consideră că, în aceste circumstanțe, pârâtul a încălcat termenul de soluționare a reclamației cu 279 zile (calculat din 24 august 2018 și până la 29 mai 2019, ziua în care a fost emis răspunsul la reclamația sa.) Or, reieșind din prevederile art.18 din Legea nr.105 din 13 martie 2003, cele 14 zile pentru examinarea reclamației depuse la 09 august 2018 expirau pe data de 23 august 2018. Potrivit art. 32 alin.l din Legea nr.105 din 13.03.2003 (redacția valabilă la situația anului 2018) Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) și (20) și art. 181 alin. (1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 5% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului. Reieșind din faptul că a solicitat rezoluțiunea contractului și restituirea valorii mașinii de spălat vase sau înlocuirea ei, reclamația nefiind examinată în termenul legal, consideră că este îndreptățit să solicite încasarea în beneficiul său din contul pârâtului a unei penalități în mărime de 5%

din valoarea mașinii de spălat vase pentru fiecare zi de întârziere. Astfel, mărimea penalității pentru 1 (una) zi constituie 300 lei (5 % din 6000 lei). Penalitatea pentru 279 zile constituie 83.700 lei. Susține că este îndreptățit să solicite încasarea penalității în mărime de 5 % (art.32 alin.l din Legea 105 din 13.03.2003 în redacția valabilă la situația anului 2018), deoarece a semnat cu pârâtul un contract de vânzare-cumpărare care era în curs de realizare la momentul intrării în vigoare a legii noi (LP168 din 26.07.18 în vigoare 24.02.19, care nu stipulează în mod expres că odată cu intrarea ei în vigoare, mărimea penalităților prevăzute de art.32 alin.1 din Legea 105 din 13.03.2003, se vor încasa conform noilor modificări și pentru situațiile ce au avut loc până la intrarea ei în vigoare). Consideră că este îndreptățit să solicite contravaloarea mașinii de spălat vase în sumă de 6000 lei, compensarea prejudiciului moral în sumă de 20000 lei și compensarea cheltuielilor de judecată.

3. *În drept*, reclamantul a fundamentat cererea de chemare în judecată în temeiul dispozițiilor de la art. 18 alin. (1), alin. (2), alin. (7), art. 18^1 alin. (1), alin. (3), art. 20, art.31, art. 32 alin. (1) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorului și **a solicitat** încasarea din contul pârâtului Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a sumei de 6000,00 lei, ceea ce constituie valoarea mașinii de spălat vase HANSA de model ZIM343B, încasarea din contul pârâtului a penalității pentru nesoluționarea reclamației în termenul prevăzut în cuantum de 83700,00 lei, încasarea din contul pârâtului a sumei de 20000,00 lei cu titlu de compensație pentru prejudiciul moral cauzat pentru încălcarea drepturilor de consumator, încasarea din contul pârâtului a cheltuielilor de judecată formată din taxa de stat în sumă de 100,00 lei și cheltuielile de asistență juridică în mărime de 6000,00 lei.
4. ***La 06 februarie 2023, prin intermediul Direcției evidență și documentare procesuală a Judecătoriei Chișinău, sediul Centru, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a depus referință la cererea de chemare în judecată. (f.d. 50-61)***
5. Întru dezvoltarea criticilor din referință, pârâta a invocat că, la 02 mai 2018, în calitate de consumator, cet. ***** a procurat mașina de spălat vase marca Hansa de model ZIM 434 B (în continuare - Produs) de la subdiviziunea (unitatea comercială) întreprinderii cu capital străin Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. Relevă că, conform art.25 alin.(8) al Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003 (în continuare - Lege), ”agenții economici sînt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare și funcționalitatea produselor de folosință îndelungată ce urmează a fi vîndute”. Indică că, până la achitarea din partea cet. *****, produsul a fost verificat prin mijloace obișnuite de verificare cu participarea consumatorului (reclamantului), cu eliberarea Certificatului de garanție comercială, care a fost semnat de cet. ***** la momentul preluării controlului asupra produsului. În acest sens, acțiunile și riscurile apărute după punerea produsului la dispoziția cumpărătorului (Reclamantului) se transferă

cumpărătorului, ultimul fiind unica persoană care suportă riscurile deteriorării produsului transmis în proprietatea lui. La expirarea a 1 (unui) an după preluarea controlului asupra Produsului și dobândirii dreptului de proprietate asupra acestuia, consumatorul (Reclamantul) a înaintat Vânzătorului, la data de 02 mai 2019, cererea cu privire la înlocuirea gratuită (pe baza de garanție) a Produsului achiziționat la 02 mai 2018 cu un alt nou. În ceea ce privește adresarea consumatorului la centrul tehnic de reparații „Rialto- Studio" SRL, atrage atenția asupra faptului că potrivit art.18[5] alin.(l) al Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, „În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vînzătorului sau prestatorului". Astfel, nefiind de acord cu concluzia centrului tehnic despre apariția deficiențelor din vina consumatorului, cet. ***** a adresat Vânzătorului la data de 02 mai 2019 reclamația privind neconformitatea produsului, prin care a solicitat înlocuirea gratuită a Produsului, invocând în textul reclamației că el nu este de acord cu concluzia centrului tehnic de reparații. Astfel, la data de 13 mai 2019, a fost înaintată cererea privind efectuarea expertizei tehnice independente a Produsului aflat în proprietatea Reclamantului. Iar la 14 mai 2019, pe adresa consumatorului a fost expediată notificarea privind numirea expertizei independente, în urma comunicării acesteia, la data de 17 mai 2019 a avut loc examinarea produsului de către expertul din cadrul Camerei de Comerț și Industrie, Domnul Anrei Romanenko. La data de 22 mai 2019, Camera de Comerț și Industrie a emis Raportul de expertiză nr.0421176 din 22 mai 2019, care împreună cu răspunsul Nr.5-29/19 din 29 mai 2019, bazat pe rezultatele expertizei a fost expediat în adresa consumatorului cu scrisoare recomandată și aviz de recepție recomandat (recepționat la 11 iunie 2019). Mai menționează că, temeiurile de drept pe care își întemeiază revendicările Reclamantul, sânt inaplicabile speței. Remarcă faptul că, în cazul de față deficiențele invocate în cererea depusă de Reclamant au apărut anume din motivul nerespectării de către Reclamant a cerințelor de utilizare a Produsului stabilite de Producător - fapt care se probează prin Raportul de expertiză anexat. Luând în considerație cele expuse și întreprinderea tuturor măsurilor prevăzute de Legea privind protecția consumatorilor din partea Vânzătorului, dar și luând în considerare defecțiunile apărute din vina consumatorului, consideră că nu are obligația de a înlocui produsul în asemenea circumstanțe, iar revendicarea cu privire la încasarea contravalorii Produsului în sumă de 6000 lei, urmează a fi respinsă de către instanța de judecată. A solicitat respingerea cererii de chemare în judecată.

6. La 20 martie 2024, prin încheiere protocolară, a fost introdus în proces în calitate de intervenient accesoriu "RIALTO-STUDIO" S.R.L.
7. *În ședința de judecată,* reclamantul *****, fiind citat legal, nu s-a prezentat, fiind reprezentat de către avocata Bînzari Liliana.
8. *În ședința de judecată,* reprezentantul reclamantului, avocata Bînzari Liliana, a pledat pentru admiterea integrală a cererii de chemare în judecată.

9. *În ședința de judecată*, reprezentantul pârâtei, avocatul Grossu Octavian, fiind citat legal, nu s-a prezentat, la materialele cauzei fiind anexată referința la cererea de chemare în judecată.
10. *În ședința de judecată*, intervenientul accesoriu ”RIALTO-STUDIO” S.R.L., fiind citat legal, nu s-a prezentat, instanța de judecată a dispus examinarea cauzei în lipsa acestuia.

Aprecierea instanței de judecată.

11. Analizând motivele acțiunii înaintate, criticile formulate la aceasta, audiind participanții la proces, examinând probele prezentate pentru dovedirea celor invocate și prevederile legale ce guvernează spața, în raport cu considerentele ce vor fi redate în continuare, cererea de chemare în judecată înaintată se respinge, ca neîntemeiată.
12. În temeiul art. 239 Cod de procedură civilă, ”*Hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședința de judecată*.”
13. Din conținutul art. 240 alin. (1) din Codul de procedură civilă reiese că, ”*La deliberarea hotărîrii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii*”.
14. Asupra cauzei de față, instanța de judecată a stabilit circumstanțele de fapt potrivit cărora, la 02 mai 2018, reclamantul ***** a procurat de la Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. mașina de spălat vasele HANSA, de model ZIM343 B, pentru care a achitat prețul de 6000,00 lei, circumstanță confirmată și de către partea pârâtă.
15. Având în vedere că, contractul de vânzare-cumpărare a mașinii de spălat vasele HANSA, de model ZIM343 B, a fost încheiat la 02 mai 2018, în temeiul art. 7 din Codul civil în redacția în vigoare de la 01 martie 2019, coroborat cu Legea pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova nr. 1125-XV din 13.06.2002, instanța de judecată va soluționa cauza civilă în conformitate cu Codul civil în redacția în vigoare la data încheierii contractului (redacția de până la 01 martie 2019) și în conformitate cu Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorului (în vigoarea la data creării situației juridice dedusă judecății).
16. În conținutul art. 753 alin. (1) Cod civil este reglementat că ”*Prin contractul de vînzare-cumpărare, o parte (vînzător) se obligă să predea un bun în proprietate celeilalte părţi (cumpărător), iar aceasta se obligă să preia bunul şi să plătească preţul convenit*.”

17. Din textul art. 763 alin. (1) și alin. (2) Cod civil reiese că ”*Vînzătorul este obligat să predea bunul fără vicii materiale. Este fără vicii materiale bunul care, la transferarea riscurilor, are caracteristicile convenite. În cazul în care nu s-a convenit asupra caracteristicilor, bunul nu are vicii dacă: a) corespunde destinaţiei stabilite în contract; b) corespunde utilizării obişnuite şi prezintă caracteristici care există în mod obişnuit la bunuri de acelaşi fel şi pe care cumpărătorul le poate aştepta ţinînd cont de felul bunului. La aceste caracteristici se includ şi cele pe care cumpărătorul le poate aştepta conform specificaţiilor publice ale vînzătorului, producătorului sau ale reprezentanţilor acestora, îndeosebi prin reclamă, cu excepţia cazului în care specificaţiile nu pot influenţa decizia de cumpărare*.”
18. Din explicațiile părții reclamante, s-a stabilit că mașina de spălat vasele a funcționat până la 23 iulie 2018.
19. S-a constatat că, la 25 iulie 2018, reclamantul a dus mașina de spălat vasele la Centrul de deservire tehnică din mun. Chișinău, str. Dimitrie Cantemir, 1, ”RIALTO STUDIO” S.R.L., fiindu-i înmânat bonul de comandă nr. V24040 din 25 iulie 2018. (f.d. 7)
20. Pe parcursul examinării cauzei, reclamantul a pretins că, până la 09 august 2018, nu a fost contactat de nimeni referitor la mașina de spălat vasele.
21. A mai pretins reclamantul ***** că, la 09 august 2018, s-a prezentat la Centrul de deservire tehnică din mun. Chișinău, str. Dimitrie Cantemir, 1, ”RIALTO STUDIO” S.R.L. unde i s-ar fi comunicat verbal că nu vor repara gratuit mașina, că defecțiunea a survenit din vina sa și nefiind de acord cu acestea, a înaintat o reclamație.
22. Pe parcursul examinării cauzei, partea reclamantă a susținut că, prin reclamația din 09 august 2018, a cerut rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare a mașinii de spălat vasele HANSA, de model ZIM343 B, încheiat cu Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L., **cu restituirea contravalorii produsului în sumă de 6000,00 lei.**
23. Instanța de judecată nu va reține ca fiind probate argumentele reclamantului referitor la faptul că, la 09 august 2018, la Centrul de deservire tehnică din mun. Chișinău, str. Dimitrie Cantemir, 1, ”RIALTO STUDIO” S.R.L., i s-ar fi comunicat verbal că nu vor repara gratuit mașina, că defecțiunea a survenit din vina sa, or, aceste explicații nu au fost dovedite deopotrivă cu alte probe, astfel fiind probe insuficiente pentru a se ține cont de acestea la adoptarea soluției.
24. Așa fiind, se accentuează că, prin reclamația din 09 august 2018, reclamantul nu a solicitat reparația sau înlocuirea produsului, ci a solicitat direct restituirea contravalorii produsului.
25. În cadrul ședinței de judecată, partea reclamantă a explicat instanței că nu a primit niciun răspuns la reclamația din 09 august 2018, în legătură cu care fapt, la 19 februarie 2019, a depus o petiție la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței. (f.d. 9)

26. Potrivit scrisorii Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, cu nr. 27/06-1622 din 19 iunie 2019, reclamantul a fost informat despre faptul că, în privința Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a fost pornit procesul contravențional, în temeiul art. 278 alin. (2) din Codul contravențional, pentru refuzul de a satisface reclamația consumatorului în condițiile stabilite de legislație. (f.d. 9)
27. Se reține că, potrivit art. 278 alin. (2) Cod contravențional ”*Refuzul vînzătorului, prestatorului de a satisface reclamaţia consumatorului privind remedierea gratuită a deficienţelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în condiţiile stabilite de legislaţie se sancţionează cu amendă de la 30 la 60 de unităţi convenţionale aplicată persoanei cu funcţie de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unităţi convenţionale aplicată persoanei juridice*”.
28. Așa fiind, pe cauza de față, instanța de judecată concluzionează că, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a refuzat să satisfacă reclamația din 09 august 2018.
29. În speță, s-a stabilit că, ulterior, la 02 mai 2019, reclamantul ***** a înaintat reclamație deja în adresa vânzătorului, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L., **prin care a solicitat o mașină de spălat vasele nouă, accentuând că are nevoie de mașină de spălat vasele nouă și nu de bani**. (f.d. 7-8)
30. S-a constatat că, la 13 mai 2019, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a solicitat efectuarea expertizei tehnice independente la Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, fiind elaborat raportul de expertiză Nr. 0421176 din 22 mai 2019. (f.d. 58-61)
31. Potrivit concluziilor expertului s-a stabilit că, mașina de spălat vasele HANSA, de model ZIM 434 B, la momentul efectuării expertizei nu funcționează din cauza ieșirii din funcțiune a plăcii electronice de control. Defecțiunea a apărut în rezultatul pătrunderii în placa electronică de control a lichidului din cauza încălcării de către consumator a cerințelor stabilite în instrucțiunea de exploatare. (f.d. 58-61)
32. La 29 mai 2019, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a emis răspunsul nr. 5-29/19, prin care a informat reclamantul că, potrivit normei de la art. 18 alin. (20) din Legea privind protecția consumatorilor, restituirea contravalorii produsului sau înlocuirea acestuia cu un altul nou, în cadrul termenului de garanție, se face de către vânzător doar în caz de deficiențe care nu sunt imputabile consumatorului, informându-l despre netemeinicia reclamației privind rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare a produsului. (f.d. 11)
33. Prin referința la cererea de chemare în judecată, pârâta a invocat faptul că, luând în considerație că defecțiunile apărute sunt din vina consumatorului, revendicarea cu privire la încasarea contravalorii produsului în sumă de 6000,00 lei urmează a fi respinsă, iar pe cale de consecință, urmează să fie respinse și celelalte pretenții.

34. În speță, instanța de judecată statuează asupra existenței raportului juridic-obligațional dintre reclamantă și pârâtă, ce rezultă din contractul de vânzare-cumpărare a mașinii de spălat vasele HANSA, de model ZIM 434 B.
35. Potrivit art. 2^1 Cod civil " *Are calitatea de consumator orice persoană fizică care, în cadrul unui raport juridic civil, acţionează predominant în scopuri ce nu ţin de activitatea de întreprinzător sau profesională. Persoana fizică nu are calitatea de consumator dacă cealaltă parte a raportului juridic civil nu are calitatea de profesionist. Are calitatea de profesionist orice persoană fizică sau juridică de drept public sau de drept privat care, în cadrul unui raport juridic civil, acţionează în scopuri ce ţin de activitatea de întreprinzător sau profesională, chiar dacă persoana nu are scopul de a obţine un profit din această activitate. Persoana care, într-un raport juridic civil, corespunde atît dispoziţiilor alin. (1), cît şi dispoziţiilor alin. (2) se consideră consumator dacă recunoaşterea acestei calităţi îi oferă o anumită protecţie juridică, iar în celelalte cazuri persoana se consideră profesionist*."
36. Din conținutul art. 1 al Legii Nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor, reiese că, este consumator – "*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*;"
37. Prin prisma normelor citate, instanța statuează cu certitudine că reclamantul *****, în raportul juridic civil cu pârâta Î.C.S. "BM TECHNOTRADE" S.R.L., are calitatea de consumator și se bucură de toată protecția garantă consumatorilor de legislația în vigoare, în prezența temeiurilor legale.
38. Pentru considerentele care precedă, instanța de judecată concluzionează că, raportul juridic material-litigios dintre reclamantul ***** și pârâta Î.C.S. "BM TECHNOTRADE" S.R.L. este aferent materiei răspunderii civile contractuale și protecției consumatorilor.
39. Din economia art. 6 lit. c) al Legii Nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor, rezultă că "*Orice consumator are dreptul la: c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.*"
40. Față de motivele efectiv invocate de către reclamant, instanța de judecată va da eficiență dispozițiilor legale din Legea Nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor.
41. În conținutul art. 18 alin. alin. (1), (2), (3), (14), (20) din Legea menționată este reglementat că "*Vînzătorul este răspunzător faţă de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul cînd a fost livrat produsul. În cazul unei neconformităţi, consumatorul are dreptul de a solicita vînzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)–(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluţiunea contractului, în condiţiile alin.*

(14)–(16) şi (20); Consumatorul are dreptul, la opţiunea sa, de a solicita vînzătorului în primul rînd repararea produsului sau înlocuirea acestuia, gratuit în fiecare caz, cu excepţia situaţiei în care măsura reparatorie respectivă este imposibilă sau disproporţionată. Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluţiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri: a) dacă nu beneficiază de dreptul de reparaţie sau de înlocuire a produsului; b) dacă vînzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice; c) dacă vînzătorul, prin măsura reparatorie efectuată, a provocat un inconvenient semnificativ pentru consumator; d) la apariţia unei neconformităţi la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii conform alin. (3)–(12), dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului; e) la depistarea neconformităţii produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului. Reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanţie, în caz de deficienţe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiţionat de către vînzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract."

42. Articolul 18^5 alin. (2), alin. (3), alin. (4), alin. (5) din aceeași lege, prevede că "*Odată cu depunerea reclamaţiei, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanţie). Dacă vînzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) şi art. 18^1 alin. (1), ei sînt obligaţi să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligaţi să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 18 alin. (2) şi art. 18^1 alin. (1) conform opțiunii consumatorului. În cazul refuzului de a satisface reclamaţia consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vînzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamaţiei sau în cazul refuzului de a satisface reclamaţia, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanţa de judecată, anexînd la petiţie copia de pe răspunsul vînzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamaţiei în adresa vînzătorului*."

43. Așa fiind, se reține că, legiuitorul a reglementat, în concret, într-o măsură suficient de detaliată, modul de soluționare a reclamațiilor consumatorilor și condițiile în care consumatorul poate primi contravaloarea produsului.
44. În cadrul ședinței de judecată, reprezentantul reclamantului, avocata Bînzari Liliana, a confirmat instanței că, reclamantul își fundamentează pretențiile în baza reclamației din 09 august 2018, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare a mașinii de spălat vasele HANSA, de model ZIM 434 B și restituirea contravalorii produsului în sumă de 6000,00 lei, iar pârâta a refuzat să o soluționeze în termen de 14 zile.
45. Reieșind din dispozițiile legale citate *supra*, se concluzionează că, în caz de refuz de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanţa de judecată.
46. La caz, s-a stabilit că, în legătură cu refuzul pârâtei de a satisface reclamația din 09 august 2018, reclamantul ***** s-a adresat Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, pe cale de consecință, față de pârâtă a fost pornit procesul contravențional în temeiul art. 278 alin. (2) Cod contravențional.
47. Tot în baza art. 18^5 alin. (5) citat *supra*, în legătură cu refuzul pârâtei de a satisface reclamația din 09 august 2018, reclamantul este în drept să se adreseze și în instanța de judecată.
48. În speță, însă, s-a demonstrat că, după ce s-a adresat Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la 02 mai 2019, reclamantul ***** a înaintat reclamație deja în adresa vânzătorului, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L., prin care a solicitat o mașină de spălat vasele nouă, accentuând că are nevoie de mașină de spălat vasele nouă și nu de bani, prin urmare, pentru a se pronunța pe cauza de față, instanța de judecată trebuie să dea apreciere tuturor împrejurărilor de fapt constatate pe parcursul examinării cauzei.
49. Pentru a se pronunța astfel, instanța de judecată consideră necesar să stabilească dacă reclamația din 09 august 2018 mai poate produce consecințe și/sau efecte pentru părți, în situația în care, reclamantul ***** a înaintat ulterior reclamația din 02 mai 2019, prin care a solicitat înlocuirea produsului cu unul nou și prin care a specificat că ”are nevoie de mașină nu de bani”.
50. Instanța apreciază că, odată cu înaintarea reclamației din 02 mai 2019, reclamantul ***** a renunțat la cerința potrivit reclamației din 09 august 2018, cu privire la restituirea contravalorii mașinii de spălat vasele, în sumă de 6000,00 lei, or, este firesc că nu pot fi satisfăcute ambele cerințe concomitent, atât înlocuirea produsului cu unul nou, cât și restituirea contravalorii produsului.
51. Din economia art. 9 alin. (1) Cod civil reiese că ”*Persoanele fizice şi juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să îşi exercite drepturile şi să îşi execute obligaţiile cu bună-credinţă, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri. Buna-credinţă se prezumă pînă la proba contrară*.”
52. Fiind obligat să acționeze cu bună-credinţă, instanța de judecată consideră că, la promovarea acțiunii în instanța de judecată, reclamantul ***** urma să țină cont de

propria sa opțiune, exprimată în reclamația din 02 mai 2019, înaintată vânzătorului, prin care a solicitat înlocuirea produsului cu unul nou și prin care a specificat că ”*are nevoie de mașină nu de bani*”.

53. Având în vedere că, prin reclamația din 02 mai 2019, reclamantul ***** și-a schimbat cerința față de vânzător, renunțând la cerința cu privire la restituirea contravalorii produsului, iar pârâta a parcurs procedura de soluționare a reclamației din 02 mai 2019 în strictă conformitate cu legea, ținând cont de cerința din aceasta, instanța de judecată apreciază ca fiind suficient doar din acest motiv să respingă pretenția cu privire la încasarea contravalorii produsului în sumă de 6000,00 lei, ca neîntemeiată.
54. Însă, având în vedere că, pe parcursul examinării cauzei, partea reclamantă a insistat că își fundamentează pretențiile reieșind din refuzul pârâtei de a satisface reclamația din 09 august 2018 în termen de 14 zile, susținând că a primit răspuns cu întârziere de 279 zile, instanța de judecată va da o apreciere suplimentară cu privire la acest din urmă aspect.
55. Se reiterează că, pe cauza dedusă judecății, s-a constatat că, pârâta a refuzat să satisfacă reclamația din 09 august 2018 și nu este vorba despre oferirea unui răspuns cu întârziere la această reclamație.
56. Este de reliefat că, legiuitorul a garantat dreptul consumatorului la restituirea contravalorii produsului în cazurile prevăzute de art. 18 alin. (14)-(16) și (20) din Legea Nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, citate *supra*.
57. Din analiza dispozițiilor legale citate, instanța de judecată concluzionează și statuează că, refuzul de a satisface reclamația în termen de 14 zile nu dă naștere automat dreptului la restituirea contravalorii produsului, legiuitorul nu a prevăzut atare temei legal. Or, este de reținut că, legiuitorul a reglementat în concret că, dreptul la restituirea contravalorii produsului poate fi realizat doar în caz de deficiențe a produsului care nu sânt imputabile consumatorului și în cazul în care repararea produsului sau înlocuirea acestuia este imposibilă, sau dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice, situații care nu au fost reținute în speță, or reclamantul ***** nu a cerut prin reclamația din 09 august 2018 repararea sau înlocuirea produsului, ci direct restituirea contravalorii produsului, adică contrar condițiilor stabilite de lege, astfel, instanța de judecată nu reține vreun temei legal de a sili pârâta la restituirea contravalorii produsului în baza reclamației din 09 august 2018.
58. Instanța de judecată nu este de acord cu argumentul părții reclamante că, dacă pârâta nu a fost de acord cu solicitarea lui *****, atunci, în termen de 14 zile calculate din 09 august 2018, trebuia să efectueze expertiza, or, în speță, s-a demonstrat că pârâta a refuzat de a satisface reclamația din 09 august 2018, pentru care faptă a fost pornit proces contravențional în temeiul art. 278 alin. (2) Cod contravențional.
59. Se reiterează că, răspunsurile pârâtei din 13 mai 2019, din 29 mai 2019, au fost oferite urmare a reclamației din 02 mai 2019 înaintată de reclamant, care a fost

examinată de către Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. potrivit procedurii reglementată de Legea Nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor.

60. Se reiterează că, în procesul de soluționare a reclamației din 02 mai 2019, pârâta Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. a solicitat, la 13 mai 2019, efectuarea expertizei tehnice independente la Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, fiind elaborat raportul de expertiză Nr. 0421176 din 22 mai 2019, iar potrivit concluziilor expertului s-a stabilit că, mașina de spălat vasele HANSA, de model ZIM 434 B, la momentul efectuării expertizei nu funcționează din cauza ieșirii din funcțiune a plăcii electronice de control. Defecțiunea a apărut în rezultatul pătrunderii în placa electronică de control a lichidului din cauza încălcării de către consumator a cerințelor stabilite în instrucțiunea de exploatare.
61. Pe parcursul examinării cauzei, s-a constatat că reclamantul ***** nu a contestat raportul de expertiză, nu a solicitat o contraexpertiză sau o expertiză repetată, prin urmare, la soluționarea litigiului dedus judecății, instanța de judecată va ține cont de concluziile din raportul de expertiză dat și va statua că, prin prisma art. 18^5 din Legea nr. 105, pârâta a demonstrat că defecțiunile la mașina de spălat vasele se datorează anume reclamantului *****, ceea ce îl privează pe reclamant atât de dreptul la restituirea contravalorii produsului, cât și de dreptul de a soliicta înlocuirea produsului cu unul nou.
62. În consecință, instanța constată că, reclamanta nu a justificat de o manieră coerentă şi judicioasă care sunt considerentele pentru care s-ar impune încasarea silită din contul Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L. în beneficiul reclamantului ***** a contravalorii produsului în sumă de 6000,00 lei.
63. Potrivit 32 alin. (1) din Legea Nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor ”*Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) şi (20) şi art. 18^1 alin. (1), vînzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 5% din preţul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamaţiei consumatorului*.”
64. Din conținutul art. 18 alin. (20) din Legea menționată, reiese că ”*Reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanţie,* ***în caz de deficienţe care nu sînt imputabile consumatorului****, se face necondiţionat de către vînzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract*.”
65. Instanța de judecată evidențiază că, pentru a încasa o penalitate în temeiul art.32 citat, la fel, este necesar de stabilit că deficiențele nu sânt imputabile consumatorului, este necesar de stabilit că consumatorul este îndreptățit la restituirea contravalorii produsului, fiind în drept să o primească în termen de 14 zile și, în caz de întârziere, se încasează penalitatea în temeiul art. 32 citat, însă, pe cauza de față, nu s-a constatat dreptul reclamantului la restituirea contravalorii în sumă de 6000,00 lei, pe cale de consecință, în speță nu poate fi aplicat art. 32 citat,

pentru care considerente, pretenția cu privire la încasarea penalității de întârziere în sumă de 83700,00 lei, se respinge ca neîntemeiată.

66. Articolul 20 din legea citată reglementează că ”*Consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vînzătorul, prestatorul. Prejudiciul se repară de către vînzător, prestator şi în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preţ redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă. Prejudiciul (inclusiv moral) se repară de către vînzător, prestator dacă a fost cauzat pe parcursul: a) termenului de valabilitate - la produsele pentru care se stabileşte acest termen; b) duratei de funcţionare - la produsele de folosinţă îndelungată; c) a 2 ani - la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate sau duratei de funcţionare. Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vînzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească. Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului. Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului*.”

67. Având în vedere că, pretenția cu privire la repararea prejudiciului moral este o pretenție subsecventă și conexă pretenției principale, aceasta va urma soarta pretenției principale și pe cale de consecință se respinge, ca fiind neîntemeiată.

68. Articolul 94 alin. (1) Cod de procedură civilă prevede că ”*Instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părţii care a avut cîştig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acţiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pîrîtului – proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului*.”

69. Ca parte căzută în pretenții, reclamantul ***** nu este îndreptățit la compensarea cheltuielilor de judecată.

70. În conformitate cu art. 236, art. art. 238-241 Cod de Procedură Civilă, instanța de judecată

hotărăște:

Se respinge cererea de chemare în judecată înaintată de către ***** împotriva Î.C.S. ”BM TECHNOTRADE” S.R.L., intervenient accesoriu ”RIALTO-STUDIO” S.R.L., cu privire la încasarea sumei ce constituie valoarea mașinii de spălat, penalității de întârziere pentru nesoluționarea reclamației în termen, prejudiciului moral și a cheltuielilor de judecată, ca neîntemeiată.

Se explică dreptul părților şi participanților la proces de a solicita hotărârea redactată în cadrul termenului de decădere de 30 de zile.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Chişinău în termen de 30 zile din momentul pronunțării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chişinău, sediul Centru.

Președintele ședinței,
judecătorul **Russu Natalia**