Dosarul nr. 2-14626/2024

HOTĂRÂRE
În numele Legii

09 octombrie 2025 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău (sediu Centru)
Instanța compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Guzun Corneliu
Grefier Fedișin Adelina

examinând în ședință publică, în procedura contencioasă, cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Sologub Dana împotriva S.R.L. „Maximum Electronic" privind revocarea contractului încheiat cu consumatorii la distanță și repararea prejudiciul moral și material,

constată:

La data de 31 octombrie 2024, reclamanta Sologub Dana a depus cerere de chemare în judecată împotriva S.R.L. „Maximum Electronic" privind revocarea contractului încheiat cu consumatorii la distanță și repararea prejudiciul moral și material.

În motivarea acțiunii reclamanta a indicat următoarele. În fapt, la data de 07.08.2024, a contactat telefonic magazinul „Maximum Electronic" pentru a solicita informații despre un aspirator pentru piscină de model*****, având intenția de a-l vedea și testa fizic, dat fiind prețul ridicat al acestuia. Susține că, i s-a comunicat că produsul nu este disponibil fizic în magazin și că poate fi achiziționat doar la distanță sau online prin intermediul telefonului sau pe site-ul www.maximum.md, cu livrare la domiciliu. În aceeași zi, a efectuat comanda online, iar în data de 08.08.2024, la ora 13:12, aspiratorul a fost livrat la adresa reclamantei.

Comunică că, după recepționare, a achitat suma de 69 399,00 lei fapt confirmat prin bonul fiscal și bonul de garanție. După ce l-a recepționat, a propus curierului să fie prezent la testarea produsului, la ce i s-a spus că este curier și nu este de competența lui, altă persoană care ar fi prezent pentru a testa aspiratorul nu s-a prezentat.

Menționează că nu a fost înștiințată că nu va avea dreptul de a returna aspiratorul sus menționat dacă îl va recepționa sau îl va deschide, la fel nu a fost

înștiințată despre careva caracteristici și proprietăți a aspiratorului și nici cu dreptul legal de a revoca contractul încheiat în baza bonului fiscal la distanță, adică în afara spațiului comercial.

Susține în continuare că potrivit art. 1013 Cod Civil „contract la distanță- orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui.

Din cauza faptului că tranzacția s-a desfășurat la distanță, nu a avut oportunitatea de a testa produsul înainte de achiziție. În cursul aceleași zile, după instalarea software-ului oficial, a constatat că aparatul fusese deja utilizat timp de 9 ore și 41 de minute. După o scurtă perioadă de încărcare, a testat funcționarea aspiratorului pentru aproximativ 20 de minute și a constatat că acesta nu corespundea descrierii prezentate de vânzător și nu îndeplinea funcțiile pentru care a fost achiziționat. Produsul nu satisfăcea așteptările reclamantei, motiv pentru care a decis să revoce contractul și să returneze bunul, solicitând restituirea sumei plătite. Menționează că mai mult decât o testare de scurtă durată nu a utilizat aspiratorul deoarece a constatat că nu este corespunzător așteptărilor reclamantei.

Comunică în continuare că articolul 6 al Legii privind protecția consumatorilor prevede „Orice consumator are dreptul la: b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime; c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; e) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;”

Astfel, indică că, a notificat imediat telefonic operatorul „Maximum Electronic” SRL despre intenția acesteia de a revoca contractul, dar a primit un refuz, sub pretextul că produsul nu poate fi returnat.

Menționează, că dat fiind faptul că contractul a fost unul încheiat la distanță revocarea acestuia este reglementată de Secțiunea a 2-a a Codului Civil Dreptul de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale. Deci, conform art. 1059 Cod Civil „(1) în condițiile prezentei secțiuni și, în completare, ale secțiunii 1, consumatorul are dreptul de a revoca contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiilor comerciale, cu excepția contractelor excluse din domeniul de aplicare stabilit la art. 1018. Cu toate acestea, contractele referitoare la servicii financiare pot constitui contracte legate în sensul art. 1058.”

Respectiv, la data de 09.08.2024, s-a prezentat personal la sediul firmei, amplasat în mun. Chișinău. Str. Gagarin, nr. 16, și a solicitat din nou revocarea contractului și returnarea bunului însă a fost întâmpinată de un refuz categoric, fără a i se oferi un motiv legal valid. Menționează că a depus atât petiția cât și formularul standard de revocare a contractului la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale completat de reclamantă și semnat prin care a solicitat în mod expres revocarea contractului în baza art. 1059 Cod civil și returnarea contravalorii acestuia au fost recepționate, atât în mod fizic, cât și prin poștă și email în termenii legali, adică în termenii prevăzuți de art. 1060 Cod Civil.

La fel, menționează și comportamentul angajaților, omisiunea de a acorda sprijin operativ în soluționarea problemelor create, precum și neadmiterea tacită a cererii de revocare a contractului, i-au cauzat un prejudiciu moral, exprimat prin stresul și disconfortul psihologic, îngrijorări și emoții negative de lungă durată, umilința psihologică pe parcursul a unei zile și a următoarelor zile, irosirea practică a zilei de lucru, precum și imposibilitatea de a participa la o întâlnire de suflet programată.

Învederează că comportamentul neprofesional și atitudinea vânzătorului, „Maximum Electronic" SRL, au avut un impact direct și semnificativ asupra stării emoționale și psihice a reclamantei. A fost expusă unui tratament care nu doar că a ignorat drepturile sale ca și consumator, dar a cauzat o stare de stres și agitație prelungită. Refuzul de a prelua aspiratorul pentru piscină din mașină, în condițiile în care produsul era dificil de manipulat, a generat un disconfort considerabil. Acest refuz s-a manifestat într-un mod batjocoritor, ceea ce a accentuat senzația de nedreptate și dispreț din partea vânzătorului. Ulterior acestui incident, a experimentat stări de anxietate și depresie care au persistat pe parcursul a trei zile consecutive, afectându-i capacitatea de a se concentra la activitățile zilnice și starea generală de bine. Sentimentul de frustrare și stres s-a intensificat datorită neglijenței și lipsei de implicare din partea personalului „Maximum Electronic" SRL, fiind un client constant și de bună-credinţă al „Maximum Electronic" SRL, care până în prezent nu a înregistrat retururi de produse, este profund afectată de această experiență nefavorabilă, care contravine nu doar așteptărilor sale ca consumator, dar și drepturilor fundamentale ca cetățean.

Prin urmare, comportamentul inadecvat și lipsa de respect pentru drepturile reclamantei constituie o atingere gravă la adresa demnității și onoarei personale. Suferința morală generată de această experiență a avut un impact considerabil asupra sănătății mentale și fizice. Sentimentul de nedreptate și lipsă de respect a persistat pe parcursul perioadei ulterioare, afectându-i activitățile zilnice și relațiile personale. Stresul de a iniția un proces judiciar pentru a-și recupera banii, în loc să se poată concentra pe familie și activitățile profesionale, i-a intensificat acest disconfort psihic.

Totodată, indică că, în data de 09.08.2024, luând în considerație incidentul neplăcut cu „Maximum Electronic”, starea psihologică era profund afectată de nivelul înalt de stres. Această condiție emoțională alterată a avut ca efect direct diminuarea capacității reclamantei de a conduce autovehiculul cu diligența cuvenită, fapt ce a culminat cu aplicarea unei sancțiuni contravenționale pentru o abatere comisă din neglijență. Spre exemplu, CtEDO a stabilit în cauza Tolstoy Miloslovsky vs Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord, că despăgubirile trebuie să prezinte un raport rezonabil de proporționalitate cu atingerea adusă, având în vedere, totodată, gradul de lezare a valorilor social ocrotite, intensitatea și gravitatea atingerii adusă acestora. La determinarea mărimii prejudiciului moral în speță, urmează de luat în considerație că, prin acțiunile pârâtei, i-a fost adusă ingerință în dreptul fundamental recunoscut de legislația civilă, fiind impusă să apeleze la instanțele de judecată pentru restabilirea încălcării comise în privința acesteia. Din aceste motive, consideră că prejudiciul moral pe care l-a suferit este unul considerabil, și îl evaluează în mod obiectiv la suma de 40 000,00 lei.

În altă ordine de idei comunică că, în data de 12.08.2024, după 3 zile de insomnii și stres împreună cu fiul de 17 ani, a returnat aspiratorul greu de 21 kg la sediul companiei, cu speranța de a soluționa situația pe cale amiabilă, a revoca contractul și de a-și returna banii, dar pârâta a refuzat din nou restituirea sumei plătite, în ciuda faptului că a recepționat aspiratorul, însă subliniind că cererea de revocare nu va fi acceptată.

Menționează că la data transmiterii către „Maximum Electronic” SRL a aspiratorului pentru piscină de model *****, angajații pârâtei nu au avut și nu au însemnat în actul de predare primire careva obiecții la verificarea aspiratorului menționat, deci el a fost transmis fără nici o deteriorare, însă „Maximum Electronic” SRL a dorit să facă o expertiză menționând că oricum nu va revoca contractul și nu-i va restitui banii, dar doar va examina dacă aspiratorul lucrează corespunzător.

Comunică că, nu a solicitat nici o expertiză, nu a solicitat repararea sau înlocuirea produsului, dar a solicitat revocarea contractului încheiat la distanță care inițial a fost încheiat cu multiple greșeli din partea vânzătorului și returnarea sumei plătite de reclamantă.

Articolul 1064. Cod Civil prevede expres obligațiile consumatorului în cazul revocării contractului „(1) cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul trebuie să trimită înapoi bunurile sau să le predea profesionistului ori unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze bunurile, fără întârzieri nejustificate și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta i-a comunicat profesionismului decizia sa de revocare a contractului. Termenul se consideră respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de

consumator înainte de expirarea termenului respectiv de 14 zile.” La fel, art. (3) al acestui contract prevede „în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale potrivit cărora bunurile sunt livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi restituite în mod normal prin poștă.” Însă, Maximum Electronic” SRL a ignorat această obligație de a prelua aspiratorul pe cheltuiala sa și ulterior a suportat și cheltuieli suplimentare pentru a aduce acest aspirator de 2 ori cu mașina personală, achitând suma pentru combustibil de 300 lei.

La fel, menționează că deși legea prevede obligarea vânzătorului de a informa consumatorul despre dreptul de a revoca în art. 1064 alin. (5) „Profesionistul are dreptul să reducă suma restituită consumatorului, conform art. 1057, pentru a acoperi diminuarea valorii bunului ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestuia, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunului, în termenul de exercitare a dreptului de revocare. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil de diminuarea valorii bunului în cazul în care profesionistul a omis să-l informeze cu privire la dreptul de revocare conform art. 1015 alin. (1) lit. h).” Maximum Electronic” SRL nu doar că nu a informat, dar până în ziua de azi nu recunoaște acest drept, fapt ce încalcă grav legea. La fel menționează că condițiile de revocare a bunurilor procurate la distanță, pe pagina www.maximum.md nu sunt.

În ciuda eforturilor reclamantei de a soluționa această situație în mod amiabil și conform legii, „Maximum Electronic” SRL a ignorat solicitările primei și nu a restituit contravaloarea produsului până în ziua de azi, deși a respectat procedura legală de revocare a contractului și a exercitat acest drept în termenul legal de 14 zile.

În continuare susține că, potrivit art. 9 din Legea privind protecția consumatorilor, "Vânzătorul este obligat: j) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștința vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire”

Mai mult ca atât, menționează că contravaloarea bunului nu a fost restituită nici pană ziua de azi, fapt ce contravine legii deci pe lângă Valoarea bunului „Maximum Electronic” SRL mai este obligat să-i returneze și penalitatea de întârziere în mărime de 41 639,40 lei pentru 60 zile de întârziere de a-și executa obligația de returnare a contravalorii în mărime de 69 399,00 lei

Mai susține reclamanta că, art. 42 alin. (1) din Legea privind protecţia consumatorului prevede „Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 20 alin. (8) și (23) și art. 21 alin. (1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru

fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.”

La fel, remarcă că excluderea dreptului de revocare de către „Maximum Electronic” SRL este unul abuziv, or, art. 1077 Cod Civil prevede expres „ Sunt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual și au ca obiect sau efect: 2) excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului față de profesionist sau față de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parțiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligațiile contractuale ale profesionistului, inclusiv prin: a) obligarea consumatorului să își îndeplinească toate obligațiile, chiar în cazul în care profesionistul nu își respectă obligațiile corelative;”

În drept reclamanta își întemeiază pretențiile pe prevederile art. 20 din Constituția Republicii Moldova, art. 1013-1064, art. 1077, art. 2036 Cod civil, Articolul 1, 6, 9, 20, 25, 35, 42, al Legii privind protecția consumatorilor, 23, Articolul 5 din Legea privind taxa de stat, anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, art. 5, 6, 12, 39 din Codul de procedură civilă.

Solicită reclamanta în cererea de chemare în judecată: recunoașterea dreptului și repararea prejudiciului moral în mărime de 40 000,00 lei;

Revocarea contractului de vânzare-cumpărare la distanță al Aspiratorului pentru piscină de model ***** în conformitate cu art. 1059 Cod civil;

Obligarea pârâtului „Maximum Electronic” SRL, la restituirea prețului Aspiratorului pentru piscină de model ***** în mărime de 69 399,00 lei;

Restituirea sumei de 41 639,40 lei pentru penalități de întârziere și 300 lei pentru costul de transport pentru returnarea aspiratorului;

Acoperirea cheltuielilor de judecată, inclusiv taxele de timbru în valoare de 200 lei și a cheltuielilor de corespondență.

În ședința de judecată reprezentantul reclamantului Sologub Dana avocat Baidan Liliana a susținut integral cererea de chemare în judecată.

Reprezentantul S.R.L. „Maximum Electronic” avocat Svetlana Astafiev, în ședința de judecată acțiunea nu a recunoscut-o și a solicitat respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată.

Indică că, art. 1013 din Codul civil definește contractul de la distanță ca fiind orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui.

Art. 1014 alin. (1) lit. din Codul civil relevă că, înainte ca un contract, altul decât un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul îi furnizează consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații, dacă acestea nu reies în mod evident din context:

a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu bunurile sau serviciile în cauză;

b) denumirea completă sau prescurtată, în limba română, și numărul de identificare de stat (IDNO) ale profesionistului persoană juridică ori, respectiv, numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale profesionistului persoană fizică, precum și adresa sediului la care este stabilit și numărul de telefon;

c) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare ori taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

d) acolo unde este cazul, modalitățile de plată, livrare și executare, data pînă la care sau termenul în care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile, inclusiv termenul standard de livrare stabilit la art. 863 alin. (1) lit. a), și politica profesionistului de soluționare a reclamațiilor;

e) în plus față de o mențiune a existenței unei garanții legale de conformitate pentru bunuri, mențiunea privind existența serviciilor prestate după vînzare și a garanțiilor comerciale, după caz, precum și condițiile aferente acestora (în special, adresa sediului în care se oferă serviciile prestate după vînzare și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile);

f) durata de valabilitate a contractului sau, pentru un contract cu o durată nedeterminată ori un contract care urmează să fie prelungit de plin drept, condițiile de rezoluțiune;

g) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;

h) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținutului digital cu componentele hardware și software despre care profesionistul deține informații sau despre care se poate presupune, în mod rezonabil, că acesta deține informații.

Potrivit art. 1015 alin.(1) lit. a), e),f), g), l), m) Cod civil, înainte ca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale ori orice ofertă similară să producă efecte obligatorii pentru consumator, profesionistul

trebuie să furnizeze consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații:

a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu bunurile sau serviciile în cauză;

e) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care costul nu poate fi calculat din timp în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor ori a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale ori de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator.

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci cînd acesta este calculat pe baza unui alt tarif decît tariful de bază;

g) modalitățile de plată, livrare, executare, data pînă la care sau termenul în care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, acolo unde este cazul, procedura de soluționare a reclamațiilor derulată de profesionist;

l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea bunurilor;

m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vînzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vînzare (inclusiv adresa sediului la care se prestează și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile) și garanțiile comerciale;

Remarcă că, SRL "Maximum Electronic” a respectat cerința de informare a cumpărătorului despre caracteristicile tehnice a aspiratorului pentru piscină, de model *****, preț, garanție, modul de livrare și returnare a produsului, etc.

Mai mult ca atât, în data de 07 august 2024, reclamanta a telefonat serviciul asistență a SRL ”Maximum Electronic” unde a primit timp de cca. 6 minute o consultație suplimentară cu privire la aspiratorul de piscină de model *****.

Ca urmare, Sologub Diana și-a manifestat acordul față de caracteristicile tehnice a aspiratorului, preț, garanție, modul de livrare și returnare a produsului, etc., or, discuțiile acesteia cu operatorii SRL ”Maximum Electronic s-a finalizat cu întocmirea comenzii de achiziționare a bunului.

La fel, reclamanta a fost informată despre faptul că, acest produs nu este în vânzare liberă și se aduce doar la comandă, direct de la importator, or, compania nu importă acest tip de bunuri.

Reieșind din cele menționate, conchide că poziția reclamantei Diana Sologub că este dezamăgită de calitățile tehnice a aspiratorului sunt neîntemeiate, or, până a finaliza comanda aceasta avea posibilitatea nestingherită de a examina și analiza toți parametri tehnici ai produsului. Deci, odată ce Sologub Diana a realizat

comanda aspiratorului rezultă că aceasta a fost de acord cu parametri tehnici a aspiratorului declarați de producător.

În continuare susține că, potrivit reclamantei aspiratorul nu corespunde descrierii prezentate de vânzător și nu îndeplinește funcțiile pentru care a fost achiziționat (nu curăță piscina, nu urcă pe pereți, nu adună praful și murdăria)

Menționează că descrierea prezentată de vânzător pe pagina oficială https://maximum.md/ro/ corespunde parametrilor tehnici declarați de producător.

Mai mult ca atât că, la cumpărarea produsului, în cutie a fost inclus manualul de utilizare a aspiratorului, care relevă nu doar scopul, dar și modul de utilizare a aspiratorului. Astfel, la pct.pct. 8, 9, 10 și 11 se indică clar modul de amplasare a aspiratorului în piscină pentru a fi îndeplinit scopul tehnic, fapt care prezintă abilitatea acestuia de a se urca pe pereți și a strânge murdăria de pe ei și nicidecum de a strânge frunzele de pe suprafața apei.

La fel, în cutia aspiratorului a fost prezentat pașaportul tehnic, manualul de utilizare și declarația de conformitate care corespunde legislației UE în materie de siguranță, sănătate și mediu înconjurător.

Astfel, reieșind din dezacordul manifestat de reclamantă față de parametrii tehnici ai aspiratorului, precum și neîndeplinirea funcțiilor pentru care a fost achiziționat, compania și-a manifestat disponibilitatea de a efectua expertiza aspiratorului de piscină de model ***** de către un expert independent. Astfel, la 21.08.2024, S.R.L. „Maximum Electronic" a înaintat o cerere Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova. Or, prevederile art. 25 alin. (3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumătorilor relevă că, dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 20 alin.(2) și art. 21 alin.(l) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată în conformitate cu alin. (5). În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale persoanei abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător la persoana abilitată.

Până în ziua înaintării prezentei reclamații nu sunt rezultatele finale ale expertizei independente.

Ce ține de faptul că, aspiratorul achiziționat a fost utilizat timp de 9 ore și 41 minute menționează că compania producătoare explică acest fapt ca fiind rezultatul testării funcționale înainte de vânzare. Având în vedere că aspiratorul este unul

scump, compania producătoare, înainte de vânzare, testează fiecare unitate pentru a preveni eventualele neplăceri legate de starea tehnică a acestuia.

În continuare referitor la cerințele privitoare la revocarea contractului de la distanță, restituirea contravalorii produsului, penalităților de întârziere și costurilor pentru transport susține că, luând în considerație raportul juridic dintre magazin și cetățean, sunt în fața unui raport dintre vânzător și cumpărător, iar în asemenea circumstanțe prioritar se aplică prevederile Legii 105/2003 privind protecția consumatorului.

Astfel, art. 2 alin. (l)-(5) din Legea 105/2003 privind protecția consumatorului denotă că, prezenta lege stabilește cerințele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

Prezenta lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianților față de consumatori, specificate la art. 13, înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.

Prezenta lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special normele privind conformitatea produselor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale. Contractul dintre consumator și vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, este de asemenea considerat contract de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.

Prezenta lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.

Prezenta lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un terț. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.

Potrivit art. 3 alin. (1), (3) din Legea nr. 105/2003, raporturile în domeniul protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi și acte normative în domeniul respectiv. În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.

În continuare învederează că potrivit pct. 12 din anexa la Legea nr. 105/2003, mărfurile tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora) sunt incluse în lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar.

Prin urmare, aspiratorul de piscină de model ***** se încadrează în categoria mărfurilor tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice) și nu poate fi returnat sau înlocuit cu un produs similar.

Art. 26 alin. (l)-(3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor prevede că, consumatorul este în drept să ceară vânzătorului în unitatea de comerț de unde a fost procurat, în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător.

Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.

Cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

Reieșind din faptul, că aspiratorul de piscină de model ***** a fost utilizat de către cumpărător, acesta și-a pierdut calitățile sale unui produs nou, prin urmare compania nu poate restitui contravaloarea produsului.

Art. 27 alin. (1) și (6) menționează că, consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul. Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Astfel în cererea de chemare în judecată, reclamanta Sologub Diana pretinde că a fost dusă în eroare de S.R.L. ”Maximum Electronic” privitor la parametrii tehnici si caracteristicile aspiratorului, fapt prin care i s-a adus prejudiciu material si moral. Or, aceasta nu a putut beneficia de aspiratorul achiziționat în deplină măsură, conform așteptărilor sale.

Este relevant de menționat, că reclamanta nu a elucidat prin ce s-a manifestat eroarea realizată de companie. Or, S.R.L. "Maximum Electronic” a prezentat dovezi incontestabile că descrierea expusă corespunde parametrilor tehnici declarați de producător. Prin urmare, Sologub Diana până a achita prețul pentru produs avea toată posibilitatea să se familiarizeze cu caracteristicile tehnice ale aspiratorului plasate pe pagina oficială, mai mult să vizioneze chiar și video-ul publicitar de cca. 6 minute despre aspiratorul de piscină de model *****, unde clar se vede care este aplicabilitatea acestuia.

La fel, Sologub Diana nu a prezentat probe că S.R.L. "Maximum Electronic” i-a vândut un bun nefuncțional.

Audiind explicațiile părților, studiind materialele cauzei în raport cu argumentele părților litigante, instanța de judecată consideră că, acțiunea reclamantei Sologub Dana este neîntemeiată și urmează să fie respinsă, reieșind din următoarele considerente.

În conformitate cu prevederile art. 240 alin. (1) şi (3) din Codul de procedură civilă, *la deliberarea hotărârii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării pricinii şi admisibilitatea.*

Conform prevederilor art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, *fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale, dacă legea nu dispune altfel*. Totodată, prevederile art. 122 alin. (1) din Codul de procedură civilă stabilesc că, *circumstanţele care, conform legii, trebuie confirmate prin anumite mijloace probante nu pot fi dovedite cu nici un fel de alte mijloace.*

Conform prevederilor art. 121 din Codul de procedură civilă, *instanţa judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluţionarea justă a cazului*, iar conform prevederilor art. 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă, *instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege*

Reieșind din materialele cauzei, rezultă că la**,** 07 august 2024 reclamanta Sologub Dana a achiziționat online prin intermediul site-ului www.maximum.md, un aspirator pentru piscină de model ***** contra sumei de 69 399 lei.

La data de 08 august 2024 produsul a fost livrat de către curier la domiciliul reclamantei (f.d.6).

La data de 09 august 2024 Sologub Dana a depus petiție în adresa S.R.L. „Maximum Electronic" prin care a solicitat, în temeiul art. 1059 Cod civil, revocarea contractului primirea aspiratorului pentru piscină de model ***** și restituirea contravalorii bunului în valoare de 69 399 lei în termen de 14 zile (f.d.8-14).

Prin răspunsul S.R.L. „Maximum Electronic" nr. 87 din 21 august 2024, pârâtul a indicat că, returnarea sau înlocuirea produsului nu este posibilă, iar pentru stabilirea neconformităților declarate este necesară efectuarea unei expertize independente (f.d.16-17).

Inițial, instanța de judecată va reține că potrivit art. 3 alin.(1), (3) din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor, *raporturile în domeniul protecţiei consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi şi acte normative în domeniul respectiv.*

(3) În cazul în care o dispoziţie a prezentei legi se află în contradicţie cu o dispoziţie prevăzută într-un alt act normativ şi priveşte proceduri extrajudiciare iniţiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziţia din prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.

Potrivit art. 6 lit. a)-c) și e) din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor, orice consumator are dreptul la:

a) protecţia drepturilor sale de către stat;

b) protecţie împotriva riscului de a achiziţiona un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viaţa, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile şi interesele legitime;

c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;

e) informaţii complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziţionate;

În altă ordine de idei se va reține că, potrivit art. 1013 Cod civil, *în sensul prezentei secțiuni, următoarele noțiuni se definesc după cum urmează: contract la distanță – orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vînzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, pînă la și*

în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui;

Potrivit art. 1015 alin.(1) lit. a), g), h), l) și m) Cod civil, *înainte ca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale ori orice ofertă similară să producă efecte obligatorii pentru consumator, profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații:*

a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu bunurile sau serviciile în cauză;

g) modalitățile de plată, livrare, executare, data pînă la care sau termenul în care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, acolo unde este cazul, procedura de soluționare a reclamațiilor derulată de profesionist;

h) în cazul în care există un drept de revocare, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv conform art. 1053 și art. 1062 alin. (1), precum și formularul standard de revocare prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova;

l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea bunurilor

m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vînzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vînzare (inclusiv adresa sediului la care se prestează și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile) și garanțiile comerciale;

În continuare instanța de judecată, în partea ce ține de argumentele reclamantei Sologub Dana precum că, a testat funcționarea aspiratorului pentru aproximativ 20 de minute și a constatat că acesta nu corespundea descrierii prezentate de vânzător și nu îndeplinea funcțiile pentru care a fost achiziționat, produsul nu satisfăcea așteptările reclamantei, va reține următoarele.

În corespundere cu art. 17 alin.(1)-(3) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sunt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.*

(2) Pentru a fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, produsele îndeplinesc, în special, următoarele cerințe subiective de conformitate:

a) respectă descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și dețin funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contractul de vânzare-cumpărare;

b) corespund scopului special pentru care consumatorul le solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința vânzătorului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;

c) sunt livrate împreună cu toate accesoriile şi cu toate instrucţiunile, inclusiv de instalare, prevăzute în contract;

d) sunt furnizate cu actualizări conform dispoziţiilor contractului de vânzare-cumpărare.

(3) Pe lângă respectarea cerinţelor subiective de conformitate, produsele îndeplinesc următoarele cerinţe obiective de conformitate:

a) corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal produse de acelaşi tip, ţinând seama de reglementările în vigoare, de standardele tehnice sau, în absenţa unor standarde tehnice, de codurile de conduită aplicabile în domeniu şi specifice sectorului;

b) după caz, posedă calitatea şi corespund descrierii unei mostre sau unui model pe care vânzătorul l-a pus la dispoziţia consumatorului înainte de încheierea contractului;

c) dacă este cazul, sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucţiunile de instalare sau alte instrucţiuni pe care consumatorul se poate aştepta în mod rezonabil să le primească;

d) respectă cantitatea şi deţin calităţile şi alte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate, funcţionalitate, compatibilitate şi securitate, care sunt normale pentru produsele de acelaşi tip şi la care consumatorul se poate aştepta în mod rezonabil având în vedere natura produselor şi ţinând seama de orice declaraţie publică făcută de vânzător sau în numele acestuia ori de alte persoane situate în amonte în cadrul lanţului de tranzacţii, inclusiv de către producător, mai ales în anunţuri publicitare sau pe etichetă.

Potrivit art. 20 alin.(1)-(3), din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *vânzătorul este răspunzător faţă de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat produsul. Prevederile prezentului alineat se aplică şi produselor cu elemente digitale.*

(2) În cazul unei neconformităţi, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)–(15), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluţiunea contractului, în condiţiile alin. (17)–(19) şi (23).

(3) Consumatorul are dreptul, la opţiunea sa, de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului sau înlocuirea acestuia, gratuit în fiecare caz, cu excepţia situaţiei în care măsura reparatorie respectivă este imposibilă sau disproporţionată.

Totodată potrivit art. 25 alin.(1) și (3) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *în perioada termenului de garanţie, consumatorii depun reclamaţiile referitoare la produsele /serviciile necorespunzătoare iniţial vânzătorului sau prestatorului.*

(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art. 20 alin.(2) şi art. 21 alin.(1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată în conformitate cu alin. (5). În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale persoanei abilitate în desfăşurarea expertizelor şi, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător la persoana abilitată În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 20 alin.(2) şi art. 21 alin.(1).

Astfel, la caz în situația în care reclamanta prin petiția din 09 august 2024 a indicat că produsul nu corespunde parametrilor tehnici și nu îndeplinește funcțiile pentru care a fost achiziționat. Pârâtul S.R.L. „Maximum Electronic" întemeiat a indicat în răspunsul nr. 87 din 21.08.2024 despre faptul că pentru stabilirea neconformităților declarate este necesară efectuarea unei expertize independente în corespundere cu art. 25 din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor (f.d.16-17).

Cu atât mai mult din materialele cauzei rezultă că, la 21 august 2024 S.R.L. „Maximum Electronic" a înaintat cerere către Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova pentru efectuarea expertizei (f.d.58-59).

Prin urmare, argumentele reclamantei referitoare la neconformitatea produsului aspirator de pentru piscină de model *****, poartă un caracter formal, de moment ce la materialele cauzei nu este anexat nici un raport de expertiză care să confirme existența sau inexistența neconformității produsului.

Cu atât mai mult nu pot fi reținute argumentele reclamantei precum că, nu a fost înștiințată că nu va avea dreptul de a returna aspiratorul sus menționat dacă îl va recepționa sau îl va deschide, la fel nu a fost înștiințată despre careva caracteristici și proprietăți a aspiratorului și nici cu dreptul legal de a revoca contractul încheiat în baza bonului fiscal la distanță, adică în afara spațiului comercial. Or, reclamanta nemijlocit a anexat extrasul de pe site-ul www.maximum.md, în care sunt stipulate condițiile și modalitatea de returnare a mărfurilor (f.d.26).

Totodată, potrivit înscrisurilor prezentate de partea pârâtă rezultă că, pe site-ul www.maximum.md se conțin informații cu privire la principalele caracteristici ale produsului aspirator de pentru piscină de model ***** (f.d.46-49).

Prin urmare argumentele reclamantei urmează a fi respinse ca neîntemeiate or, contrar art. 118 alin.(1) Cod de procedură civilă, Sologub Dana nu a dovedit circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale.

În continuare referitor la cerința reclamantei privind revocarea contractului de vânzare-cumpărare la distanță al Aspiratorului pentru piscină de model ***** în conformitate cu art. 1059 Cod civil, se va reține următoarele.

Potrivit art.1056 Cod civil, *revocarea are ca efect rezoluțiunea, stingînd obligațiile ambelor părți rezultate din contract.*

(2) Revocarea nu generează niciun cost și nicio răspundere pentru consumator, cu excepțiile expres prevăzute de lege.

(3) În cazul în care consumatorul a efectuat o comandă (ofertă) ori s-a încheiat un antecontract, revocarea stinge obligațiile ambelor părți de a încheia contractul în temeiul respectivei comenzi (oferte) sau, după caz, antecontract.

(4) Dispozițiile art. 925-932 privind efectele rezoluțiunii se aplică în măsura în care nu contravin dispozițiilor prezentului capitol.

În corespundere cu art. 1059 Cod civil, *în condițiile prezentei secțiuni și, în completare, ale secțiunii 1, consumatorul are dreptul de a revoca contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiilor comerciale, cu excepția contractelor excluse din domeniul de aplicare stabilit la art. 1018. Cu toate acestea, contractele referitoare la servicii financiare pot constitui contracte legate în sensul art. 1058.*

Conform art. 26 alin.(3)-(4) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, ***cererea consumatorului*** *de a i se înlocui produsul sau* ***de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat,*** *nu şi-a pierdut calităţile de consum şi dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.*

(4) ***Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar este prezentată în anexa la prezenta lege.***

Iar, potrivit pct. 12 din anexa la Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, rezultă că, **mărfurile tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanţie** (**aparate electrocasnice**, aparate radioelectronice, aparate de calcul şi multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe şi mobile) şi de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente şi utilaje ce funcţionează cu gaze şi dispozitivele acestora), **reprezintă produse nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar.**

Astfel, instanța de judecată conchide că, în speță nu sunt aplicabile prevederile art. 1059 Cod Civil, de moment ce Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, reglementează expres produsele nealimentare de

calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar. Or, Aspiratorul pentru piscină de model ***** se încadrează în mărfurile tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanţie (f.d.54).

În acest sens, relevante sunt și prevederile art. 3 alin.(3) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor potrivit cărora, ***în cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ*** *și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant,* ***dispoziția din prezenta lege prevalează****, dacă prezenta lege nu prevede altfel.*

Prin urmare ținând cont de respingerea ca fiind neîntemeiată a cerinței privind revocarea contractului de vânzare-cumpărare la distanță al Aspiratorului pentru piscină de model ***** în conformitate cu art. 1059 Cod civil, instanța de judecată va respinge subsecvent și cerințele reclamantei privind obligarea pârâtului „Maximum Electronic” SRL, la restituirea prețului Aspiratorului pentru piscină de model ***** în mărime de 69 399,00 lei cât și restituirea sumei de 41 639,40 lei pentru penalitatea de întârziere și 300 lei pentru costul de transport pentru returnarea aspiratorului.

În continuare referitor la cerința reclamantei privind recunoașterea dreptului și repararea prejudiciului moral în mărime de 40 000,00 lei se va reține următoarele.

În corespundere cu art. 27 din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor, *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 vânzătorul, prestatorul.*

(2) Prejudiciul se repară de către vânzător, 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.

(3) Prejudiciul (inclusiv moral) se repară de către vânzător, prestator dacă a fost cauzat pe parcursul:

a) termenului de valabilitate sau până la data de minimă durabiliate – la produsele pentru care se stabileşte acest termen/dată;

b) duratei de funcţionare – la produsele de folosinţă îndelungată;

c) a 2 ani – la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau duratei de funcţionare.

(4) Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească.

(5) Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

(6) Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Conform art. 2036 alin. (1) din Codul civil, *în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri.*

Conform art. 2037 alin. (1) și (2) al Codului civil, *mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate.*

(2) Caracterul şi gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luînd în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrîngerea posibilităților de viață familială și socială, precum și statutul social al persoanei vătămate.

Instanța relevă că prin noțiunea de prejudiciu moral se înțeleg suferințele psihice sau fizice cauzate prin acțiuni sau omisiuni care atentează la valorile nepatrimoniale ce aparțin persoanei din momentul nașterii sau la bunurile dobândite prin lege (viața, sănătatea, demnitatea şi reputația profesională, inviolabilitatea vieții personale, secretul de familie şi personal), prin fapte ce atentează la drepturile personale nepatrimoniale (dreptul de a folosi propriul nume, dreptul de autor).

Totodată, se remarcă că, obligația de a demonstra faptul cauzării reale a prejudiciului moral (suferințelor fizice sau psihice suportate) o exercită partea care se consideră vătămată, de aceea în cererea despre compensarea prejudiciului moral aceasta trebuie să indice şi să probeze concret, prin ce sau manifestat aceste prejudicieri şi legătura de cauzalitate a acestora cu acțiunile părții pârâte.

Astfel, cu referire la pretenția de a încasare prejudiciul moral cauzat, instanța relevă, că Sologub Dana nu a prezentat la materialele cauzei nicio probă, nici un înscris justificativ, sau o explicație plauzibilă cu privire la temeiul suferințelor psihice, fizice, felul în care s-au manifestat acestea, durata şi intensitatea acestora, sau alte circumstanțe importante pentru aprecierea justă şi echitabilă a prejudiciului moral într-adevăr cauzat, prin urmare, solicitarea reclamantului cu privire la încasarea prejudiciului moral în mărime de 40 000 lei urmează a fi respinsă, ca neîntemeiată.

Ținând cont de respingerea ca fiind neîntemeiată a cerințelor privind revocarea contractului de vânzare-cumpărare la distanță al Aspiratorului pentru piscină de model ***** în conformitate cu art. 1059 Cod civil; obligarea pârâtului

„Maximum Electronic” SRL, la restituirea prețului Aspiratorului pentru piscină de model ***** în mărime de 69 399,00 lei; restituirea sumei de 41 639,40 lei pentru penalitatea de întârziere și 300 lei pentru costul de transport pentru returnarea aspiratorului; cât și cerința privind încasarea prejudiciului moral în mărime de 40 000 lei, instanța de judecată va respinge subsecvent și cerința reclamantei privind acoperirea cheltuielilor de judecată, inclusiv taxele de timbru în valoare de 200 lei și a cheltuielilor de corespondență.

Referitor la cerința pârâtului de încasare a cheltuielilor de asistență juridică, instanța o va admite parțial din următoarele considerente.

Potrivit art. 96 alin. (1)-(1^1) Cod de procedură civilă, *instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părţii care a avut cîştig de cauză cheltuielile ei de asistenţă juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare şi rezonabile.*

(1^1) Cheltuielile menţionate la alin. (1) se compensează părţii care a avut cîştig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Conform recomandării, privind cuantumul onorariilor avocaților şi compensarea de către instanţele de judecată a cheltuielilor de asistenţă juridică, aprobată - de către Consiliul Uniunii avocaților din Republica Moldova, prin Decizia nr. 2 din 30.03.2012, pornind de la practica CtEDO, care prevede că cheltuielile pentru asistența juridică şi onorariul avocatului trebuie să fie necesare, realmente angajate şi rezonabile ca mărime, să țină cont de complexitatea cauzei; dificultatea problemelor juridice ridicate de speţă, aportul avocatului la soluţionarea cauzei, timpul şi munca depusă de avocat, aptitudinile speciale necesare pentru a acorda asistența.

La materialele dosarului este anexată factura fiscală privind achitarea de către pârâtul S.R.L. „Maximum Electronic” în beneficiul Cabinetului Avocatului ”Astafiev Valeri” a cheltuielilor de asistență juridică în sumă totală de 10 000 lei, cât și raportul privind activitatea avocatului stagiar pe cauza civilă (f.d.81-82).

Prin prisma celor enunțate mai sus, instanța de judecată consideră necesar de a admite parțial cerința privind încasarea cheltuielilor de asistență juridică, şi a dispune încasarea din contul lui Sologub Dana în beneficiul S.R.L. „Maximum Electronic” cheltuielile pentru asistență juridică în sumă de 5 000 lei, sumă care este reală, necesară şi rezonabilă, în coraport cu aportul avocatului la soluționarea cauzei.

În rest, cerința pârâtului cu privire la încasarea cheltuielilor de asistență juridică urmează a fi respinsă, ca neîntemeiată.

Prin prisma celor enunțate mai sus, instanța de judecată consideră necesar de a respinge cererea de chemare în judecată înaintată de Sologub Dana împotriva S.R.L. „Maximum Electronic” privind revocarea contractului încheiat cu consumatorii la distanță și repararea prejudiciul moral și material.

În conformitate cu art. 96, 238-241, Cod de procedură civilă, instanța de judecată,

hotărăște:

Cererea de chemare în judecată înaintată de Sologub Dana împotriva S.R.L. „Maximum Electronic” privind revocarea contractului încheiat cu consumatorii la distanță și repararea prejudiciul moral și material, se respinge ca neîntemeiată.

Se încasează din contul lui Sologub Dana în beneficiul S.R.L. „Maximum Electronic” cheltuielile pentru asistență juridică în sumă de 5 000 (cinci mii) lei.

În rest cerința S.R.L. „Maximum Electronic” privind încasarea cheltuielilor pentru asistență juridică se respinge ca neîntemeiată.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la pronunțarea dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chișinău (sediul Centru).

Președintele ședinței,
Judecător Guzun Corneliu