Dispozitivul hotărârii a fost pronunțat în ședință publică în data de 25 aprilie 2024
Reclamanta Olesea Plotnic și reprezentantul legal al coreclamantului Cristian Lisnic, Olesea Plotnic, a depus cerere de apel în data de 20 mai 2024
Reprezentantul pârâtei Î.M. ,,Orange" SA, Natalia Tighineanu, a depus cerere de apel în data de 21 mai 2024
Hotărârea motivată a fost întocmită la 2024

Dosarul nr. 2-8913/22
2-22057226-12-2-22042022

HOTĂRÂRE
În numele legii

25 aprilie 2024 mun. Chişinău

Judecătoria Chișinău sediul Centru
Instanţa compusă din:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Ecaterina Silivestru
Grefierii Alexandru Spoială, Alexandra Danilova

Cu participarea: reclamantei – Olesea Plotnic, avocatului acesteia- Dorin Cimil, reprezentantului pîrîtei ÎM Orange SA – Natalia Tighineanu, intervenienților accesorii: Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția Consumatorilor- Cezar Dumbrăveanu și Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova- Iurie Gasnaș,

examinând în şedinţă de judecată publică, în procedura contencioasă, în limba de stat, cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Olesea Plotnic, în interesele personale și în înteresul minorului ***** împotriva ÎM Orange SA, intervenienții accesorii Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția Consumatorilor și Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova privind constatarea și interzicerea practicilor comerciale incorecte, declararea nulității clauzelor abuzive, restituirea sumei, incasarea prejudiciului moral,

a constatat :

Argumentele și solicitările părții reclamante.

1. În data de 21 aprilie 2022 Olesea Plotnic, în interesele personale și în interesul minorului Cristian Lisnic, a depus cerere de chemare în judecată către Î.M. „Orange" S.A. privind constatarea și interzicerea practicilor comerciale incorecte, declararea nulității clauzelor abuzive, restituirea sumei și repararea prejudiciului moral.
2. În susținerea cererii de chemare în judecată, reclamanta Olesea Plotnic a indicat că, este client Î.M. „Orange" S.A. cu Abonament Fluture de 15 lei lunar, care nu include trafic internet în pachet. Numărul de telefon ***** este utilizat de copilul său minor- ***** doar pentru a avea

legătura necesară la școală, internetul fiind folosit prin intermundiul rețelei wi-fi de la domiciliu sau școală.

3. La data de 08 ianuarie 2021, fiind în vacanță la bunici și în motivația de a obține trafic internet, minorul *****, cu acordul său a optat de a juca în tombola Î.M. „Orange" S.A., denumită Roata premiilor și a câștigat 1 GB pentru o zi, adică de a fi folosit până la 09 ianuarie 2021.

4. În ultima zi de utilizare a promoției și anume la data de 09 ianuarie 2021, prin aplicația My Orange, în calitate de părinte, urmărea traficul internet rămas și timpul pentru a nu depăși limita. La ora 13:00 copilul a rugat să-i instaleze un joc din traficul rămas, fiind in rezervă aproximativ 25 %, adică în jur de 250 MB. Fiind încurajați de datele de evidență, pe care le urmărea din My Orange, a permis copilului să descarce încă un joc. Însă mereu urmărea în paralel pe My Orange modul de consum al traficului. Așa cum la ora 14:00 era restant aproximativ 76 MB, prin încredere, a mai permis copilului să mai stea în internet pentru a consuma tot traficul oferit gratuit prin tombolă, dar pe o perioadă de o zi.

5. La ora 14:09, când a făcut refresh paginii My Orange, a aflat cu stupoare că a depășit traticul gratuit și chiar au fost taxați extra tombolă la un tarif excesiv și disproporționat cu valoarea reală a 1G, adică doar pentru 90.24 MB, a fost facturată cu 189,17 lei (anexa nr. 1 - copia facturii de extra abonament). A contactat imediat serviciul clientelă Î.M. „Orange" S.A. care au confirmat că aplicația My Orange nu sincronizează imediat consumul și doar în câteva minute a depășit traficul oferit gratuit fiind taxată extra trafic oferit, la preț standard.

6. Mai mult, în luna decembrie de 2 ori a rugat sa îi includă numărul de telefon la limita 0, căci este folosită de un minor și cu o creditare excesivă din partea Î.M. „Orange" S.A. de până la -300 lei (plafon prestabilit prin contractul de adeziune de prestări servicii) nu are nevoie, ceea ce nu a fost realizat de Î.M. „Orange" S.A., dar operatorul chiar a tarifat-o în exces.

7. În conversațiile pe cale telefonică cu reprezentanții Î.M. „Orange" S.A. a fost informată că temei de creditare servesc Condițiile speciale la Contractul de abonament V045712 încheiat în 01/11/2005, plasate pe pagina oficială a Î.M. „Orange" S.A.- www.orange.md.

8. Încheierea Contractului de abonament V045712 din 01 noiembrie 2005, a dus la încălcarea dreptului subiectiv în calitate de consumator, deoarece nu a fost informată în modul corespunzător despre clauzele esențiale a contractului dat, fiind o anexă accesibilă doar online, ca urmare a fost lipsită de dreptul de a lua decizii referitor la tranzacționarea serviciilor în mod liber și în interes propriu.

9. Din conținutul contractului încheiat și semnat se atestă că, clauzele contractuale, conțin doar informații despre: prestator (Î.M. „Voxtel" S.A. reorganizat în Î.M. „Orange" S.A. Moldova, intemediarul acestuia (nume distribuitor - Shop Botanica, vânzător - Rodica Iarovoi), infomații despre client - Olesea Plotnic, precum și informații administrative, cum ar fi documente atașate, planul tarifar, limba aleasă, durata și obiectul contractului (nr. de tel. 069133293 și nr. cartelei SIM), însă, fără careva specificări privind opțiuni de manifestare a acordului pentru limita de credit (300 lei).

10. Mai mult ca atât, o parte din contractul respectiv și anume cu referire la Condiții speciale de utilizare a serviciilor și lista de prețuri, situată imediat înainte de semnătura beneficiarului client, este redactată cu caractere de câteva ori mai mici, în raport cu mărimea caracterelor utilizate la redactarea contractului în general, fapt ce pune la îndoială obiectivitatea și legalitatea clauzelor date, având un caracter abuziv și obligatoriu față de consumator. Or, potrivit art. 4 al Legii nr.256 din 09 decembrie 2011 cu privire la clauzele abuzive în contractele încheiate cu

consumatorii, se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

11. Respectiv, orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor. Orice contract încheiat între comerciant și consumator va cuprinde clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. În cazul contractelor în care toate clauzele sau o parte din ele sunt prezentate consumatorului în scris, acestea trebuie să fie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, să fie lizibile. Această cerință este aplicabilă documentului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte documente sau specificațiilor de orice natură. În cazul unor dubii cu privire la sensul unei clauze, prevalează interpretarea cea mai favorabilă pentru consumator.

12. În cazul contractelor care conțin clauze standard, comerciantul are obligația de a pune la dispoziția consumatorului gratuit, la cerere, un exemplar de contract pe care îl propune în formă scrisă pe hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator. Iar, o clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerințelor de bună-credință, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract. Sunt considerate abuzive clauzele contractuale care au ca obiect sau efect obligarea irevocabilă a consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului.

13. Reclamanta a consemnat, că la data de 21 ianuarie 2021 (petiția cu nr. de intrare 180-P) s-a adresat Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), în cadrul controlului de stat a emis Actul de constatare nr. 18 din 10 martie 2021, care fixează că acțiunile Î.M. „Orange" S.A. se încadrează în practici comerciale și respectiv în contract se utilizează clauze abuzive și anume: „APCSP a constatat că impunerea necondiționată în cazul depășirii limitei de credit, și anume că clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată, conduce la faptul că consumatorul este obligat irevocabil de a respecta o clauză ce reprezintă un abuz din partea Î.M. „Orange" S.A., defavorizând primul, care este partea mai vulnerabilă a raportului juridic, ori, Î.M. „Orange" S.A., ar trebui să demonstreze consimțământul clientului prin creditarea în minus. Mai mult ca atât, această creditare este nelimitată și disproporționată intereselor economice ale consumatorului. Acest fapt duce la îmbogățirea fără justă cauză a Î.M. „Orange" S.A.. (...) Clauza contractului 4.3.4 din Condiții speciale anexei contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005 fiind constatată ca fiind abuzivă." Cu toate că a avut mai multe demersuri verbale la telefon, Serviciul clientelă, neștiind răspunsul APCSP, totuși la data de 10 martie 2021 s-a adresat către Î.M. „Orange" S.A. în formă scrisă pentru a soluționa prin mediere cazul, însă prin răspunsul din 19 martie 2021, a fost refuzată pe motiv că, cazul se află pe rolul APCSP.

14. Reclamanta a indicat, că prin prisma legislației și normelor ce reglementează protecția intereselor economice ale consumatorilor, se disting două instituții a fi încălcate în domeniu: 1. Prevederi legale ale art. 13-15 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 cu privire la protecția consumatorilor, ce se referă la utilizarea de practici comerciale incorecte și anume: a) practici comerciale înșelătoare: - omisiunea de a furniza date clare și veridice despre serviciile oferite prin sine încrederea consumatorului de a utiliza servicii gratuite, care de fapt sunt cu plată: oferta de 1G, care ca valoare gratuită nu este sincronizată imediat în aplicația My Orange, - omisiunea Î.M. „Orange" S.A. de a sincroniza imediat traficul prin aplicația My Orange, datele fiind întârziate, ceea ce a și dus depășirea 1G oferit gratuit și a servit condiții favorabile unilaterale Î.M. „Orange" S.A. de a conduce consumatorul la o creditare abuzivă și la un tarif

disproporționat, - inducerea în eroare a unui consumator vulnerabil, la speță un minor, nefiind create condiții sau filtre cu privire la capacitatea de exercițiu deplină a utilizatorului real a serviciilor oferite, - rea-credința din partea Î.M. „Orange" S.A. prin neglijarea cererii consumatorului de a pune limita ZERO de consum, mai ales pentru consumatori vulnerabili (persoane minore, cu dizabilități, etate etc). ceea ce creează din nou condiții favorabile unilaterale din partea Î.M. „Orange" S.A. de a abuza și de a credita consumatorii la preț disproporționat; b) practici comerciale agresive: - imposibilitatea consumatorului de a opta pentru limita zero fără creditare sub presiunea de a opta pentru alt pachet mai scump, - constrângerea psihologică a consumatorului de a achita un serviciu pe care nu l-a solicitat, la caz creditarea la un preț disproporționat, sub riscul de a fi suspendate serviciile și chiar deconectată inclusiv cu pierderea numărului, - obligarea contrar voinței sale de a achita o datorie pentru o sumă pe care nu a acceptat-o și nu a solicitat-o.

15. La speță apreciază, că în Regulamentul Jocului „Roata Premiilor", lansat și publicat de Î.M. „Orange" S.A. pe website, se utilizează practici comerciale incorecte, care induc în eroare voința și conduita consumatorului prin faptul că nu se vor percepe taxe/cheltuielile suplimentare, ori după GB oferiți gratuit nu sunt delimitați de traficul internet cu plată sau chiar în creditare abuzivă și anume compartimentele cu privire la „Scopul: Fondul de premii acordate în cadrul Jocului este format exclusiv din venitul propriu al Organizatorului, iar participarea la Joc nu presupune careva taxe de participare ori cheltuieli suplimentare din partea participanților. Regulile jocului: Participarea la Joc este benevolă și gratuită ".

16. A doua instituție ce a fost încălcată în domeniu este admiterea de clauze abuzive în contractul de adeziune, fapt confirmat inclusiv prin Actul de constatare nr. 18 din 10 martie 2021 de către APCSP, fiind încălcate prevederi legale ale Legii nr. 105/2003 privind drepturile consumatorilor, Legii nr.256/2011 cu privire la clauzele abuzive contractuale (în vigoare la data semnării contractului) și a Codului Civil cartea III, și anume: - Crearea unui avantaj economic excesiv, prin tarifarea pentru fiecare MB la un preț excesiv (1 MB=15 lei), cu toate că la 15 lei se oferă 1 GB=100MB, ori la prețul excesiv 100 MB ar costa 1500 lei, de 100 de ori mai scump decât cel la preț standard oferit public; - Creditarea consumatorului până la -300 lei, fără consimțământul acestuia pentru care anume servicii și fără a da opțiunea de a valorifica creditarea la un preț rezonabil, fiind impus un tarif disproporționat, în condițiile în care consumatorul vulnerabil din raționament de vârstă (minor), etate sau alte boli, nu poate avea capacitatea și discernământul necesar pentru a da apreciere parametrilor tehnic sau modalității de măsurare a internetului.

17. Reieșind din cele expuse mai sus, apreciază că, clauza 4.3 a Condițiilor speciale de utilizare a serviciului Î.M. „Orange" S.A. Abonament, cu subpct 4.3.1. 4.3,2. 4.3.3, 4.3.4. 4.3.5, include clauze abuzive și urmează a fi declarate de către instanța de judecată nule.

18. Cu referire la caracterul ilegal al acțiunilor Î.M. „Orange" S.A. în detrimentul consumatorilor prin oferirea serviciilor de internet în credit fără acordul acestora, consideră că posibilitatea creditării consumatorilor de către Î.M. „Orange" S.A. până la - 300 lei este una abuzivă și ilegală, atât timp cât nu există consimțământul clar al acestuia pentru care anume servicii și la ce preț. Mai mult, pentru creditarea abuzivă a consumatorilor, Î.M. „Orange" S.A. utilizează o listă de practici comerciale incorecte (înșelătoare și agresive) prin organizarea de tombole prezumate cu produse oferite gratuit, însă pentru care plătești de 100 ori mai scump.

19. Achitarea internetului extra abonament este stabilită la un preț disproporționat fără a oferi consumatorului posibilitatea de a face opțiunea corectă prin accesarea mesajului Î.M. „Orange" S.A., ce necesită calități speciale, anume în cazul grupurilor de consumatori vulnerabili: minori,

persoane în etate, persoane cu dizabilități etc.) pentru a opta pentru opțiunea 15 lei pentru 1GB, (această opțiune fiind condiționată: dacă poți accesa mesajul, dacă ai calități pentru a face opțiune) etc.

20. Mai mult, Î.M. „Orange" S.A. încurajează consumatorii de a crea abonamente fără a avea posibilitate de a opta pentru limita 0.00 lei, adică fără creditare (la speță - în cazul minorului utilizator al nr. 069133293 s-a cerut de 2 ori, căci acțiunile copilului nu pot fi controlate de tutore, la școală, de exemplu). Este indubitabil că, acțiunile Î.M. „Orange" S.A., în raport cu consumatorii persoane fizice, în mod special cei din grupa social vulnerabilă, care sunt ilegale și abuzive prin normele contractului de adeziune și care permit identificarea în contractul de prestări servici a unui șir de clauze abuzive, fapt confirmat prin argumentele și probele menționate și anexate la prezenta acțiune, inclusiv prin Actul de constatare al APCSP.

21. Referitor la practici comerciale incorecte (înșelătoare și agresive), a menționat că, practica comercială este reglementată de art. 1 din Legea pricind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003, care se definește „practicile comerciale (practici ale comercianților în relația cu consumatorii) ca orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor". O practică comercială este incorectă atunci, când este contrară cerințelor diligenței profesionale, denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul, când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.

22. Cu referire la clauzele abuzive contractuale, reclamanta a menționat că, contractul dintre consumator și Î.M. „Orange" S.A. a fost încheiat până la intrarea în vigoare a prevederilor modernizare a Codului Civil, vor fi aplicabile prevederile Legii nr. 256 cu privire la clauzele abuzive (abrogată din 1 martie 2019). Pentru determinarea elementelor de apreciere a caracterului abuziv a unei clauze prevăzute în contractul de consum, legiuitorul oferă o definiție legată a clauzei abuzive, și anume potrivit art. 3 din Legea nr. 256/2011, clauză abuzivă - clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului, contrar cerințelor de bună-credință, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract.

23. Prin urmare, exercitarea abuzivă fie a puterii economice, fie a poziției dominate în contracte, pune în evidență principiile directoare de a recunoaște inegalitatea contractuală între consumator și Î.M. „Orange" S.A., or această poziție de superioritate remarcată în raporturile contractuale specifice este sursa unui dezechilibru contractual semnificativ, poziție care are la bază puterea economică, deținută de agentul economic prin raportare la consumator care, confruntat cu această situație, se vede pus în situația de a accepta orice efect care ar putea decurge din supremația economică a primului.

24. Referitor la caracterul clauzei standard (ne-negociate), potrivit Actului de constatare nr. 18 din 10 martie 2021, APCSP a constatat că, clauza contractului 4.3.4 din Condiții speciale anexei contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005 ca fiind abuzivă, și anume: APCPSP a motivat că impunerea necondiționată în cazul depășirii limitei de credit și anume că, clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată, conduce la faptul că, consumatorul este obligat irevocabil de a respecta o clauză ce reprezintă un abuz din partea Î.M. „Orange" S.A., defavorizând pe primul, care este partea mai vulnerabilă a raportului juridic. Ori, Î.M. „Orange" S.A. ar trebui să demonstreze consimțământul clientului prin creditarea în minus.

Mai mult ca atât, această creditare este nelimitată și disproporționată intereselor economice ale consumatorului. Acest fapt duce la îmbogățirea fără justă cauză a Î.M. „Orange” S.A..

25. Principalele caractere abuzive ale clauzei specifice 4.3 cu subpct. 4.3.l, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5 din Condiții speciale anexei contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005, se apreciază a fi supusă abuzului din partea profesionistului, și anume: clauza este formulată anticipat, clauza este destinată utilizării pentru o multitudine de contracte, clauza este prezentată de către utilizator celeilalte părți (aderentului).

26. În baza noțiunilor enunțate a clauzei abuzive, se poate de relevat următoarele trăsături specifice ale abuzivității clauzei contractului 4.3 cu subpct. 4.3. l, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4. 4.3.5 din Condiții speciale anexei contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005, și anume: clauza este impusă; există un abuz de putere economică din partea profesionistului; clauza are drept scop de o obține un avantaj economic excesiv. Din toate aceste trei trăsături ale clauzei abuzive (impusă, abuz de putere economică și avantaj excesiv) rezultă că, dacă legea prevede de a lua în considerație efectul clauzei, fără îndoială că toate aceste trăsături ale definiției se referă la stricta formare a contractului de către Profesionistul Î.M. „Orange” S.A. care a formulat anticipat un contract pentru a obține un avantaj excesiv dintr-o clauză, profitând de puterea sa economică pe parcursul determinării conținutului din contract.

27. Reieșind din natura juridică a noțiunii clauzei abuzive oferite atât la nivel național de legislația specială și normele de drept comun, cât și la nivel european, se pot desprinde cu ușurință cele trei elemente de identificare a unei clauze abuzive inserate în contract de adeziune de către un profesionist, și anume: lispa negocierii directe cu consumatorul, contrar bunei credințe și dezechilibrul semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

28. Cu referire la prejudiciul moral cauzat prin acțiunile de defăimare admise de Î.M. „Orange” S.A., reclamanta a subliniat că prejudiciul moral, cauzat prin utilizarea de practici comerciale incorecte și de clauze abuzive, în cadrul Regulamentului Roata premiilor și Clauza contractului 4.3 cu subpct. 4.3. l, 4.3.2 4.3.4, 4.3.5 din Condiții speciale anexei contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005 este argumentat din perspectiva a mai multor factori ce au influențat starea morală, etică și psihologică a reclamantului, coreclamantului minor și familiei acesteia, și anume: 1. Fidelitatea reclamantului în calitate de abonat timp 17 ani, care a avut încredere în serviciile prestate de pârât, care în final a dezamăgit așteptările acestuia fiind contrar bunei credințe și diligentei profesionale, prin utilizarea de practici comerciale incorecte și inserarea de clauze abuzive în mod unilateral; 2. Utilizarea de practici comerciale incorecte înșelătoare în raport cu un consumator vulnerabil care nu este identificat și protejat în cadrul Regulamentului Roata premiilor de îndatorire excesivă ori prin crearea unei datorii excesive copilul minor, la speță fiul de 11 ani, a suferit un stres emoțional pentru îngrijorarea și capcana în care a căzut din cauza accesării și utilizării 1 GB, prezumat gratuit; 3. Utilizarea de practici comerciale incorecte agresive prin constrângerea psihologică a reclamantului sub presiunea timpului și riscul de a pierde numărul de telefon, care este fixat de peste 20 ani în lista profesională, personală și familială, ori prin pierderea numărului avea riscul să piardă legătura cu o comunitate importantă pentru viața personală și cariera personală. La moment este doctor habilitat si manifestă o activitate științitică și didactică, atât națională cât și internațională, iar prin riscul pierderii numărului i s-a creat un stres emoțional înalt, fiind impusă să acționeze cu plata datoriei contrar vointei. Mai mult, aceste scrisori de amenințare de pierdere a numărului erau adresate chiar dacă Î.M. „Orange” S.A. cunoștea de reclamația depusă pe cale amiabilă atât în adresa sa, cât și în adresa APCSP; 4. Utilizarea abuzivă de către Î.M. „Orange” S.A. a poziției sale de putere dominantă prin creditare abuzivă după depășirea 1GB oferit gratuit,

ori în condiții normale, după epuizarea traficului oferit gratuit Î.M. „Orange” S.A. urma sa oprească oferta și să notifice consumatorul că traficul s-a consumat și doar la dorința acestuia să fie creditat; 5. La speță pentru abuz de poziție dominantă a profesionistului Î.M. „Orange” S.A., poate enumera: refuzul de a delimita traficul gratuit de cel cu plată, sincronizarea întârziată a traficului de pe MyOrange în timp real: chiar dacă traficul era consumat, în aplicație erau vizibil în MB gratuiți, prețuri exagerat de ridicate în extra abonament, oferta falsă cu „gratuit”, încetarea neîntemeiată a relațiilor cu clientul pentru o condiție comercială neacceptată sub riscul pierderii numărului deținut mai mult 20 de ani etc.; 6. De asemenea, faptul că un agent economic uzează de clauzele abuzive, deși legea îi interzicea includerea în contracte a unor astfel de clauze, poate fi considerat și un abuz de putere economică a agentului economic sancționat de lege cu despăgubiri în favoarea consumatorului.

29. Reclamanta a mai menționat, că prejudiciul moral este în legătură cauzală directă cu persoana reclamantului Olesea Plotnic și coreclamantului *****. Apelul public de Roata premiilor a creat o dezamăgire nu doar personală, dar nu a realizat așteptările celor declarate de Î.M. „Orange” S.A. ca fiind gratuite, ceea ce prin consecință a atras un stres emoțional copilului minor care și a asumat o datorie creată din cauza practicilor comerciale incorecte și clauzelor abuzive inserate de Î.M. „Orange” S.A.. Respectiv, atât reclamanta, cât și fiul său de 11 ani, au suferit psihologic prin faptul că, nu a putut garanta ca mamă, că o Roată de premiu este gratuită, iar informația postată incorect a creat crize emoționale pentru minor, care până în prezent nu înțelege dacă e adevărat sau nu, ceea ce se publică de către Î.M. „Orange” S.A., că se oferă Premiu săptămânal. Or, un operator de telefonie trebuie sa aibă o capacitate suficientă și pregătire pentru a asigura un echilibru de interes material direct și interesele economice ale consumatorului, cât de vulnerabil nu ar fi, la caz minor. În calitate de părinte, a fost afectată emoțional prin dezamăgirea copilului de ceea ce este în realitate, ceea ce este destul de greu de explicat unui minor, că tot ce se declara nu poate fi adevărat si că în spate poate fi o minciună și chiar capcană. Mai mult, în perioada respectivă de soluționare prealabilă, Î.M. „Orange” S.A. nu a inițiat nici o mediere sau compensare a acțiunilor sale care s-au constatat a fi abuzive.

30. La fel, reclamanta la acea perioadă alăpta un bebeluș de 8 luni, născut în data de 03 mai 2020 și stresul acumulat a influențat esențial lactația corpului, iar bebelușul 3 zile a dormit foarte agitat, atât noaptea cât și ziua. Or, științific e bine demonstrat că starea morală a copilului alăptat depinde de starea morală a mamei. Mai mult, acest stres a creat condiții de risc de pierdere a lactației, care este esențială în primul an de viață a copilului.

31. În ansamblu, la aprecierea prejudiciului moral se atestă că respectarea condițiilor obligatorii pentru reparare a acestuia, și anume, existența prejudiciului, demonstrat prin: explicațiile desfășurate din acțiune, probele scrise medicale (înscrisurile) anexate la dosar, dovezile materiale; acțiunile ilicite ate pârâtului care a cauzat prejudiciul, prin utilizarea: practici comerciale incorecte înșelătoare, practici comerciale incorecte agresive, clauze abuzive de creditare ce au afectat direct starea de sănătate și personalitatea fiecăruia (Cristian Lisnic, Pavel Lisnic, Olesea Plotnic; legătura cauzală între acțiunea ilicită și prejudiciul moral, și anume: postarea publică pe site a Regulamentului Roata premiilor și a tombolei cu încurajarea falsă de ofertă gratuită, diseminarea informației pe website www.orange.md., constrângerea reclamantei de a asuma și a achita o datorie sub riscul pierderii numărului de telefon; vinovăția pârâtului Î.M. „Orange” S.A. ce a cauzat prejudiciul prin: intenție directă a Î.M. „Orange” S.A. de a include clauze abuzive și de a utiliza practici comerciale incorecte, sine încrederea Î.M. „Orange” S.A. că din toți consumatorii prejudiciați pentru sume de până la 300 lei, nu toți vor avea capacitatea juridică și economică de a înainta o reclamație sau chiar acțiune în judecată, ori efortul și

cheltuielile nu pot fi compensate cu prejudiciul material direct cauzat, datoria de 189,17 lei, neglijența Î.M. ,,Orange" S.A. de a recunoaște și de a soluționa amiabil litigiul, chiar dacă și APCSP a constatat aluzivitatea clauzei din contractul tip al Î.M. ,,Orange" S.A..

32. La evaluarea prejudiciului moral instanța de fond urmează să ia în considerație timpul disponibil pentru Î.M. ,,Orange" S.A. de soluționare pe cale amiabilă și timpul pierdut de reclamant la redactarea acțiunii, fiind sacrificat din contul timpului personal de petrecere a timpului cu copiii sau chiar profesional, de a realiza sarcini mai importante aducătoare de venit, care în ansamblu au cauzat suferințe morale, fizice, în fiecare caz concret a reclamanților Cristian Lisnic, Olesea Plotnic și, indirect, Pavel Lisnic.

33. La fel, instanța de fond urmează să rețină criteriile care urmează a fi compensate prin echivalent bănesc, anume: gradul și caracterul suferințelor fizice și psihice, raționalitatea și echitatea, gradul vinovăției, situația personală a reclamantei.

34. În temeiul articolului 32 din Constituție, articolului 10 din CEDO, articolelor 10, 11, 16, articolelor 1069-1081 din Codul civil, articolelor l, 7, 13-15, 28 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 cu privire la protecția consumatorilor, Legii clauzelor abuzive nr. 256 din 09 decembrie 2011, Legii cu privire la contractele de credit cu consumatorii nr. 202 din 12 iulie 2012, s-a solicitat: de a constata și de a interzice practicile comerciale incorecte în jocul plasat public pe website https://www.orange.md/ro/joc de Î.M. ,,Orange" S.A. cu denumirea ,,Roata premiilor", cu sintagmele: ,,Scopul : Fondul de premii acordate în cadrul Jocului este format exclusiv din venitul propriu al organizatorului, iar participarea la Joc nu presupune careva taxe de participare ori cheltuieli suplimentare din partea participanților. Regulile jocului : Participarea la Joc este benevolă și gratuită"; de a declara nulitatea clauzelor abuzive din contractul tip GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005, încheiat între Olesea Plotnic și Î.M. ,,Orange" S.A., și anume: Clauza 4.3 cu subpct 4.3. l, 4.3.2. 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5 din Condiții speciale anexei contractului de prestare a serviciilor; de a restitui reclamantei Olesea Plotnic suma în mărime de 189, 17 lei, achitată cu titlu de datorie în baza facturii Î.M. ,,Orange" S.A. cu 91651160 din 09 ianuarie 2021; de a despăgubi moral consumatorul Olesea Plotnic cu un prejudiciu moral în mărime de 50.000 lei, urmare a utilizării practicilor comerciale incorecte și inserarea clauzelor abuzive în Contractul tip GSM nr. V 045712 din 01 noiembrie 2005, încheiat între Olesea Plotnic și Î.M. ,,Orange" S.A.; de a despăgubi moral consumatorul Cristian Lisnic cu un prejudiciu moral în mărime de 50.000 lei, urmare a utilizării practicelor comerciale incorecte înșelătoare și agresive în cadrul jocului plasat public pe website https://www.orange.md/ro/joc de Î.M. ,,Orange" S.A. cu denumirea ,,Roata premiilor".

35. La 17 februarie 2023 Olesea Plotnic, în interesele personale și în interesul minorului ***** a depus cerere suplimentară prin care a solicitat de a restitui suma în mărime de 191,54 lei, achitată cu titlu de datorie în baza facturii Î.M. ,,Orange" S.A. cu nr. 91651160 din 09.01.2023 (f.d. 115-116).

Poziția participanților la proces, expusă în ședința de judecată.

36. Reclamanta Olesea Plotnic și reprezentantul reclamantei, avocatul Dorin Cimil, în ședința de judecată, au susținut integral cererea de chemare în judecată și cererea suplimentară, solicitând admiterea acestora.

37. Reprezentantul pârâtei Î.M. ,,Orange" S.A., Natalia Tighineanu, în şedinţa de judecată și prin referința prezentată, nu a recunoscut cererea de chemare în judecată și a solicitat respingerea integrală a acțiunii înaintate (f.d. 69-78).

38. În susținerea poziției de respingere, reprezentantul pârâtei a indicat că, regulamentul jocului „Roata premiilor” include informații corecte și complete, și nu conține informații false care ar induce în eroare consumatorul mediu.
39. La fel, a menționat, că Î.M. „Orange” S.A., nu utilizează practicile comerciale înșelătoare și agresive la desfășurarea jocului „Roata premiilor”, iar ANRCETI nu a constatat din partea Î.M. „Orange” S.A., încălcări a legislației în domeniul telecomunicațiilor, inclusiv în domeniul practicilor comerciale incorecte.
40. Totodată reprezentantul pârâtei a specificat, că toate clauzele contractului au fost aduse la cunoștință reclamantei și au fost redactate în limbaj clar, inteligibil și lizibil.
41. Reprezentantul intervenientului accesoriu - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, în ședința de judecată și prin referința prezentată, a solicitat admiterea cererii de chemare în judecată formulată de Olesea Plotnic (f.d. 55-57).
42. Reprezentantul intervenientului accesoriu Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova, în ședința de judecată și prin referința prezentată, a solicitat respingerea cererii de chemare în judecată formulată de Olesea Plotnic.

Aprecierea instanței de judecată.

43. Audiind explicațiile participanților asupra acțiunii formulate, studiind materialele dosarului și înscrisurile probatorii administrate, verificând temeinicia argumentelor expuse în cererea de chemare în judecată prin prisma înscrisurilor atașate la acțiune, instanța de judecată conchide că, cererea de chemare în judecată depusă de Olesea Plotnic, în interesele personale și în interesul minorului Cristian Iurie Lisnic, este parțial întemeiată și urmează a fi admisă parțial, din următoarele considerente.
44. În corespundere cu articolul 118 alin. (1), (3) 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. Circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea justă a pricinii sînt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretenţiile şi obiecţiile părţilor şi ale altor participanţi la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate. Conform articolului 121 din Codul de procedură civilă stipulează că 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. Potrivit articolului 130 alin. (1) din Codul de procedură civilă, instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.
45. În conformitate cu articolul 239 din Codul de procedură civilă, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală şi întemeiată. Instanţa îşi întemeiază hotărârea numai pe circumstanţele constatate nemijlocit de instanţă şi pe probele cercetate în şedinţă de judecată. Conform articolului 240 alin. (1) 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 acţiunii.

46. Instanța de judecată reține că drepturile şi obligaţiile civile apar în temeiul legii, precum şi în baza actelor persoanelor fizice şi juridice care, deşi nu sînt prevăzute de lege dau naştere la drepturi şi obligaţii civile, pornind de la principiile generale şi de la sensul legislaţiei civile. Apărarea dreptului civil se face prin recunoaşterea nulităţii actului juridic, recunoaşterea dreptului, restabilirea situaţiei anterioare încălcării dreptului şi suprimarea acţiunilor prin care se încalcă dreptul, repararea prejudiciilor, încasarea clauzei penale, desfiinţarea sau modificarea raportului juridic, alte căi prevăzute de lege.

47. În ședința de judecată s-a constatat cu certitudine, că la data de 1 noiembrie 2005 între Î.M. ,,Voxtel" S.A. (Î.M. ,,Orange" S.A.) și Olesea Plotnic a fost încheiat contractul de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 (f.d. 22).

48. Conform anexei la contractul de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712, Condiții speciale de utilizare a serviciului Orange Abonament (f.d. 23), pct. 4.3 ,,Limita de credit": 4.3.1. După consumarea integrală a Creditului din Abonament, Minutelor de Fidelitate și Traficului din Opțiuni, după caz, Clientul poate continua să utilizeze Servicii de bază în afara Abonamentului și Opțiunilor automat, fără a fi necesară vreo formalitate suplimentară, în limitele soldului bănesc disponibil în Contul său Orange Abonament și a Limitei de Credit aplicabile. 4.3.2. Limita de Credit este suma maximă de credit pentru o Perioadă de facturare, în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciile prestate de Orange Moldova și/sau de Serviciile terților prin intermediul Orange Moldova. Limita de Credit se aplică per Cont Orange Abonament, dar nu per Număr de telefon mobil al Clientului. 4.3.3. Limita de Credit standard este stabilită în Lista de prețuri Orange Abonament. Clientul-persoană fizică care are o vechime neîntreruptă la Orange Abonament de cel puțin 6 luni complete, deține un Orange Abonament cu valoare de 180 lei și nu are datorii restante pe Contul său Orange Abonament, poate înlocui Limita de Credit standard cu Limita de Credit 1000 (una mie) lei și vice versa, prin intermediul Serviciului USSD cu efect din următoarea Dată de facturare. Clientul-persoană juridică poate solicita înlocuirea Limitei de credit standard cu Limita de credit 0 (zero) și vice versa, prin cerere scrisă, cu efect din următoarea Dată de facturare. În funcție de statutul (rezident sau nerezident) și bonitatea Clientului, vechimea în rețeaua Orange Moldova, tipul și numărul Abonamentelor și Serviciilor suplimentare solicitate, consumul facturat și nefacturat înregistrat, istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale și înscrierile în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, Î.M. ,,Orange" S.A. poate, la cererea scrisă a Clientului, stabili o Limită de Credit individuală mai mare decât cea standard, care poate fi micșorată de Î.M. ,,Orange" S.A. Moldova la propria discreție în orice moment. 4.3.4. În cazul atingerii Limitei de credit, Î.M. ,,Orange" S.A. Moldova poate suspenda Serviciile, fără notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate. Totuși, reflectarea datelor despre consum în Contul Î.M. ,,Orange" S.A. Abonament al Clientului și, respectiv, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit poate avea loc cu o anumită întârziere, datorită faptului că taxarea Clientului are loc aproape în timp real și doar după încheierea apelului sau sesiunii de Internet. Totodată, suspendarea Serviciilor la atingerea Limitei de credit nu poate fi garantată absolut, datorită limitărilor tehnice. De aceea, se recomandă consultarea periodică a contul Î.M. ,,Orange" S.A. Abonament al Clientului, în conformitate cu pct. 6.1.5 al Condițiilor Generale. În cazul depășirii Limitei de credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată. Serviciile rămân suspendate până la momentul în care își suplinește contul Î.M. ,,Orange" S.A. Abonament astfel încât soldul bănesc din cont să devină egal sau mai mare ca 0 (zero). La discreția sa, Î.M. ,,Orange" S.A. Moldova poate reconecta Serviciile suspendate și în cazul suplinirii Contului Î.M. ,,Orange" S.A. Abonament al Clientului cu o sumă mai mică. 4.3.5.

Pentru evitarea unui potențial consum mare și nedorit al Serviciilor, orice apel inițiat de Client se întrerupe la expirarea a două ore de la inițiere.
49. În conformitate cu articolul 327 alin. (1) din Codul civil, actul juridic este nul dacă nulitatea sancţionează încălcarea unei dispoziţii legale prin care se ocroteşte un interes general (nulitate absolută). Conform articolului 328 alin. (1) din Codul civil, nulitatea absolută a actului juridic poate fi invocată, atît pe cale de acţiune, cît şi pe cale de excepţie, de orice persoană care are un interes născut şi actual. Instanţa de judecată este obligată să o constate din oficiu după ce a ascultat opiniile participanţilor la proces.
50. În temeiul articolului 329 din Codul civil, în contractele cu consumatorii sînt nule clauzele abuzive, precum şi clauzele prin care se derogă de la dispoziţiile legale de la care este interzis a se deroga în detrimentul consumatorului (nulitatea de protecţie). Nulitatea de protecţie operează doar în măsura în care avantajează consumatorul.
51. În corespundere cu articolul 331 alin. (1), alin. (2) și alin. (5) din Codul civil, actul juridic nul se consideră, cu efect retroactiv, că nu a produs niciun efect juridic din momentul încheierii. Actul juridic anulabil este valabil pînă la declararea acestei nulităţi de către instanţa de judecată, însă, odată anulat, se consideră, cu efect retroactiv, că nu a produs niciun efect juridic din momentul încheierii. Prestaţiile executate în temeiul actului juridic nul sau anulat, precum şi alte îmbogăţiri obţinute din acele prestaţii se supun restituirii conform dispoziţiilor legale privind îmbogăţirea nejustificată.
52. Conform articolului 1072 din Codul civil, într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este propusă de către profesionist şi dezavantajează considerabil, contrar bunei-credinţe, consumatorul.
53. Articolele 1077-1079 din Codul civil cuprind lista clauzelor considerate abuzive în contractul dintre un profesionist şi un consumator fără necesitatea evaluării lor conform alin.(1) din prezentul articol şi art.1075. Listele prevăzute de articolele menţionate la alin.(2) nu vor fi interpretate ca liste exhaustive. La evaluarea caracterului abuziv al unei clauze contractuale în sensul art.1072 alin.(1), art.1073 şi art.1074 se va ţine cont de: a) respectarea obligaţiei de transparenţă prevăzută la art.1071; b) natura obiectului contractului; c) circumstanţele determinante în cadrul încheierii contractului; d) celelalte clauze contractuale; e) clauzele cuprinse în orice alt contract de care depinde contractul.
54. Conform articolului 1076 alin. (1)-(4) din Codul civil, clauza abuzivă este lovită de nulitate absolută. Această nulitate de protecţie operează doar în măsura în care anularea clauzei avantajează partea care nu a propus clauza abuzivă. În cazul în care partea care nu a propus clauza abuzivă este un consumator, instanţa de judecată este obligată să invoce nulitatea din oficiu. Dacă contractul poate fi, în mod rezonabil, menţinut fără clauza abuzivă, celelalte clauze rămân valabile. Potrivit articolului 1077 alin. (3) din Codul civil, sînt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual şi au ca obiect sau efect: 3) obligarea consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului.
55. Înscrisurile cauzei denotă că, reclamanta Olesea Plotnic s-a adresat în cancelaria APCSP cu o reclamație, prin care a solicitat dispunerea efectuării controlului și constatării clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 1 noiembrie 2005 (f.d. 27-28).
56. Din materialele cauzei se atestă că, conform actului de constatare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 18 din 10 martie 2021, s-a constatat că, clauza înserată la pct. 4.4.4 din Condiții speciale anexă a contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V

045712 din 1 noiembrie 2005, este abuzivă, creând contrar cerințelor de bună-credință, în detrimentul consumatorului Olesea Plotnic, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract (f.d. 59-63).

57. Reglementând noțiunea de clauză abuzivă, prin articolul 1 al Legii privind protecția consumatorilor, nr. 105-XV din 13 martie 2003, s-a stabilit că, clauza abuzivă constituie acea clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerințelor bunei-credințe, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligațiile părților ce apar din contract.

58. În sensul definiției legale evidențiate, este determinabil că, raporturile dintre consumator și profesionist, urmează să reflecte un just echilibru între drepturile și obligațiile părților. Pornind de la aplicabilitatea principiului bunei-credințe, raportul contractual dintre părți, acțiunile ambelor părți urmează să exprime deschidere şi luarea în cont a intereselor celeilalte părți la raportul juridic.

59. Instanța de judecată observă că, contractul a fost încheiat până la intrarea în vigoare a prevederilor Codului civil modernizat, astfel vor fi aplicabile prevederile Legii nr. 256 cu privire la clauzele abuzive (abrogată la 1 martie 2019).

60. Potrivit articolului 4 al Legii nr.256 din 09 decembrie 2011 cu privire la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (abrogată la 1 martie 2019), se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

61. Respectiv, orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor. Orice contract încheiat între comerciant și consumator va cuprinde clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. În cazul contractelor în care toate clauzele sau o parte din ele sunt prezentate consumatorului în scris, acestea trebuie să fie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, să fie lizibile. Această cerință este aplicabilă documentului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte documente sau specificațiilor de orice natură. În cazul unor dubii cu privire la sensul unei clauze, prevalează interpretarea cea mai favorabilă pentru consumator.

62. Adresând chestiunea privind valabilitatea clauzelor conținute în anexa contractului de prestare a serviciilor GSM nr. V 045712 din 1 noiembrie 2005, pct. 4.3, cu subpunctele 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3., 4.3.4, 4.3.5, este determinabil că acestea constituie pentru consumator o limitare a dreptului de a cere, rezoluțiunea contractului în condiții generale.

63. De menționat că în opinia societății pârâte, Î.M. „Orange" S.A., subpunctele 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3., 4.3.4, 4.3.5 din Condițiile speciale nu conțin clauze abuzive.

64. Astfel, se reține că, conform articolului 3 din Legea nr.256 din 09 decembrie 2011 cu privire la clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii(abrogată la 1 martie 2019), clauza abuzivă este clauza contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, prin ea însăşi sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului, contrar cerinţelor de bună-credinţă, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părţilor, care decurg din contract.

65. Conform articolului 3 din Directiva 93/13 CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive, o clauză contractuală, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, este abuzivă, în cazul în care creează, contrar cerințelor de bună-credință, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract. Se consideră întotdeauna că o clauză nu a fost negociată individual, atunci când a fost inclusă de către

comerciant în prealabil și, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul ei.

66. În acest sens se învederează, că impunerea necondiționată în cazul depășirii Limitei de Credit, Clientul rămâne răspunzător pentru toată datoria creată, consumatorul fiind obligat de a respecta o clauză ce reprezintă un abuz din partea agentului economic. Astfel, îl defavorizează pe consumator, care este partea mai vulnerabilă a raportului juridic, or, agentul economic ar trebui să demonstreze consimțământul Clientului pentru creditarea în minus. Mai mult ca atât, această creditare este nelimitată și la un preț disproporționat, ceea ce conferă un avantaj economic excesiv, în raport cu interesele economice ale consumatorului.

67. Concomitent instanța de judecată reține că interesele legitime ale consumatorului nu au fost luate în considerare, în condițiile în care acesta se afla într-o poziție de inferioritate față de profesionist. Mai mult ca atât, în actele cauzei, lipsește dovada faptului că, clauzele înserate au constituit obiectul unei negocieri individuale cu partea.

68. Reieșind din cele expuse mai sus, instanța de judecată apreciază că, pct. 4.3 din Condiții speciale de utilizare a serviciului Î.M. „Orange" S.A. Abonament, cu subpct 4.3.1. 4.3,2. 4.3.3, 4.3.4. 4.3.5 include clauze abuzive și urmează a fi declarate de către instanța de judecată nule.

69. Cu referire la încasarea sumei de 189,17 lei, instanța de judecată reține că, conform facturii 91651160 din 09 ianuarie 2021, pe numele reclamantei Olesea Plotnic, se atestă un consum în afara abonamentului în perioada 01 ianuarie 2021-09 ianuarie 2021, în sumă de 189,17 lei.

70. Prin urmare, instanța va dispune încasarea de la Î.M. „Orange" S.A. în beneficiul Olesei Plotnic, a sumei de 189 lei 17 bani.

71. Referitor la cerința reclamantei de a constata și de a interzice practicile comerciale incorecte în jocul plasat public pe website https://www.orange.md/ro/joc de Î.M. „Orange" S.A. cu denumirea „Roata premiilor", cu sintagmele: „Scopul : Fondul de premii acordate în cadrul Jocului este format exclusiv din venitul propriu al Organizatorului iar participarea la Joc nu presupune careva taxe de participare ori cheltuieli suplimentare din partea participanților. Regulile jocului : Participarea la Joc este benevolă și gratuită", instanța de judecată reține că, conform articolului 13 alin. (13) din Legea privind protecţia consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003, o practică comercială este considerată ca fiind agresivă dacă, în contextul situaţiei de fapt şi ţinînd cont de toate caracteristicile şi circumstanţele, această practică limitează sau este susceptibilă să limiteze considerabil libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu în privinţa produsului prin hărţuire, constrîngere, inclusiv prin utilizarea forţei fizice sau prin influenţă nejustificată, şi, prin urmare, practica dată îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

72. Instanța de judecată reliefă, că, mijloacele menționate mai sus nu se regăsesc în cazul practicilor comerciale ale pârâtei Î.M. „Orange" S.A. în contextul factorilor pe care alin. (14) din același articol menționat mai sus îi enumeră pentru a se constata dacă o practică comercială folosește hărțuirea, constrângerea sau influența nejustificată, ceea ce nu se regăsește în cazul practicilor comerciale ale pârâtei.

73. Cu privire la încasarea prejudiciului moral în mărime de 50 000 lei, instanța de judecată relevă că potrivit alin. (6) al art. 27 din Legea privind protecția consumatorilor, 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.

74. Din sensul prevederilor legale citate rezultă că, prejudiciul moral se compensează numai în cazul provocării acestuia prin fapte ce atentează şi lezează drepturile personale nepatrimoniale, adică prejudiciul este moral numai dacă este urmare a încălcării unor valori de aceeaşi natură. De asemenea, din norma de drept enunţată rezultă, că se admite compensarea prejudiciului moral cauzat prin lezarea drepturilor patrimoniale numai în cazurile expres prevăzute de lege. Este important de evidențiat că, deşi, persoana trece prin suferinţe în multe situaţii din viaţă, inclusiv în cazul faptelor ilicite la care este expusă, aceasta încă nu o îndreptăţeşte să solicite despăgubiri. Persoana o poate cere doar în cazurile prevăzute de lege şi în condiţiile legale privind răspunderea.

75. Potrivit jurisprudenței CtEDO, probaţiunea existenţei prejudiciului revine părții reclamante, fapt realizat prin orice mijloc legal de probare. Argumentarea caracterului considerabil este necesară încă la etapa admiterii cererii de către Curte. În caz contrar, potrivit art. 35 §3 lit. b) din Convenţie, lipsa unui prejudiciu considerabil (important) pentru victimă constituie temei de inadmisibilitate a cererii. Legătura de cauzalitate între încălcare şi prejudiciu urmează a fi probată de către reclamant. Survenirea prejudiciului ca urmare a săvârșirii încălcării trebuie să fie certă şi nu presupusă/declarativă.

76. Instanța de judecată trasează că, cuantumul prejudiciului moral solicitat de către Olesea Plotnic, în sumă de 50 000 de lei este vădit disproporţional şi excesiv, nefiind în relaţie de proporţionalitate cu gravitatea suferinţelor psihice suportate.

77. Astfel, ținând cont de natura dreptului lezat, de caracterul şi gravitatea suferințelor suportate de către reclamantă, instanța de judecată consideră că urmează a fi încasat prejudiciul moral în sumă de 500 (cinci sute) lei, care este o sumă rezonabilă ce ar aduce o satisfacţie echitabilă reclamantei.

78. În conformitate cu articolul 82 din Codul de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat şi din cheltuielile de judecare a cauzei.

79. În corespundere cu articolul 98 alin. (1) din Codul de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanţa judecătorească, precum şi taxa de stat, de a căror plată reclamanta a fost scutită, se încasează la buget de la pârât proporţional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată. Conform articolului 85 alin. (1) lit. a) din Codul de procedură civilă, de taxă de stat pentru judecarea cauzelor civile se scutesc reclamanţii în acţiunile de protecţie a drepturilor consumatorilor.

80. În temeiul articolului 83 alin. (2) din Codul de procedură civilă, în acţiunile patrimoniale, taxa de stat se determină în funcţie de caracterul şi valoarea acţiunii, iar în acţiunile nepatrimoniale şi în alte cazuri prevăzute de lege, în proporţii fixe conform Legii taxei de stat.

81. Potrivit articolului 3 alin. (1) lit. a) şi e) din Legea taxei de stat (în vigoare la data depunerii cererii de chemare în judecată), cuantumul taxei de stat pentru cererile de chemare în judecată privitor la litigiile cu caracter patrimonial constituie 3% din valoarea acţiunii, dar nu mai puţin de 150 lei de la persoanele fizice, iar pentru cereri de chemare în judecată cu caracter nepatrimonial constituie 500%.

82. Prin urmare, instanța de judecată consideră necesar a încasa de la Î.M. „Orange” S.A., în beneficiul statului taxa de stat, în mărime de 370 (trei sute șaptezeci) lei.

83. Reieșind din cele constatate, instanța de judecată învestită cu examinarea litigiului deferit judecății în prezenta speță, nu poate găsi o altă elucidare a cazului decât cea clarificată mai sus, de vreme ce concluzia instanţei este consecinţa dedusă în urma prezentării probelor de către

părţi, or, în conformitate cu prevederile art. 118 alin. (1) sprijinite cu dispoziţia art. 119 alin. (1) Cod 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, iar probele se adună şi se prezintă de către părţi

84. În rest cerințele Olesei Plotnic în interesele personale și în înteresul minorului Cristian Iurie Lisnic, urmează a fi respinse.

În conformitate cu art. art. 239-241 CPC, instanţa de judecată

hotărăşte:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată înaintată de Olesea Plotnic, în interesele personale și în înteresul minorului ***** împotriva ÎM Orange SA, intervenienții accesorii Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția Consumatorilor și Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova privind constatarea și interzicerea practicilor comerciale incorecte, declararea nulității clauzelor abuzive, restituirea sumei, incasarea prejudiciului moral.

Se constată nulitatea clauzelor abuzive nr.4.3, cu subpunctele 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3., 4.3.4, 4.3.5 din Contractul-tip GSM nr.V 045712 din Condiții speciale de utilizare a serviciilor Orange Abonament, încheiat între Olesea Plotnic și ÎM Orange SA din 01 noiembrie 2005.

Se încasează de la ÎM Orange SA, IDNO 100360010615, în beneficiul Olesei Plotnic, născută la *****, IDNP *****, suma de 189 (una sută optzeci și nouă) lei 17 bani, achitată în baza facturii cu nr. 91651160 din 09 ianuarie 2021.

Se încasează de la ÎM Orange SA, IDNO 100360010615, în beneficiul Olesei Plotnic, născută la *****, IDNP *****, prejudiciul moral în sumă de 500 (cinci sute) lei.

În rest cerințele Olesei Plotnic în interesele personale și în înteresul minorului *****, se resping.

Se încasează de la ÎM Orange SA, IDNO 100360010615, în beneficiul statului taxa de stat, în mărime de 370 (trei sute șaptezeci) lei.

Hotărârea cu drept de apel la Curtea de Apel Chişinău în termen de 30 de zile de la data pronunţării dispozitivului, prin intermediul judecătoriei Chişinău (sediul Centru).

Președintele ședinței,
Judecătorul Ecaterina Silivestru