Dosarul nr. 3-2921/2021
2-21158906-12-3-27102021

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

16 octombrie 2025 mun. Chișinău
Judecătoria Chișinău (sediul Râșcani)
În componența:
Președintele ședinței, judecător Cristina Panfil
Grefier Eugenia Dîrțu

examinând în ședință de judecată publică, cauza de contencios administrativ intentată la acțiunea depusă de ÎM ”Karcher” SRL împotriva Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, succesor în drepturi al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, terț Hangan Elena privind contestarea actului administrativ individual defavorabil.

c o n s t a t ă:

Argumentele participanților la proces:

La data de 27 octombrie 2021, ÎM ”Karcher” SRL s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței privind contestarea actului administrativ individual defavorabil.

În susținerea acțiunii depuse a indicat că, la data de 23 august 2021, ÎM ”KARCHER” SRL a primit Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29 iulie 2021. Agenția pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței a obligat întreprinderea „să restituie consumatoarei Hangan Elena contravaloarea produsului necorespunzător în cadrul termenului de garanție (Aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349-1300) în sumă de 3382 lei, pentru încălcarea art. 18 alin. (20), art. 18^5 alin. (3) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor”.

Decizia specificată a fost emisă în rezultatul examinării materialului înregistrat la APCSP cu nr. 467-H din 30.06.2021 inițiate la cererea consumatorului Hangan Elena.

ÎM ”KARCHER” SRL nu a fost de acord cu Decizia menționată a APCSP și a depus la 03 septembrie 2021 cererea prealabilă nr. 200, prin care a solicitat anularea Deciziei seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 ca fiind contrară legii și încălcând drepturile ÎM ”KARCHER” SRL. Depunerea cererii prealabile se confirmă prin aviz poștal de recepție.

APCSP, prin decizia nr.27/04-2597 din 22.09.2021, a respins în totalitate pretențiile noastre, specificând în mod repetat că ÎM ”KARCHER” SRL ar fi comis încălcarea prevederilor art. 18 alin. (20), art. 18^5 alin. (3) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, exprimată în nerespectarea termenului de 14 zile prevăzut pentru îndeplinirea

pretențiilor consumatorului (reclamația lui Hangan Elena din 30.12.2021) și, respectiv, nerestituirea consumatorului Hangan Elena a contravalorii produsului.

ÎM ”KARCHER” SRL consideră că Decizia seria DR nr. 0055 din 29 iulie 2021 a APCSP este neîntemeiată și contravine legislației în vigoare a Republicii Moldova.

Astfel, Legea RM nr. 105 din 13.03.2003 prevede: - alin. (3) art. 18^5 „Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 18^1 alin. (1) 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 de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vînzătorul/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 instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă.

În caz contrar, vînzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art.18^1 alin.(1).”.

- alin. (20) art. 18 „Reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanție, în caz de deficiențe care nu sunt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condițiile menționate la alin. (14)- (18)”.

În fapt, constată că, la data de 09.09.2019 cet. Hangan Elena a procurat de la ÎM „KARCHER” SRL model VC 5.

La data de 10.08.2020 cet. Hangan E. a depus la ÎM ”KARCHER” SRL o reclamația privind calitatea produsului, în care a solicitat - înlocuirea produsului cu altul de calitate adecvată, motivând că actual aspiratorul prezintă un defect, se supraîncălzește, ceea ce nu-i permite folosirea acestuia conform destinației. Astfel, litigiul între ÎM ”KARCHER” SRL (vînzîtor) și cet. Hangan E. (cumpărător) a început la data de 10.08.2020 în momentul depunerii primei reclamații referitor la existența defectelor la produsul procurat.

La solicitarea reprezentanților ÎM ”KARCHER” SRL cet. Hangan E. nu a prezentat produsul procurat pentru examinare.

La data de 08.10.2020 cet. Hangan E. a depus o cerere suplimentară, în care a solicitat - primirea în retur a aspiratorului din motive tehnice și anume supraîncălzirea aspiratorului ce aduce la imposibilitatea folosirii lui. Iar aspiratorul l-a predat pentru efectuarea controlului și expertizei tehnice.

În baza reclamațiilor din 10.08.2020 și 08.10.2020 (după ce cumpărătorul a predat produsul pentru examinare/expertiză la data de 08.10.2020) la data de 30.10.2020 a fost

efectuată expertiza produsului. Conform Raportului de expertiză nr. 0438123 din 30.10.2020 întocmit de către Camera și Industrie din Republica Moldova s-a constatat următoarele: ”... se constată încălcarea cerințelor instrucțiunii de exploatare (urme de lichid înăuntru a aspiratorului, schimbul filtrului nu este efectuată la timp)... În rezultatul expertizei s-a constatat, că aspiratorul prezentat „KARCHER” de model VC5 1.349-130.0, nr. 010519, întors de către cumpărător în timpul garanției, la momentul efectuării expertizei funcționează în conformitate cu cerințele expuse în instrucțiunea de exploatare. Defecte ascunse de la uzină nu s-au depistat...”.

La data de 09.11.2020 rezultatul expertizei și răspunsul întreprinderii i-au fost comunicate cumpărătorului prin scrisoarea nr. 128 din 09.11.2020, fiind indicat, că produsul este în stare tehnică normală și nu există motiv pentru schimbare sau restituirea produsului.

După efectuarea expertizei și primirea răspunsului nostru scris nr. 128 din 09.11.2020, Hanganu Elena a preluat Aspiratorul care îi aparține conform Actului lucrărilor efectuate nr. G003266 din 07.12.2020. În Act a fost specificat că Clientul (Hanganu Elena) nu are pretenții față de „KARCHER” SRL. Actul în cauză a fost prezentat Agenției (APCSP).

La data de 30.12.2020 cet. Hangan E. a depus o reclamația privind calitatea produsului, în care a indicat: ”....returnarea sumei plătite pentru bunul menționat din motivul, că la data de 16.12.2019 a fost pentru prima data transmis la reparație în limitele prevăzute de garanție. După aproape un an în data de 09.10.2020 din nou a fost transmis către reparație din motivul supraîncălzirii și emisiunii un miros specific de plastic. În cadrul expertizei a fost efectuată stabilirea cauzei nu a supraîncălzirii dar a adăugării filtrului, ceea ce nu denotă realitatea pentru care sunt indignată de atitudinea Dvs.”

Din cererea din 30.12.2020 rezultă că motivele adresării Hanganu Elena din data de 09.10.2020 pentru efectuarea reparației ar fi fost supraîncălzirea Aspiratorului și mirosul specific de plastic, care existau, în opinia ei, în ziua adresării - 09.10.2020, adică înainte de expertiză. Cu toate acestea, acest fapt nu corespunde realității, deoarece atât în cererea din 10.08.2020, cât și în cererea din 08.10.2020, Hanganu Elena a specificat că defectul Aspiratorului a fost doar supraîncălzirea și nu a fost menționat niciun miros specific de plastic.

Mai mult decât atât, în cadrul expertizei, aspiratorul a fost investigat în ansamblu, iar concluziile expertului indică absența oricăror vicii. Orice aspirator cu piese din plastic va emite un miros de plastic, mai ales atunci când este încălzit în timpul funcționării. Dacă în timpul verificării funcționării aspiratorului, ar fi existat un miros specific care se abate de la normă și nu îndeplinește cerințele normelor de reglementare, expertul ar fi indicat această abatere în Raportul de expertiză.

Consumatorul nu menționează că mirosul specific de plastic a apărut după 07.12.2020, adică după ce Hanganu Elena a preluat Aspiratorul de la centrul de service. Astfel, concluzionează că Hanganu Elena în cererea sa din 30.12.2020 nu declară despre viciul nou al aspiratorului (mirosul specific de plastic), ci spune despre viciul pe care l-a menționat anterior, adică înainte de expertiză, iar ea cere restituirea banilor, deoarece nu este de acord cu concluziile expertizei, și aspiratorul, în opinia ei, este defectat, și în baza la ce neîntemeiat și nelegitim solicită restituirea contravalorii produsului.

Astfel, termenul indicat în art. art. 18 și 18^5 al Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, nu are nici-o tangență cu cererea din 30.12.2020 al cet. Elena Hangan.

Deoarece consumatorul nu a declarat despre unele vicii noi care au apărut după efectuarea expertizei, la ÎM ”KARCHER” SRL nu a apărut nici o obligație de a preda Aspiratorul spre o nouă expertiză în vederea stabilirii cauzei apariției viciilor.

Prin scrisoarea nr. 7 din 14.01.2021 cet. Hangan E a fost informată despre lipsa unui temei legitim privind rezilierea contractului de vînzare-cumpărarea a produsului și ca rezultat restituirii contravalorii produsului, deoarece careva defecte la produs nu s-au depistat - fapt demonstrat de reportul de expertiză.

În pofida circumstanțelor sus indicate cet. Hangan E. nu a recunoscut lipsa unui temei legal pentru rezilierea contractului de vînzare-cumpărare a produsului și la data de 30.06.2021 a depus o petiție (nr. de înregistrare 467-H din 30.06.2021) către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și supravegherea Pieței.

Ulterior la data de 29.07.2021, APCSP, încălcând legea, a emis Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055, fără a lua în considerație toate circumstanțele pe cazul dat și fără aprecierea juridică corectă a probelor prezentate de ÎM ”KARCHER” SRL.

Toate documentele menționate în prezenta Cerere de chemare în judecată au fost prezentate APCSP și se găsesc în dosarul administrativ.

Astfel, Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 este neîntemeiată și nelegitimă din următoarele considerente.

Face referire la prevederile art. 21 al Codului administrativ.

Notează că, Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor (art. 18 alin. (20), art. 18^5 alin.(3)) prevede obligația vânzătorului de a restitui consumatorului contravaloarea produsului prezenței unor deficiențe apărute în perioada de garanție din motive neimputabile consumatorului. La examinarea circumstanțelor de fapt a cazului dat APCSP nu a luat în considerație faptul că adresării cu petiție și până în prezent cet. Hangan E. avea la dispoziție produsul (Aspiratorul) fără careva defecte (fapt dovedit de Raportul de expertiză nr. 0438123 din 30.10.2020 al Camerei ele Comerț și Industrie).

Cerând să restituie consumatorului contravaloarea produsului de calitate (fără defecte), APCSP o obligă pe ÎM ”KARCHER” SRL să rezilieze contractul de vânzare-cumpărare cu Hangan Elena legale și, de asemenea, fără temeiuri legale, să îi transmită acesteia mijlocele bănești care îi aparțin cu drept de proprietate întreprinderii reclamante.

Conchide că, cerințele APCSP încalcă art. 46 din Constituția Republicii Moldova și art. 501 din Codul civil al Republicii Moldova, care garantează dreptul de proprietate privată al ÎM ”KARCHER” SRL asupra bunurilor sale (mijloacelor bănești).

Subliniază că, cerințele APCSP indicate în Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 încalcă drepturile ÎM ”KARCHER” SRL, prevăzute de legislația în vigoare.

Prin urmare, solicită recunoașterea nulității Deciziei de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 clin 29 iulie 2021 ca fiind contrară legislației în vigoare a Republicii Moldova.

La data de 16 februarie 2022,, din partea autorității publice pârâte Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor) a parvenit referința pe marginea acțiunii prin care solicită respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată. (f.d. 32-36)

În motivarea poziției a indicat că, la 09.09.2019, cet. Elena Hangan a procurat de la ÎM ”Karcher” SRL un aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349-1300 în sumă de 3382,00 lei.

La 10.08.2020, cet. Elena Hangan s-a adresat către I.M.”Karcher”S.R.L. solicitând înlocuirea produsului sus menționat, dat fiind faptul că, acesta se supraîncălzea ceia ce nu-i permitea folosirea acestuia conform destinației.

Ulterior, la 08.10.2020, cet. Elena Hangan a înaintat o cerere suplimentară ÎM ”Karcher” SRL solicitând returul aspiratorului vertical de model VC 5 nr. 1349-1300 de către ÎM ”Karcher” SRL din motivul imposibilității utilizării acestuia.

La 09.11.2020, ÎM ”Karcher” SRL a remis în adresa cet. Elena Hangan răspunsul nr. 128 prin care i s-a adus la cunoștință că conform raportul de expertiză efectuat nu sau depistat defecte ascunse din uzină.

La 01.09.2020, cet. Elena Hangan a înaintat o reclamație către APCSP prin care a solicitat aducerea produsului aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349-1300 în sumă de 3382,00 lei la conformitate gratuit, prin înlocuire.

La 22.02.2021, cet. Elena Hangan s-a adresat repetat cu o reclamație către APCSP prin care a solicitat restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului.

La 08.04.2021, APCSP a remis în adresa cet. Elena Hangan răspunsul nr.27/04-903 prin care a fost informată că, în cazul dezacordului cu concluziile expertului este în drept să efectueze expertiză repetată.

La 30.06.2021, cet. Elena Hangan s-a adresat cu o reclamație către APCSP nr. 467-H prin care a solicitat restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului încheiat cu ÎM ”Karcher” SRL.

Astfel, la 29.07.2021, în privința persoanei juridice ÎM ”Karcher” SRL, cât și în privința cet. Grecov Igor au fost întocmite procesele verbale contravenționale nr. PJ 0556 și PF 0719 cu privire la comiterea contravenției prevăzute de art. 278 alin. (1) Cod contravențional, iar la 24.08.2021, au fost emise deciziile de sancționare privind încălcarea cerințelor stipulate în art. 18 alin. (20), art. 18^5 alin. (3) al Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.

Totodată, la 29.07.2021, APCSP a întocmit Decizie seria DR nr. 0055 de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător prin care s-a obligat ÎM „Karcher” SRL să restituie cet. Elena Hangan contravaloarea produsului necorespunzător în cadrul termenului de garanție (aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349- 1300) în sumă de 3382,00 lei.

La 08.09.2021, ÎM „Karcher” SRL a înaintat cererea prealabilă, către APCSP cu nr. 2061 prin care a solicitat anularea Deciziei de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

La 22.09.2021, APCSP a respins ca neîntemeiată cererea prealabilă sus menționată şi a remis decizia şi dosarul administrativ către Ministerul Economiei pentru luarea deciziei definitive.

Astfel, la 10.12.2021 prin intermediul cancelariei APCSP, a parvenit răspunsul Ministerului Economiei cu nr. 2910 prin care a respins cererea prealabilă înaintată ÎM „Karcher" SRL ca neîntemeiată.

La 27.10.2021, ÎM „Karcher" SRL a înaintat cerere de chemare în judecată la Judecătoria Chişinău Sediul Rişcani împotriva APCSP privind constatarea nulității actului administrativ individual, prin care a solicitat: admiterea prezentei cereri de chemare în judecată, emiterea unei Hotărâri privind recunoașterea nulității Deciziei de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 ca fiind contrară legislației în vigoare a Republicii Moldova.

Cu privire la acțiunea înaintată de către ÎM „Karcher" SRL împotriva APCSP privind recunoaşterea nulității Deciziei de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021, o consideră neîntemeiată din următoarele considerente.

Astfel, menţionează că, conform art. 27, alin. (3) lit. 1) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 ”Agenția pentru Protecţia Consumatorilor și Supravegherea Pieței are următoarele atribuții principale: emite decizii de remediere, înlocuire, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18 (13), 18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepționări de către agentul economic."

Potrivit prevederilor art. 18 alin. (3) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului "Dacă vînzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) şi art. 18 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vînzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vînzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hîrtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfăşurarea expertizelor şi, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în institui ia respectivă.

În caz contrar, vînzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 18 alin. (2) şi art. 18^1 alin. (1)".

De asemenea conform art. 18 alin (1), (2), (3), (3), (4) şi (5) " În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vînzătorului sau prestatorului. (2) Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanție). (3) Dacă vînzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art.18 alin. (2) ş art.18' alin.(1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vînzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vînzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hîrtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfăşurarea expertizelor şi, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. In caz contrar, vînzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art.18 alin.(2) şi art. 18 alin.(1) (3^1) Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin intermediul reprezentantului său. (4) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vinzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin.(3) se consideră refuz tacit. (5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexînd la petiție copia de pe răspunsul vînzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vînzătorului.

În temeiul art. 18 alin. (20), art. 18^3 alin. (3) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorului, a fost întocmită Decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător cu Seria DR nr. 0055 din 29.07.2021, potrivit căreia s-a dispus: - "se obligă ÎM „Karcher" SRL să restituie consumatoarei Hangan Elena contravaloarea produsului necorespunzător in cadrul termenului de garanție, în sumă de 3382 lei, pentru încălcarea art. 18 alin. (20), alin. 18 alin. (3) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului".

Pentru a se decide astfel, s-a avut în vedere că reieșind din art. 18 alin. (20) din nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor, în cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului.

În sensul alin. (7) al aceluiași articol, orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător şi consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului şi scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunostință vânzătorului neconformitatea produsului. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului şi este stipulat în contract.

Totodată, potrivit art. 18^5 alin. (3) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor, dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) şi art. 18 alin. (1), ei sunt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației de către consumator. În caz contrar, ei sunt obligați să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 18 alin. (2) şi art. 18^1 alin. (1) conform opțiunii consumatorului.

La fel, potrivit art. 18 alin. (2) şi (15) din aceeaşi Lege, dacă vânzătorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului în modul expus, el este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vândut prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării pretenției de către consumator, în caz contrar, fiind obligat să îndeplinească cerinţele menţionate.

În cazul refuzului de a satistace reclamația consumatorului prin remedierea sau înlocuirea gratuită ori restituirea contravalorii produsului, serviciului, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit de lege se consideră refuz tacit.

La caz, atestă că la 09.09.2019, cet. Elena Hangan a procurat aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349-1300 în sumă de 3382,00 lei, termenul de garanție 24 luni.

Astfel, în perioada de acțiune a termenului de garanție - 24 luni, cet. Elena Hangan s-a prezentat la către ÎM ,,Karcher" SRL invocând anumite disfuncționalități a bunului achiziționat.

La 30.12.2020 ÎM ,,Karcher" SRL a recepționat reclamația înaintată de cet. Elena Hangan cu privire la restituirea contravalorii produsului în termen de garanție.

Iar, la 14.01.2021 ÎM ,,Karcher" SRL a remis în adresa cet. Elena Hangan răspunsul nr. 7 prin care informează că, nu există temei legal pentru rezilierea contractului de vânzare-cumpărare a aspiratorului model VC 5 nr. 1349-1300 și returnarea banilor plătiți.

Astfel, se demonstrează faptul că Î.M.,,Karcher"S.R.L. a omis termenul de 14 zile prevăzut de legea nr. 105 din 2003 guvernat art. 18 alin. (3).

La fel menționează că raportul de expertiză efectuat de către Camera de Comerț şi Industrie nu a demonstrat vina consumatorului în ceea ce priveşte deficiențele apărute la produs.

Menționează că, dacă în momentul utilizării bunului sus menționat au fost depistate careva vicii de către consumator, acesta este în drept de a cere remedierea lor.

Astfel, din esența legii rezultă că, acest drept poate fi realizat în toate cazurile depistării viciilor fie ele evidente fie ele ascunse. Față de cele ce preced, rezultă că APCSP nu poate reține argumentul reclamantului precum că Decizia de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător este una neîntemeiată și nelegitimă.

În acest context, a remarcat că, în termenul prevăzut de lege, și anume: de 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației, în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, remedierea deficiențelor care nu sunt imputabile consumatorului, se face necondiţionat de către vânzător, prestator, iar în cazul refuzului de satisfacere a pretențiilor consumatorului, rezultat din defectarea produsului din vina acestuia, urmează a fi numită o expertiză tehnică efectuată de o terţă parte competentă în domeniu, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării pretenției de către consumator.

Însă, contrar acestei cerinte impuse de legiuitor, ÎM „Karcher" SRL (în calitate de vânzător), au încălcat termenul de 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației pentru soluționarea acesteia. Acest termen a fost încălcat chiar dacă se va lua ca punct de pornire reclamația depusă la 30.12.2020.

Analizând Decizia de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător conform normei legale, atestă că aceasta este întocmită cu respectarea prevederilor legale stabilite de lege, iar în baza acesteia, s-a dispus restituirea contravalorii produsului necorespunzător în cadrul termenului de garanție.

Conchide că, alegațiile indicate în cererea de chemare în judecată, sunt vădit neîntemeiate şi rezultă, implicit, că acțiunea urmează a fi respinsă.

Prin urmare, autoritatea publică pârâtă a solicitat respingerea acțiunii înaintată de ÎM ”Karcher" SRL împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor şi Supravegherea Pieței privind recunoașterea nulității Deciziei seria DR nr. 0055 din 29.07.2021, ca fiind neîntemeiată.

Incidente procedurale:

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Râșcani) din 21 februarie 2022, a fost atras în proces în calitate de terț Hangan Elena. (f.d.38)

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Râșcani) din 18 octombrie 2022, s-a dispus, în conformitate cu art.195 Cod Administrativ, art.70 Cod Procedură Civilă, înlocuirea pârâtului Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, cu succesorul acestuia în drepturi – Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. (f.d.65)

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Râșcani) din 18 octombrie 2022, s-a dispus, în conformitate cu prevederile art.261 lit .h) din Codul de procedură civilă, art.195 și art.230 din Codul administrativ suspendarea acțiunii de contencios administrativ inițiată de SRL ,,Karcher” împotriva Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, terț Hangan Elena cu privire la constatarea nulității actului administrativ individual până la data rămânerii irevocabile a hotărârii în cauza contravențională nr.5r-5072/2021. (f.d.66)

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Râșcani) din 21 iulie 2025, s-a dispus reluarea procesului intentat la acțiunea de contencios administrativ înaintată ÎM ”Karcher” SRL împotriva Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, terț Hangan Elena privind contestarea actului administrativ individual defavorabil. (f.d.97-98)

În ședința de judecată:

Reprezentantul autorității publice pârâte Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, Gorea Elena, a solicitat respingerea acțiunii depuse ca fiind neîntemeiată.

Reprezentantul reclamantului ÎM ”Karcher” SRL, în ședința de judecată nu s-a prezentat, fiind citat legal, solicitând examinarea cauzei în absența sa. (f.d.96)

Terțul Hangan Elena în ședința de judecată nu s-a prezentat, fiind citată legal.

Aprecierea instanței de judecată:

Examinând acțiunea reclamantului ÎM ”Karcher” SRL, audiind explicațiile participanților la proces, studiind argumentele pârâtului, probele administrate în ansamblul şi interconexiunea lor, normele legii aplicabile, instanța de judecată constată că acțiunea este admisibilă şi pasibilă de a fi admisă, din următoarele considerente.

Conform prevederilor art. 189 alin. (1) şi (2) Cod administrativ, orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorităţi publice poate înainta o acţiune în contencios administrativ. O acţiune în contencios administrativ poate fi înaintată şi atunci când autoritatea publică nu a soluţionat în termen legal o cerere.

Conform art. 2 alin. (1) Cod administrativ, prevederile prezentului cod determină statutul juridic al participanţilor la raporturile administrative, atribuţiile autorităţilor publice administrative şi ale instanţelor de judecată competente pentru examinarea litigiilor de contencios administrativ, drepturile şi obligaţiile participanţilor în procedura administrativă şi cea de contencios administrativ.

Conform art. 3 Cod administrativ, Legislaţia administrativă are drept scop reglementarea procedurii de înfăptuire a activităţii administrative şi a controlului judecătoresc asupra acesteia, în vederea asigurării respectării drepturilor şi a libertăţilor prevăzute de lege ale persoanelor fizice şi juridice, ţinându-se cont de interesul public şi de regulile statului de drept.

Conform art. 18 Cod administrativ, interesul public vizează ordinea de drept, democraţia, garantarea drepturilor şi a libertăţilor persoanelor, precum şi obligaţiile acestora, satisfacerea necesităţilor sociale, realizarea competenţelor autorităţilor publice, funcţionarea lor legală şi în bune condiţii.

Conform art. 22 alin. (1) Cod administrativ, autorităţile publice şi instanţele de judecată competente cercetează starea de fapt din oficiu. Acestea stabilesc felul şi volumul cercetărilor şi nu sunt legate nici de expunerile participanţilor, nici de cererile lor de reclamare a probelor.

Conform art. 93 alin. (1) din Codul administrativ, fiecare participant probează faptele pe care îşi întemeiază pretenţia.

Referitor la admisibilitatea acțiunii.

În sensul art. 20 și art. 189 alin.(1) Cod administrativ, orice persoană poate înainta o acțiune în contencios administrativ, dacă revendică încălcarea prin activitatea administrativă a unei autorități publice a unui drept legitim sau a unei libertăți stabilită prin lege. Cu privire la acțiunea în contencios administrativ decid instanţele de judecată competente pentru examinarea procedurii de contencios administrativ, conform Codului administrativ.

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

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

Conform art. 11 alin. (1) lit. a) din Codul administrativ prevede că, actul administrativ individual defavorabil este actul care impune destinatarilor lor obligaţii, sancțiuni, sarcini sau afectează drepturile/interesele legitime ale persoanelor ori care resping, în tot sau în parte, acordarea avantajului solicitat.

Prin urmare, Decizia Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, (succesor în drepturi al Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței) seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător – este act administrativ individual defavorabil reclamantului.

Instanța de judecată reține că, admisibilitatea acțiunii în contencios administrativ este condiționată *inter alia* de revendicarea de către reclamant a încălcării unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorități publice.

Conform art. 17 Cod administrativ, prevede că, drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia i se aduce atingere prin activitate administrativă.

Conform art. 39 Cod administrativ, (1) Controlul judecătoresc al activităţii administrative este garantat şi nu poate fi îngrădit. (2) Orice persoană care revendică un drept vătămat de către o autoritate publică în sensul art. 17 sau prin nesoluţionarea în termenul legal a unei cereri se poate adresa instanţei de judecată competente.

Instanța menționează că la art. 17 se dă noțiunea dreptului vătămat, în sens material, iar noțiunea ”revendică încălcarea” din dispozițiile normelor art. 189 și art. 207 alin. (1) lit. e) Cod administrativ, relevă un aspect procesual și se referă la dreptul reclamantului de a înainta acțiunea în contencios administrativ.

Reclamantul are dreptul la înaintarea acțiunii în contencios administrativ ori de câte ori se deduce la o examinare în prima facie - circumstanțele din cererea sa, acte, dosar administrativ etc. – probabilitatea (posibilitatea) lezării unui drept al său prin actul administrativ individual contestat.

Probabilitatea că dreptul subiectiv ar putea fi vătămat este prezumată de fiecare dată când o persoană este destinatar (art. 11 alin. (2) enunțul 1) al actului administrativ individual defavorabil sau este terț.

Reclamantul este destinatarul actului administrativ contestat.

Noțiunea „revendică încălcarea" nu echivalează cu noțiunea „vătămarea dreptului".

"Revendicarea încălcării" justifică dreptul reclamantului în sens procesual de a înainta acțiunea în contencios administrativ, iar „vătămarea dreptului" se dovedește prin probațiune, fiind o problemă de fond. Astfel, constatarea vătămării dreptului de fiecare dată trebuie să fie un element de fond, altfel, acțiunea trebuie examinată în fond de către instanța competentă pentru a nu îngrădi accesul la justiție (art. 6 CEDO, 20 Constituția RM, art. 39 CA).

În conformitate cu art.191 alin.(1) Cod administrativ, cu excepţia cazurilor prevăzute la alin.(2) şi (3), judecătoriile soluţionează în fond toate acţiunile în contencios administrativ.

În temeiul art.191 alin.(1) Cod administrativ, controlul de legalitate a actelor Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este de competența Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani, or aceste acte nu se regăsesc în excepțiile de la alin.(2) și (3) a art.191 Cod administrativ.

Astfel, acțiunea în contencios administrativ este înaintată de reclamant cu respectarea competenței jurisdicționale și teritoriale.

Acțiunea înaintată de către reclamant reprezintă o acțiune în contestare în conformitate cu prevederile art. 206 alin. (1) lit. a) Codul administrativ. Or, elementul central al obiectului acțiunii în contestare constă în anularea actului administrativ individual.

Potrivit art. 209 alin. (1) Cod administrativ, acțiunea în contestare și acțiunea în obligare se înaintează în decurs de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel. Acest termen începe să curgă de la: a) data comunicării sau notificării deciziei cu privire la cererea prealabilă sau data expirării termenului prevăzut de prezentul cod pentru soluționarea acesteia; b) data comunicării sau notificării actului administrativ individual, dacă legea nu prevede procedura prealabilă. Prevederile art.165 alin. (1) referitoare la nesoluționarea în termen se aplică corespunzător.

În sensul enunțat, art. 209 alin. (1) lit. b) din Codul administrativ prevede că, acțiunea în contestare se înaintează în decurs de 30 de zile, de la data comunicării sau notificării deciziei cu privire la cererea prealabilă sau data expirării termenului prevăzut de prezentul cod pentru soluționarea acesteia. Astfel, acțiunea în contencios administrativ privind anularea deciziei Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător, a fost înaintată la data 27 octombrie 2021, în urma emiterii răspunsului Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței nr. 27/04-2597 din 22.09.2021 la cererea prealabilă (recepționată de reclamant la 28.09.2021), fapt care denotă respectarea termenului de înaintare a acțiunii de către reclamantul ÎM "Karcher" SRL.

Instanța de judecată a constatat că motive de inadmisibilitate în conformitate cu prevederile art. 207 alin. (2) din Codul administrativ în privința acțiunii de contencios administrativ înaintată de ÎM "Karcher" SRL nu se regăsesc, prin urmare, acțiunea este admisibilă.

Referitor la temeinicia acțiunii.

În conformitate cu prevederile art. 20 alin. (1) din Codul administrativ, dacă printr-o activitate administrativă se încalcă un drept legitim sau o libertate stabilită prin lege, acest drept poate fi revendicat printr-o acțiune în contencios administrativ, cu privire la care decid instanțele de judecată competente pentru examinarea procedurii de contencios administrativ, conform prezentului cod.

În conformitate cu prevederile art. 224 alin. (1) lit. a) Cod administrativ, examinând acțiunea în contencios administrativ în fond, instanța de judecată adoptă una dintre următoarele hotărâri: a) în baza unei acțiuni în contestare, anulează în tot sau în parte actul administrativ individual, precum și o eventuală decizie de soluționare a cererii prealabile, dacă acestea sunt ilegale și prin ele reclamantul este vătămat în drepturile sale.

În vederea exercitării atribuției de verificare a legalității actului administrativ contestat, instanța de judecată, în temeiul principiului cercetării stării de fapt din oficiu, urmează să supună verificării aspectele legalității formale și materiale ale actului administrativ individual defavorabil.

Analizând actele și lucrările dosarului instanţa de judecată reţine că, potrivit talonului de garanțe nr. 046325 eliberat de ÎM ”Karcher” SRL se atestă procurarea de către Hangan Elena a aspiratorului VC 5 White nr. de serie 010519 la data de 09.09.2019, cu perioada de garanție 24 luni. (f.d. administrativ 10)

Potrivit actului privind efectuarea lucrărilor de reparație nr. G003845 din 30.12.2019 se atestă că, la 16.12.2019, cet. Hangan I., s-a adresat către ÎM ”Karcher” SRL, invocând problema că aspiratorul de model VC5 1.349-130.0 nu se pornește, fiind efectuate servicii de reparare și defectare, produsul a fost restituit proprietarului. (f.d. administrativ 16)

La data de 10.08.2020, Hangan Elena a depus la ÎM ”Karcher” SRL reclamația privind calitatea produsului, prin care a solicitat - înlocuirea produsului cu altul de calitate adecvată, motivând că actual aspiratorul prezintă un defect, se supraîncălzește, ceea ce nu-i permite folosirea acestuia conform destinației. (f.d. administrativ 1)

La data de 08.10.2020 cet. Hangan E. a depus o cerere suplimentară, în care a solicitat primirea în retur a aspiratorului din motive tehnice și anume supraîncălzirea aspiratorului ce aduce la imposibilitatea folosirii lui. (f.d. administrativ 2)

La data de 30 octombrie 2020, Camera de Comerț și Industrie a emis raportul de expertiză nr. 0438123 potrivit căruia, în urma examinării aspiratorului Karcher de model VC5 1.349-130.0, s-a conchis că, la momentul efectuării expertizei, acesta funcționa în conformitate cu cerințele din instrucțiunea de exploatare, iar careva defecte ascunse de fabricație nu au fost depistate. (f.d. administrativ 4-7)

La data de 09.11.2020, copia raportului expertizei și răspunsul întreprinderii i-au fost comunicate cumpărătorului prin scrisoarea nr. 128, fiind indicat, că produsul este în stare tehnică normală și nu există motiv pentru schimbare sau restituirea produsului. (f.d. administrativ 3)

Potrivit actului privind efectuarea lucrărilor de reparație nr. G003266 din 07.12.2019 se atestă că, la 09.10.2020, cet. Hangan Elena, s-a adresat către ÎM ”Karcher” SRL, invocând

problema că aspiratorul de model VC5 1.349-130.0 se supraîncălzește, ulterior, a fost restituit proprietarului, care a semnat că a recepționat bunul și că nu are pretenții. (f.d. administrativ 17)

La data de 30.12.2020, Hangan Elena a depus reclamația privind calitatea produsului, în care a solicitat returnarea sumei plătite pentru bunul menționat din motivul, că la data de 16.12.2019 a fost pentru prima data transmis la reparație în limitele prevăzute de garanție. După aproape un an în data de 09.10.2020 din nou a fost transmis către reparație din motivul supraîncălzirii și emisiunii un miros specific de plastic. În cadrul expertizei a fost efectuată stabilirea cauzei nu a supraîncălzirii dar a poluării filtrului, ceea ce nu denotă realitatea. (f.d. administrativ 12)

Prin scrisoarea nr. 7 din 14.01.2021, reclamantul a informat-o pe Hangan Elena despre lipsa unui temei legitim privind rezilierea contractului de vânzare-cumpărarea a produsului și ca rezultat restituirii contravalorii produsului, deoarece careva defecte la produs nu s-au depistat - fapt demonstrat de reportul de expertiză. (f.d. administrativ 13)

La data de 22.02.2021, Hangan Elena s-a adresat către Agenți pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu reclamație privind calitatea produsului în termenul de garanție, prin care a solicitat restituirea contravalorii produsului aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349-1300 în sumă de 3382,00 lei prin rezoluțiunea contractului. (f.d. administrativ 18-20)

La 08.04.2021, APCSP a remis în adresa cet. Elena Hangan răspunsul nr.27/04-903 prin care a fost informată că, în cazul dezacordului cu concluziile expertului este în drept să efectueze expertiză repetată. (f.d. administrativ 21-22)

La 30.06.2021, Hangan Elena s-a adresat cu reclamație către APCSP nr. 467-H prin care a solicitat restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului încheiat cu ÎM ”Karcher” SRL. (f.d. administrativ 23)

La 29.07.2021, în privința persoanei juridice ÎM ”Karcher” SRL, cât și în privința cet. Grecov Igor au fost întocmite procesele-verbale contravenționale nr. PJ 0556 și PF 0719 cu privire la comiterea contravenției prevăzute de art. 278 alin. (1) Cod contravențional, iar la 24.08.2021, au fost emise deciziile de sancționare privind încălcarea cerințelor stipulate în art. 18 alin. (20), art. 18^5 alin. (3) al Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. (f.d. administrativ 25-26, 27-28)

La data de 29.07.2021, APCSP a emis Decizia seria DR nr. 0055 de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător prin care s-a obligat ÎM „Karcher” SRL să restituie Elenei Hangan contravaloarea produsului necorespunzător în cadrul termenului de garanție (aspirator vertical de model VC 5 nr. 1349-1300) în sumă de 3382,00 lei. (f.d. administrativ 29)

La data de 08.09.2021, ÎM „Karcher” SRL a înaintat cererea prealabilă, către APCSP cu nr. 2061 prin care a solicitat anularea Deciziei de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021. (f.d. administrativ 32-33)

La data de 22.09.2021, APCSP a respins ca neîntemeiată cererea prealabilă şi a remis decizia şi dosarul administrativ către Ministerul Economiei pentru luarea deciziei definitive. (f.d. administrativ 34-35)

La data de 27.10.2021, ÎM ,,Karcher" SRL s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței privind recunoașterea nulității Deciziei de remediere gratuită, înlocuire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 ca fiind contrară legislației în vigoare a Republicii Moldova. (f.d. 2-4)

La data de 09.12.2021, Ministerul Economiei a emis răspunsul nr. 2910 prin care a respins cererea prealabilă înaintată ÎM ,,Karcher" SRL ca fiind neîntemeiată. (f.d. administrativ 39-40)

Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Buiucani) nr. 5r-5072/2021 din 25.03.2022, s-a admis contestația înaintată de ÎM ,,Karcher" SRL împotriva procesului-verbal cu privire la contravenție PJ 0556 din 29.07.2021 și a deciziei de aplicarea a sancțiunii contravenționale din 24.08.2021 și s-a încetat procesul contravențional pornit în privința persoanei juridice ÎM ,,Karcher" SRL, pe motiv că nu există faptul contravenției. (f.d.79-83)

Prin decizia Colegiului Penal al Curții de Apel Chișinău din 21 noiembrie 2022, s-a respins ca nefondat recursul declarat de agentul constatator Grati Olesea și s-a menținut hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Buiucani) din 25 martie 2022 prin care a fost admisă contestația înaintată de reprezentantul ÎM ”Karcher” SRL împotriva procesului-verbal cu privire la contravenție seria nr. PJ 0556 din 29 iulie 2021, în baza art. 278 alin.(1) din Codul contravențional și a deciziei de aplicare a sancțiunii contravenționale din data de 24 august 2021. A fost încetat procesul contravențional pornit în privința persoanei juridice ÎM ”Karcher” SRL, care s-a învinuit de săvârșirea contravenției, prevăzute de art. 278 alin. (1) din Codul Contravențional, pe motiv că nu există faptul contravenției. (f.d.84-87)

Potrivit art. 12 alin. (4) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, consumatorul este în drept să pretindă vînzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum şi despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficienţelor constatate în cadrul termenului de garanţie sau termenului de valabilitate, sau pînă la data de minimă durabilitate, cu condiţia respectării de către consumator a instrucţiunilor de instalare, utilizare şi a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoţire..

Conform art. 1 al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, viciu (deficienţă) reprezintă defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzătoare cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate şi care se manifestă şi poate fi constatat numai în timpul utilizării şi/sau păstrării acelui produs, serviciu.

Potrivit art. 18^5 alin.(3) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, dacă vînzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) şi art. 18^1 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vînzătorul/prestatorul este

obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei, vînzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hîrtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vînzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 18 alin. (2) şi art. 18^1 alin. (1).

Potrivit art. 18 alin. (1)-(5), (7), (16), (20) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, (1) Vînzătorul este răspunzător faţă de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul cînd a fost livrat produsul. (2) În cazul unei neconformităţi, consumatorul are dreptul de a solicita vînzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)–(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluţiunea contractului, în condiţiile alin. (14)–(16) şi (20). (3) Consumatorul are dreptul, la opţiunea sa, de a solicita vînzătorului în primul rînd repararea produsului sau înlocuirea acestuia, gratuit în fiecare caz, cu excepţia situaţiei în care măsura reparatorie respectivă este imposibilă sau disproporţionată. (4) Termenul „gratuit”, prevăzut la alin. (2) şi (3), se referă la toate costurile necesare aducerii produsului la conformitate, inclusiv costurile poştale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, pentru materialele utilizate şi ambalare. În cazul produselor cu greutatea mai mare de 10 kg sau ale căror înălțime și circumferință depășesc în sumă 200 cm, transportarea către vînzător pentru reparaţia, înlocuirea, reducerea preţului şi restituirea contravalorii acestor mărfuri se efectuează cu forţele şi mijloacele vînzătorului, căruia i s-a adresat consumatorul, în limitele localităţii în care este amplasată unitatea de comerţ de unde a fost procurat produsul, precum şi din localitatea de reşedinţă a consumatorului. În cazul în care vînzătorul/producătorul nu îndeplinește această prevedere, transportarea şi returnarea mărfurilor le poate efectua consumatorul pe contul vînzătorului/producătorului. Vînzătorul/producătorul restituie cheltuielile rezonabile pentru transportarea şi returnarea mărfurilor în baza documentelor justificative prezentate de către consumator. (5) O măsură reparatorie se consideră ca disproporţionată în cazul în care impune vînzătorului costuri nerezonabile în comparaţie cu cealaltă măsură reparatorie, luîndu-se în considerare: a) valoarea produsului, dacă nu ar fi existat neconformitatea; b) importanţa neconformităţii; c) posibilitatea realizării altei măsuri reparatorii fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator; d) apariţia în mod repetat a unei neconformităţi la produs după efectuarea deja a unei reparaţii. (7) Orice reparaţie sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vînzător şi consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luîndu-se în considerare natura produsului şi scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă vînzătorului neconformitatea produsului și l-a predat

vînzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului şi este stipulat în contract.

Articolul 18^5 alin. (1)-(5) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, (1) În perioada termenului de garanţie, consumatorii depun reclamaţiile referitoare la produsele necorespunzătoare iniţial vînzătorului sau prestatorului. (2) Odată cu depunerea reclamaţiei, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanţie). (3) Dacă vînzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) şi art. 181 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vînzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei, vînzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hîrtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vînzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 18 alin. (2) şi art. 181 alin. (1). (3^1) Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin intermediul reprezentantului său. (4) În cazul refuzului de a satisface reclamaţia consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vînzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit. (5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamaţiei sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanţa de judecată, anexînd la petiţie copia de pe răspunsul vînzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vînzătorului.

Articolul 27 alin. (3) lit. l) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor, Agenţia pentru Protecția Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei are următoarele atribuţii principale: l) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 18(13),18^1 şi 18^5, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic.

Instanța de judecată, examinând materialele dosarului administrativ, probele administrate în ședința de judecată, argumentele participanților la proces, precum și prevederile cadrului normativ aplicabil, reține următoarele.

În speță, obiectul controlului judecătoresc îl constituie legalitatea Deciziei de remediere gratuită, înlocuire sau restituire a contravalorii produsului necorespunzător seria DR nr. 0055 din

29.07.2021, prin care reclamanta a fost obligată să restituie consumatorului contravaloarea produsului achiziționat.

Instanța observă că legislația specială instituie un mecanism probatoriu clar, potrivit căruia, în situația în care vânzătorul contestă existența neconformității sau invocă culpa consumatorului, stabilirea cauzei deficienței produsului urmează a fi realizată prin expertiză tehnică efectuată de o instituție competentă, concluziile acesteia având rol determinant pentru aplicarea măsurilor reparatorii prevăzute de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Din materialele dosarului rezultă că raportul de expertiză tehnică efectuat nu a confirmat existența unor deficiențe imputabile vânzătorului și nici prezența unor vicii care să facă produsul necorespunzător destinației sale. Or, noțiunea de „viciu" presupune existența unui defect obiectiv, manifestat în timpul exploatării bunului, care îl face impropriu utilizării conform destinației ori cerințelor stabilite.

În aceste condiții, instanța constată că autoritatea administrativă a dispus restituirea contravalorii produsului fără stabilirea certă a existenței unei neconformități în sensul legii, substituind constatării tehnice necesare o apreciere formală a plângerii consumatorului.

Instanța reține că exercitarea atribuțiilor autorității administrative prevăzute la art. 27 alin. (3) lit. l) din Legea nr. 105/2003 este condiționată de existența certă a unei neconformități a produsului imputabile vânzătorului, stabilită în baza unor probe obiective și concludente, inclusiv prin expertiză tehnică realizată în condițiile art. 185 alin. (3) din aceeași lege. Din interpretarea sistemică a art. 18 și art. 185 din Legea nr. 105/2003 rezultă că măsura restituirii contravalorii produsului constituie un remediu subsidiar, aplicabil doar atunci când neconformitatea este demonstrată și celelalte remedii legale nu pot fi realizate.

Or, autoritatea administrativă nu poate substitui prin prezumții ori aprecieri formale constatarea tehnică a existenței defectului produsului, sarcina stabilirii cauzei deficienței revenind expertizei tehnice independente. În speță, expertiza efectuată de instituția abilitată nu a identificat defecte de fabricație sau neconformități imputabile producătorului ori vânzătorului, fiind relevate circumstanțe ce țin de modul de exploatare a produsului, fapt ce exclude premisa juridică necesară aplicării măsurii restituirii prețului.

Mai mult, instanța reține că restituirea contravalorii produsului reprezintă cea mai gravă intervenție în raporturile contractuale dintre părți, echivalând, în esență, cu rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare, fiind admisibilă doar în situația în care celelalte remedii prevăzute de lege sunt imposibile sau disproporționate. Autoritatea administrativă nu a demonstrat existența unor asemenea circumstanțe și nici imposibilitatea aplicării altor măsuri legale.

De asemenea, instanța constată că autoritatea administrativă nu a efectuat o analiză completă și imparțială a circumstanțelor cauzei, omițând să aprecieze în mod efectiv concluziile expertizei tehnice și situația factuală privind utilizarea produsului de către consumator ulterior depunerii reclamației, ceea ce contravine obligației de examinare exhaustivă a dosarului administrativ.

În același timp, principiul legalității actului administrativ, consacrat de art. 21 și art. 22 din Codul administrativ, impune autorității obligația de a emite acte administrative exclusiv în limitele competenței conferite de lege și în baza unei constatări complete și obiective a circumstanțelor relevante. Emiterea unei decizii de restituire a contravalorii produsului în absența demonstrării neconformității constituie o aplicare extensivă și eronată a normelor Legii nr. 105/2003, determinând caracterul nelegal al actului administrativ contestat.

Totodată, ingerința autorității administrative în raporturile patrimoniale ale reclamantei, prin obligarea acesteia la restituirea unei sume de bani în lipsa constatării unei neconformități reale a produsului, nu respectă cerința proporționalității, întrucât măsura dispusă nu este justificată de o necesitate legal demonstrată.

Prin urmare, având în vedere că autoritatea publică nu a demonstrat existența condițiilor legale pentru aplicarea remedierii extreme constând în restituirea contravalorii produsului, instanța concluzionează că decizia contestată a fost emisă cu interpretarea și aplicarea eronată a dispozițiilor art. 18 și art. 185 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, fiind neîntemeiată atât sub aspect factual, cât și juridic, ceea ce atrage anularea acesteia în cadrul controlului de legalitate exercitat de instanța de contencios administrativ.

În consecință, instanța de judecată va concluziona că Decizia Agenției pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței (Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor) de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 și decizia adoptată în procedura prealabilă nr. 27/04-2597/22.09.2021 și nr. 05/2-5171 din 09.12.2021 sunt ilegale și prin aceasta reclamantul este vătămat în dreptul său de a desfășura activitate economică.

Astfel, reieșind din prevederile art. 224 alin. (1) lit. a) din Codul administrativ, instanța de judecată va admite pretenția reclamantului și va anula decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 și decizia adoptată în procedura prealabilă nr. 27/04-2597/22.09.2021 și nr. 05/2-5171 din 09.12.2021.

În conformitate cu prevederile art. 224-229 din Codul administrativ al Republicii Moldova, instanța de judecată,

h o t ă r ă ș t e :

Se admite acțiunea în contencios administrativ depusă de ÎM ”Karcher” SRL.

Se anulează actul administrativ individual defavorabil - decizia de remediere gratuită, înlocuire, restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător seria DR nr. 0055 din 29.07.2021 și decizia adoptată în procedura prealabilă nr. 27/04-2597/22.09.2021 și nr. 05/2-5171 din 09.12.2021.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la data pronunțării dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chișinău sediul Râșcani. Motivarea apelului se prezintă la instanța de apel în termen de 30 de zile de la data notificării

hotărârii motivate. Dacă se depune împreună cu apelul, motivarea apelului se depune la Judecătoria Chișinău sediul Râșcani.

Președintele ședinței, Cristina Panfil
Judecător