Prima instanță: Judecătoria Chișinău (sediul Centru), judecător Gheorghe Stratulat

Dosarul nr. 2a-2894/2023
(2-22125847-02-2a-31072023)

D E C I Z I E

12 martie 2024 mun. Chișinău

Colegiul Civil, Comercial și de Contencios administrativ
al Curții de Apel Chișinău

Instanța compusă din:
Președintele completului Anatol Pahopol
Judecători Dorin Dulghieru și Ruxanda Pulbere

Grefier Daniela Cucerenco

Examinând în ședința de judecată publică cererea de apel declarată de către reprezentantul S.A. „MOLDTELECOM", Iachimovschi Nicolae,

în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de către Melnic Lidia împotriva S.A. „MOLDTELECOM" cu privire la constatarea nulității clauzelor contractuale,

împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 15 februarie 2023, prin care s-a admis cererea de chemare în judecată înaintată de către Melnic Lidia împotriva S.A. „MOLDTELECOM" cu privire la constatarea nulității clauzelor contractuale,-

a c o n s t a t a t:

Argumentele reclamantului:

1. Melnic Lidia a depus în instanță cerere de chemare în judecată împotriva S.A. „MOLDTELECOM" cu privire la constatarea nulității clauzelor contractuale.
2. În motivarea acesteia a indicat că în calitate de beneficiar al serviciului de telefonie fixă (nr.(265) 53 1 86), prestat de S.A. „MOLDTELECOM", la 24 iunie 2022, la sediul furnizorului din or. *****a depus o cerere privind accesarea serviciilor de televiziune. Reprezentantul furnizorului i-a comunicat despre abonamentele existente, optând pentru abonamentul lunar în sumă de 150 lei, fără ca aceasta să aibă posibilitate de a se familiariza sau de a negocia condițiile contractului, explicându-se despre încheierea lui în data activării serviciului respectiv.
3. La 9 iulie 2022, personalul tehnic care a ieșit de la locul de consum, r-nul *****sat. *****, după instalarea și activarea echipamentului tehnic, i-a transmis două exemplare ale contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr. *****.

4. A considerat că în condițiile expuse, semnarea contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr. ***** din 9 iulie 2022, a avut loc fără a fi negociate individual clauzele acestuia, nefiind posibil de influențat conținutul lui.
5. Astfel, exprimându-și dezacordul cu unele condiții ale contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr. ***** din 9 iulie 2022, precum și cu faptul neprestării serviciului IPTV în perioada 9 iulie 2022 – 12 iulie 2022, la 20 iulie 2022, a expediat în adresa S.A. „MOLDTELECOM" o notificare, prin care s-a solicitat: 1) recalcularea abonamentului lunar pentru serviciul neprestat în perioada 9 iulie 2022 – 12 iulie 2022; 2) recunoașterea nulității clauzelor conținute în pct. 2 din Anexa nr.1 al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 privind "perioada minimă contractuală: 24 luni", ca fiind abuzivă și stipularea unui termen nedeterminat din acțiune; 3) recunoașterea nulității clauzelor conținute în pct. 5.1 din Anexa nr.1 al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022, prin care "la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale care va fi aplicată plata cu titlu de prejudiciu în mărime de 1 100 lei", ca fiind abuzivă; 4) recunoașterea nulității clauzei conținute în punctul 9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, care constituie parte integrantă al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022, privind "abonatul (persoana fizică) este obligată să achite plata de abonament în avans", ca fiind abuzivă cu stipularea achitării abonamentului lunar nu mai târziu de data de 5 a lunii următoare serviciului prestat.
6. Potrivit răspunsului nr.01-05-04/8965 din 9 august 2022 S.A. „MOLDTELECOM" a admis parțial cererea adresată, acceptând doar recalcularea plății din abonament în mărime de 15 lei, în baza deranjamentului înregistrat.
7. În opinia reclamantei, caracterul abuziv al clauzelor indicate, primordial este determinat de obligarea consumatorului de a respecta clauzele cu care nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului. Totodată, acestea nefiind negociate în mod individual, creează contrar cerințelor bunei-credințe, în detrimentul consumatorului un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce apar în contract.
8. A susținut că aplicarea plății cu titlu de prejudiciu în mărime de 1 100 lei în cazul rezoluțiunii anticipate a contractului generează obligații în sarcina consumatorului, dar nu generează obligații în sarcina profesionistului, ceea ce denotă caracterul abuziv al clauzei respective. Acestea se confirmă prin referința S.A. „MOLDTELECOM" potrivit căreia aceasta și-a evaluat anticipat prejudiciul său în eventualitatea în care contractul va fi rezoluționat fără un motiv justificat, până la expirarea perioadei minime de valabilitate de 4 luni, însă nu oferă o apreciere plauzibilă a acesteia, prin prisma respectării principiului reciprocității. Mai mult, o evaluarea anticipată a prejudiciului, raportată la suma de 1 100 lei, este realizată în mod unilateral.
9. Adițional, a afirmat că impunerea consumatorului de a achita în avans abonamentul lunar în sumă de 150 lei, în condițiile în care, profesionistul are dreptul, potrivit pct. 6.4 ale Condițiilor de bază, de a suspenda serviciul, fără o notificare prealabilă și fără nici o formalitate, constituie o garantare a executării obligațiilor din partea consumatorului, care poate fi realizată și în lipsa unei plăți prealabile. Pentru acest motiv, solicitarea de la consumator a plății în avans al abonamentului lunar în sumă de 150 lei, este excesivă și

urmează a fi considerată drept clauză abuzivă. De altfel, obligația cu pct. 8.6 ale Condițiilor de bază, care stipulează obligația abonatului de a achita integral toate plățile și costurile cerute de furnizor în baza contractului, pentru serviciile prestate, ceea ce presupune efectuare plății în schimbul executării obligației corelative de către furnizor. Această stare de fapt, când consumatorul achită costul serviciilor prestate în schimbul obligației corelative a furnizorului, are loc în cadrul achitării serviciului pentru telefonie fixă la numărul (265) 53 1 86, care, cu părere de rău, este ignorată în totalitate în cadrul prestării serviciului de televiziune.

10. A apreciat ca eronată opinia S.A. „MOLDTELECOM", expusă în răspunsul din 9 august 2022, potrivit căreia plata în avans a serviciilor electronice în conformitate cu art. 23 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241 din 15 noiembrie 2007, or norma de drept enunțată stipulează plata în avans pentru serviciile electronice furnizate, în mod secundar. Mai mult, furnizorul cu putere semnificată pe o piață relevantă, precum este S.A. „MOLDTELECOM", care este și unicul furnizor al serviciilor de telefonie fixă și televiziune, la care pot apela locuitorii satului Chirca, raionul *****are dreptul, în conformitate cu art. 23 alin.(2) din Legea nr. 241 din 15 noiembrie 2007, să condiționeze furnizarea în condiții mai avantajoase a serviciilor de comunicații electronice în cadrul acestei piețe de achiziționarea de către beneficiarul acestor condiții a unor produse sau servicii oferite de acesta. Această obligație, în cazul din speță nu este respectată de S.A. „MOLDTELECOM", furnizor cu o putere semnificativă pe o piață relevantă, drept dovadă fiind faptul achitării serviciilor pentru telefonie fixă, care are loc după prestarea acestora.
11. Cu referire la perioadă de 24 luni, prevăzută de punctul 2 din Anexa nr. 1 a Contractului, a considerat că clauza respectivă este abuzivă deoarece, pe lângă faptul că nu a fost negociată în mod individual, reprezintă o limitare a dreptului consumatorului de rezoluționa contractul în cauză, cu respectarea unei perioade prealabile.
12. În temeiul celor expuse, Melnic Lidia a solicitat recunoașterea nulității clauzelor conținute în pct. 2 din Anexa nr.1 al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 privind "perioada minimă contractuală: 24 luni", ca fiind abuzivă și stipularea unui termen nedeterminat din acțiune; recunoașterea nulității clauzelor conținute în pct. 5.1 din Anexa nr.1 al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022, prin care "la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale care va fi aplicată plata cu titlu de prejudiciu în mărime de 1 100 lei", ca fiind abuzivă; recunoașterea nulității clauzei conținute în punctul 9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, care constituie parte integrantă al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 privind "abonatul (persoana fizică) este obligat să achite plata de abonament în avans", ca fiind abuzivă cu stipularea achitării abonamentului lunar nu mai târziu de data de 5 a lunii următoare serviciului prestat.

Poziția instanței de fond:

13. Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 15 februarie 2023 s-a admis cererea de chemare în judecată înaintată de Melnic Lidia împotriva S.A. „MOLDTELECOM" cu privire la constatarea nulității clauzelor contractuale, s-a

constatat nulitatea clauzelor conținute în pct. 2 și pct. 5.1 din Anexa nr.1 al Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și clauzei de la pct.9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, ce constituie parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022.

14. Totodată, s-a încasat de la S.A. „MOLDTELECOM" în beneficiul statului taxa de stat de 300 (trei sute) lei.
15. Pentru a hotărî astfel, prima instanță a observat că contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022, încheiat între Melnic Lidia și S.A. „MOLDTELECOM" nu conține date privind careva produse promoționale, care ar putea fi furnizate doar în situația contractării pe o perioadă minim stabilită. Astfel, clauza privind perioada minimă contractuală de 24 luni, limitează nejustificat principiul libertății contractuale, prin libertatea consumatorului de a cere rezoluțiunea anticipată a contractului.
16. Separat, S.A. „MOLDTELECOM" nu a făcut proba unei justificări legale privind instituirea unei clauze de acțiune minimă a contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice, lipsind și dovada faptului că această clauză a constituit obiectul unei negocieri individuale cu partea.
17. Cu privire la valabilitatea clauzei prin care "la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale care va fi aplicată plata cu titlu de prejudiciu în mărime de 1 100 lei", instanța a notat că aceasta este una subsecventă pretenției privind stabilirea unei perioade minime de acțiune a contractului de 24 luni. În acest caz, sancțiunea pentru rezoluțiunea anticipată perioadei minime de acțiune a contractului, va genera și sancțiunea unei plăți cu titlu de prejudiciu. Drept consecință, constatarea nulității clauzei privind perioada minimă de acțiune a contractului generează și inaplicabilitatea clauzei de aplicarea a sancțiunii pentru nerespectarea acestei clauzei. În acest caz, fără a avea o acțiune autonomă, clauza despre aplicarea unei sancțiuni pentru care nu există prescripție este una inutilă, inaplicabilă și prin urmare nulă.
18. Referitor la clauza prin care "abonatul (persoana fizică) este obligat să achite plata de abonament în avans", instanța a constatat că aceasta este în opoziție cu pct. 6.4 a aceleași act, care prevede ca esență dreptul furnizorului de a suspenda serviciul, fără notificare prealabilă și și fără nici o altă formalitatea. Drept consecință, în ipoteza admiterii aplicării ambelor clauze, furnizorul de servicii ar fi în situația când ar putea alege discreționar, bazându-se separat pe diferite clauze dacă să presteze serviciul sau nu. O atare alternanță, este una imprevizibilă în coraport cu consumatorul.
19. Totodată, suspendarea prestării serviciului în cazul neplății costului contractului, constituie un temei de rezoluțiune a contractului. Corespunzător, existența unei plăți în avans pentru prestarea serviciului este inutilă și permite furnizorului să perceapă o sumă nejustificat, daca îi dă dreptul concomitent acestuia de a rezoluționa contractul.

Solicitarea apelantului:

20. Nefiind de acord cu hotărârea primei instanțe, reprezentantul S.A. „MOLDTELECOM", Iachimovschi Nicolae a declarat apel împotriva hotărârii Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 15 februarie 2023, solicitând casarea acesteia și adoptarea unei noi hotărâri

de respingere a cererii de chemare în judecată înaintată de Melnic Lidia împotriva S.A. „MOLDTELECOM” cu privire la constatarea nulității clauzelor contractuale.

Argumentele părților:

21. În susținerea apelului, reprezentantul S.A. „MOLDTELECOM”, Iachimovschi Nicolae a indicat că concluziile primei instanțe expuse în hotărâre sunt în contradicție cu circumstanțele cauzei, precum și că normele de drept material sau normele de drept procedural au fost încălcate sau aplicate eronat.
22. În acest sens a subliniat că instanța a făcut referire la un contract inexistent, deoarece contractul nr.***** a fost încheiat la 27 iunie 2023, precum și că raporturile juridice dintre furnizorul de servicii publice de comunicații electronice și utilizatorul final se reglementează cu prioritate de legi speciale din domeniul comunicațiilor electronice, și anume Legea comunicațiilor electronice nr. 241/15.11.2007 și Hotărârea ANTCTI nr.48/10.09.2013.
23. Astfel, 23 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice prevede că serviciile de comunicații electronice se furnizează contra plată, conform tarifelor stabilite, inclusiv cu plata în avans. Deci, clauza reflectă norma prevăzută de lege.
24. Totodată, a criticat concluzia instanței precum că perioada minimă contractuală constituie o limitare a dreptului de a cere rezoluțiunea contractului în condiții generale, în condiția în care perioada minimă este prevăzută de legiuitor la art. 64 pct.6) din Legea comunicațiilor electronice și la cap.II, pct. 13 și cap.III, pct. 20, supct.19 lit.f) din Hotărârea ANTCTI nr.48/10.09.2013.
25. Mai mult, la încheierea contractului abonatul a beneficiat de condiții promoționale – două echipamente la prețul de 675 lei și 1700 lei în condiții de comodat/folosință gratuită.
26. Referitor la clauza prin care s-a stabilit plătă cu titlu de prejudiciu a menționat că înainte de încheierea contractului, intimatei i s-a oferit o copie a contractului cu clauze standard pentru a se informa în prealabil despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților și aceasta le-a semnat fără obiecții. Mai mult, pe pagina oficială a S.A. „MOLDTELECOM” este publicat contractul cu clauzele standard pentru ca orice persoană să se poată informa în prealabil cu condițiile acestuia.
27. Deci, S.A. „MOLDTELECOM” a luat măsuri rezonabile pentru a atrage atenția intimatei asupra condițiilor prevăzute în Anexa nr.1 la Contract, în special cu privire la stabilirea plății cu titlu de prejudiciu în mărime de 1100 lei în caz de reziliere a contractului din vina abonatului.
28. În ședința instanței de apel reprezentantul apelantului S.A. „MOLDTELECOM”, Iachimovschi Nicolae a susținut apelul și a solicitat admiterea acestuia în sensul formulat.
29. În ședința instanței de apel, intimata Melnic Lidia legal citată despre locul, data și ora acesteia, nu s-a prezentat, nu a motivat neprezentarea sa și nu a solicitat examinarea apelului în lipsa ei. Instanța de apel, în temeiul art. 379 alin.(2) Cod de procedură civilă, a dispus examinarea apelului în lipsa acesteia.

Aprecierea instanței de apel:

30. Analizând legalitatea și temeinicia hotărârii atacate, prin prisma argumentelor invocate de participanții la proces și a materialelor din dosar, Colegiul consideră apelul declarat drept întemeiat și care urmează a fi respins, cu casarea parțială a hotărârii primei instanțe, din următoarele motive.
31. În conformitate cu art. 373 Cod de procedură civilă *"instanţa de apel verifică, în limitele cererii de apel, ale referinţelor şi obiecţiilor înaintate, legalitatea şi temeinicia hotărîrii atacate în ceea ce priveşte constatarea circumstanţelor de fapt şi aplicarea legii în primă instanţă. În limitele apelului, instanţa de apel verifică circumstanţele şi raporturile juridice stabilite în hotărîrea primei instanţe, precum şi cele care nu au fost stabilite, dar care au importanţă pentru soluţionarea cauzei, apreciază probele din dosar şi cele prezentate suplimentar în instanţă de apel de către participanţii la proces. În cazul în care motivarea apelului nu cuprinde argumente sau dovezi noi, instanţa de apel se pronunţă în fond, numai în temeiul celor invocate în primă instanţă. Instanţa de apel este obligată să se pronunţe asupra tuturor motivelor invocate în apel. Apelantului nu i se poate crea în propria cale de atac o situaţie mai dificilă decît aceea din hotărîrea atacată cu apel, cu excepţia cazurilor cînd consimte şi cînd hotărîrea este atacată şi de alţi participanţi la proces".*
32. Potrivit art. 385 alin. (1) lit. c) Cod de procedură civilă "*instanţa de apel, după ce judecă apelul, este în drept să admită apelul şi să caseze integral sau parţial hotărârea primei instanţe, emiţînd o nouă hotărîre".*
33. În baza art.386 alin.(1) lit. a), c) și d) Cod de procedură civilă *„hotărârea primei instanţe se casează sau se modifică de instanţa de apel dacă circumstanţele importante pentru soluționarea cauzei nu au fost constatate şi elucidate pe deplin; concluziile primei instanţe, expuse în hotărâre, sînt în contradicţie cu circumstanţele cauzei; normele de drept material sau normele de drept procedural au fost încălcate sau aplicate eronat".*
34. În acord cu art. 387 lit. c) Cod de procedură civilă *„se consideră că normele de drept material sînt încălcate sau aplicate eronat în cazul în care instanţa judecătorească a interpretat eronat legea".*
35. Colegiul civil reține că instanța de apel, potrivit regulilor unui proces echitabil, reţinându-se rolul determinant al concluziilor sale, are obligaţia să examineze efectiv problemele esenţiale care îi sunt supuse aprecierii şi să nu se limiteze la însuşirea motivelor instanţei inferioare. (Hirro Balani c. Spaniei, nr. 18064/91 din 09.12.1994 §27; Georgiadis c. Greciei nr.21522/93 din 29.05.1997 §43).
36. Potrivit recomandărilor avizului nr.11 din 2008 al Consiliului Consultativ al Judecătorilor Europeni (CCJE) în atenţia Comitetului de Miniştri al Consiliului Europei privind calitatea hotărârilor judecătorești, o motivație şi o analiză clară sunt cerinţele fundamentale ale hotărârilor judecătorești şi un aspect important al dreptului la un proces echitabil.
37. Totodată, Colegiul judiciar consideră necesar să menționeze că nu va formula un răspuns detaliat pentru fiecare argument al apelantului, ci va analiza doar motivele decisive pentru soluționarea prezentei cauze (a se vedea Gard Ruiz vs Spania (Marea Cameră), 21 ianuarie 1999, parag.26, Moreira Fereira vs Portugalia (nr.2) (Marea Cameră), 11 iulie 2017, parag.84,98).

38. În conformitate cu prevederile art.118 alin. (1) Cod de procedură civilă ”*fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale*”, iar conform art. 130 Cod de procedură civilă ”*instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblu şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanţa judecătorească o forţă probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanţă privitor la pertinenţa, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficienţa pentru soluţionarea cauzei*”.
39. Circumstanțele litigiului, așa cum au fost constatate din suportul probatoriu administrat, pot fi rezumate după cum urmează. La 27 iunie 2022 S.A. „MOLDTELECOM”, în calitate de furnizor, a încheiat cu Melnic Lidia, în calitate de abonat, Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr. *****.
40. Potrivit pct. 3 ale Condițiilor de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, ce constituie parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 27 iunie 2022, contractul reglementează modul și condițiile de furnizare a Serviciilor publice de comunicații electronice – Serviciul de Acces la Internet Fix, Serviciul de Televiziune Digitală IPTV și Serviciul de Telefonie Fixă Moldtelecom, precum și serviciile prestate prin intermediul de comunicații electronice ale Furnizorului – în continuare denumite Servicii, prestate de Furnizor Abonatului și care sunt descrise în Contract și părțile integrante ale acestuia, în limita stabilită și interiorul ariei de acoperire a rețelei furnizorului.
41. Conform pct. 9.4 din Condițiile de bază indicate supra abonatul (persoana fizică) este obligat să achite plata de abonament în avans.
42. La pct. 2 din Anexa nr.1 al Contractului menționat părțile au prevăzut perioada minimă contractuală de 24 luni, iar la pct. 5.1 din aceiași anexă – că la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale, va fi aplicată plata cu titlu de prejudiciu în mărime de 1 100 lei.
43. Bazându-se pe faptul că clauzele de la pct. 9.4 ale Condițiilor de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice și de la pct. 2 și pct. 5.1 din Anexa nr.1 al Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr. ***** nu au fost negociate și o dezavantajează considerabil, contrar-bunei-credințe, Melnic Lidia, a solicitat constatarea acestora ca abuzive.
44. Fiind investită cu examinarea cauzei, prima instanță a constatat nulitatea clauzelor menționate ca abuzive.
45. Verificând legalitatea și temeinicia hotărârii atacate prin prisma argumentelor invocate în apel și, raportându-le la suportul probatoriu, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Chișinău constată că prima instanță nu a constatat și elucidat pe deplin circumstanțele importante pentru soluționarea cauzei, concluziile primei instanţe, expuse în hotărâre, sînt în contradicţie cu circumstanţele cauzei, precum și nu a aplicat legea care trebuia să fie aplicată.
46. În susținerea acestei concluzii Colegiul reține că potrivit art. 3 Cod civil *”are calitatea de consumator orice persoană fizică care, în cadrul unui raport juridic civil, acţionează*

predominant în scopuri ce nu ţin de activitatea de întreprinzător sau profesională. Persoana fizică nu are calitatea de consumator dacă cealaltă parte a raportului juridic civil nu are calitatea de profesionist. Are calitatea de profesionist orice persoană fizică sau juridică de drept public sau de drept privat care, în cadrul unui raport juridic civil, acţionează în scopuri ce ţin de activitatea de întreprinzător sau profesională, chiar dacă persoana nu are scopul de a obţine un profit din această activitate.Persoana care, într-un raport juridic civil, corespunde atît dispoziţiilor alin.(1), cît şi dispoziţiilor alin.(2) se consideră consumator dacă recunoaşterea acestei calităţi îi oferă o anumită protecţie juridică, iar în celelalte cazuri persoana se consideră profesionist".

47. În conformitate cu prevederile art. 329 alin.(1) și (2) Cod 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.*"
48. Potrivit art. 1069 alin.(1) și (4) Cod civil *" clauza propusă de una dintre părţi nu este negociată individual dacă cealaltă parte nu a putut să-i influenţeze conţinutul, în special deoarece aceasta s-a elaborat anticipat, indiferent că face parte din clauze standard sau nu. În contractul dintre un profesionist şi un consumator se prezumă că: a) clauzele au fost propuse de către profesionist; b) clauzele nu au fost negociate individual; c) clauzele elaborate de către un intermediar sau un alt terţ au fost propuse de către profesionist".*
49. Alin.(6) a articolului indicat prevede că *"clauză standard se consideră clauza care a fost elaborată anticipat pentru o multitudine de contracte implicînd diferite părți și care nu a fost negociată individual".*
50. În acord cu art. 1070 Cod civil *„clauzele propuse de către o parte care nu au fost negociate individual pot fi invocate față de cealaltă parte doar dacă cealaltă parte le-a cunoscut sau dacă partea care le-a propus a luat măsuri rezonabile pentru a atrage atenția celeilalte părți asupra lor la momentul încheierii contractului sau înainte de aceasta. Dacă contractul se încheie prin mijloace electronice, partea care propune clauze care nu au fost negociate individual le poate invoca față de cealaltă parte doar dacă ea le-a făcut disponibile celeilalte părți în formă textuală. În sensul alin. (1), nu se consideră că consumatorului i s-a atras atenția în mod suficient asupra clauzelor doar pentru că în înscrisul contractual există o trimitere la acele clauze, chiar dacă el a acceptat textul".*
51. Conform art. 1071 Cod civil *"persoana care prezintă clauze care nu au fost negociate individual este obligată să se asigure că ele sînt elaborate şi comunicate într-un limbaj clar şi inteligibil, precum şi să fie lizibile. Această cerinţă este aplicabilă textului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte texte sau specificaţiilor de orice natură. Într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza propusă de către profesionist cu încălcarea obligaţiei de transparenţă impuse prin dispoziţiile alin.(1) poate fi considerată abuzivă doar pe acest unic temei".*
52. Art. 1072 alin.(1)-(2) Cod civil stabilește că *"într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este propusă de către profesionist şi dezavantajează considerabil, contrar bunei-credinţe, consumatorul. Articolele 1077-1079 cuprind lista clauzelor considerate*

abuzive în contractul dintre un profesionist şi un consumator fără necesitatea evaluării lor conform alin.(1) din prezentul articol şi art.1075”.

53. În acord cu art. 1075 alin.(1) Cod civil *” la evaluarea caracterului abuziv al unei clauze contractuale în sensul art.1072 alin.(1), art.1073 şi 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; şi e) clauzele cuprinse în orice alt contract de care depinde contractual”.*
54. Alin. (2) a normei date stabilește că *” evaluarea caracterului abuziv al clauzelor nu poate să se refere la obiectul contractului şi nici la caracterul adecvat al preţului sau al remuneraţiei, pe de o parte, faţă de bunurile, lucrările sau serviciile furnizate în schimbul acestora, pe de altă parte, în cazul în care s-a respectat obligaţia de transparenţă, prevăzută la art.1071. Obiectul contractului şi raportul dintre preţ şi calitate pot fi luate în considerare la evaluarea caracterului abuziv al celorlalte clauze contractuale”.*
55. Potrivit art. 1076 alin.(1)-(4) Cod 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 rămîn valabile”.*
56. Conform art. 1077 alin.(1) pct.4) Cod civil *”sînt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual şi au ca obiect sau efect faptul că contractul generează obligaţii în sarcina consumatorului, dar: a) nu generează obligaţii în sarcina profesionistului; sau b) obligaţiile profesionistului sînt supuse unei condiţii a cărei îndeplinire depinde doar de voinţa acestuia din urmă”.*
57. În temeiul art. 1078 lit.h) și lit. k) Cod civil *” sînt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual în contractele încheiate cu consumatorii şi care au ca obiect sau efect: solicitarea de la consumator a plăţii în avans excesive sau a garanţiilor excesive de executare a obligaţiilor care îi revin. Această dispoziţie nu se aplică contractelor din domeniul serviciilor financiare; impunerea unei sarcini excesive asupra consumatorului în cazul în care consumatorul declară rezoluţiunea unui contract pe termen nedeterminat”.*
58. Totodată, principalele reguli şi condiţii de activitate în domeniul comunicaţiilor electronice din Republica Moldova, cadrul general al politicii şi strategiei de dezvoltare a domeniului, prin definirea atribuţiilor autorităţii centrale de specialitate, cadrul general de reglementare a activităţilor privind reţelele şi serviciile de comunicaţii electronice, prin definirea atribuţiilor şi obiectivelor autorităţii de reglementare, drepturile şi obligaţiile statului, ale persoanelor fizice şi juridice în procesul creării, gestionării şi utilizării reţelelor de comunicaţii electronice, în scopul asigurării utilizatorilor cu servicii de comunicaţii electronice de calitate, moderne şi utile, la preţuri rezonabile, precum şi al asigurării accesului liber la servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului sunt stabilite de Legea comunicațiilor electronice nr. 241/15.11.2007.
59. Astfel, în sensul Legii menționate, sunt definite noțiunile: *abonat* – orice persoană fizică sau juridică care a încheiat un contract cu furnizorul de servicii de comunicaţii

electronice accesibile publicului în vederea furnizării unor asemenea servicii; *consumator* – orice persoană fizică care utilizează sau solicită un serviciu de comunicaţii electronice accesibil publicului în alte scopuri decît cele ale activităţii sale comerciale sau profesionale; *furnizor de servicii de comunicaţii electronice* – persoană fizică sau juridică, înregistrată în Republica Moldova, a cărei activitate constă, în totalitate sau în parte, în furnizarea serviciilor de comunicaţii electronice; *furnizor de servicii de acces la Internet* – furnizor de servicii de comunicaţii electronice care furnizează servicii de acces la Internet.

60. În acord cu art. 8 alin.(1) Legii comunicațiilor electronice nr. 241/15.11.2007 *”autoritatea care reglementează activitatea în domeniul comunicaţiilor electronice şi al tehnologiei informaţiei asigură implementarea strategiilor de dezvoltare a domeniilor menţionate şi supraveghează respectarea legislaţiei în domeniul comunicaţiilor electronice de către furnizorii de reţele şi/sau servicii de comunicaţii electronice este Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei, denumită în continuare Agenţie”.*
61. Potrivit art. 23 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/15.11.2007 *”serviciile de comunicaţii electronice se furnizează contra plată, conform tarifelor stabilite, inclusiv cu plata în avans. Tarifele trebuie să fie nediscriminatorii, rezonabile şi stabilite în baza costurilor de furnizare, oferind tuturor locuitorilor ţării posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicaţii electronice”.*
62. Conform art. 64 alin.(1) Legii menționate *”în cazul abonării la serviciile de comunicaţii electronice accesibile publicului şi/sau la servicii constînd în furnizarea conexiunii (accesului) la o reţea publică de comunicaţii electronice, utilizatorii finali care solicită acest lucru au dreptul la un contract încheiat în formă scrisă cu furnizorul de servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului şi/sau de conexiune (acces), care va conţine, într-o formă clară, inteligibilă şi uşor accesibilă, cel puţin următoarele clauze esenţiale: (...); d) informaţii despre preţurile şi tarifele practicate, mijloacele prin care se pot obţine informaţii actualizate privind toate tarifele aplicabile şi cheltuielile pentru întreţinere, metodele de plată puse la dispoziţie şi orice diferenţe de costuri implicate de metodele de plată; e) durata contractului şi condiţiile de reînnoire şi de încetare a serviciilor şi a contractului, inclusiv: – orice utilizare sau durată minimă necesară pentru a beneficia de condiţii promoţionale; – orice cheltuieli privind portabilitatea numerelor şi a altor identificatori; – orice costuri datorate la încetarea contractului, inclusiv orice recuperare a costurilor în ceea ce priveşte echipamentul terminal; (...)”.*
63. În conformitate cu alin.(6) și alin.(7) a aceluiași articol *”contractele încheiate între consumatori şi furnizorii de reţele publice de comunicaţii electronice şi/sau servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului nu prevăd o perioadă contractuală iniţială mai mare de 24 de luni. Furnizorii de reţele publice de comunicaţii electronice şi/sau servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului oferă utilizatorilor finali posibilitatea de a încheia un contract cu o durată de cel mult 12 luni”.*
64. Art. 65 alin.(1) Legii indicate supra stabilește că *”pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a decide asupra alegerii reţelelor sau serviciilor, furnizorii de reţele publice de comunicaţii electronice şi de servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului au obligaţia de a pune la dispoziţia publicului informaţii transparente, comparabile, adecvate şi actualizate privind preţurile şi tarifele aplicabile, privind toate*

obligaţiile legate de rezilierea unui contract şi informaţii privind condiţiile standard pentru obţinerea accesului şi utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali, privind celelalte condiţii de furnizare a reţelelor şi serviciilor. Aceste informaţii se pun la dispoziţia utilizatorilor într-o formă clară, completă şi uşor accesibilă".

65. Potrivit alin.(2) a aceluiași articol *" informaţiile prevăzute la alin.(1) trebuie să includă: a) denumirea şi adresa, alte date de identificare a furnizorului de reţele şi servicii; b) tipurile de reţele publice şi servicii accesibile publicului oferite de furnizor; c) tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum şi facilităţile tarifare şi schemele tarifare speciale; d) tipurile de servicii de deservire tehnică acordate; e) condiţiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului; f) procedura de soluţionare a litigiilor dintre furnizorii de reţele şi servicii şi utilizatorii finali; g) după caz, drepturile privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal".*
66. În temeiul art. 65 alin.(3) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/15.11.2007 *"agenţia încurajează expunerea pe paginile web, în ghidurile interactive sau difuzarea prin intermediul altor mijloace a informaţiilor în vederea asigurării posibilităţii utilizatorilor finali de a face evaluări independente ale costului variantelor alternative de utilizare".*
67. Cu privire la situația din speță, Colegiul civil menționează că instituția clauzelor abuzive intervine atunci când dispoziția legală este dispozitivă ori chiar când lipsește o dispoziție legală care ar reglementa într-un sens anume situația apărută, în acest caz, părțile, bucurându-se de libertatea contractuală garantată de art. 993 Cod civil, pot să convină la orice aranjament li se potrivește situației lor, urmând a fi evaluat caracterul profund dezavantajos al clauzei față de consumator.
68. La caz, potrivit pct. 9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, ce constituie parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 27 iunie 2022 Melnic Lidia s-a obligat să achite plata de abonament în avans, conform pct. 2 din Anexa nr.1 al Contractului menționat părțile au prevăzut perioada minimă contractuală de 24 luni, iar în temeiul prevederilor de la pct. 5.1 din aceiași anexă – Melnic Lidia s-a obligat că la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale, va achita cu titlu de prejudiciu suma în mărime de 1 100 lei.
69. În raport cu verificarea caracterului abuziv al clauzelor menționate, Colegiul reține prezumția potrivit căreia, în contractul dintre un profesionist și un consumator se prezumă că clauzele au fost propuse de către profesionist și nu au fost negociate individual.
70. Aici Colegiul menționează că, într-adevăr, clauzele analizate fac parte din condiții contractuale standard și au fost formulate anticipat, însă aceasta nu înseamnă că clauzele sunt în mod automat abuzive.
71. În acest sens, Colegiul observă că conținutul acestora nu poate fi încadrat nici într-un caz menționat la art. art. 1077-1078 Cod civil, considerent din care urmează a fi evaluat potrivit criteriilor de la art. 1075 Cod civil.
72. În primul rând, Colegiul reține că clauzele menționate fac parte din contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 27 iunie 2022 (testul includerii) și sunt lizibile (testul transparenței).

73. În continuare, verificând dacă clauzele puse în discuție au un conținut și efect just ori dezavantajează consumatorul, Colegiul menționează că contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 27 iunie 2022 implică investiții inițiale din partea S.A. „MOLDTELECOM" și presupune servicii oferite la prețuri speciale.
74. Astfel, Colegiul conchide că termenul minim și plata în avans sunt justificate prin natura contractului, or, în situația în care la încheierea contractului abonatul a beneficiat de două echipamente în condiții de comodat/folosință gratuită, termenul minim este justificat prin necesitatea asigurării stabilității relației contractuale, iar plata în avans este necesară pentru a acoperi costurile inițiale ale furnizorului în legătură cu instalarea echipamentelor, activarea serviciilor etc.
75. Prin urmare, Colegiul ajunge la concluzia că clauzele în temeiul cărora Melnic Lidia s-a obligat să achite plata de abonament în avans și părțile au prevăzut perioada minimă contractuală de 24 luni sunt proporționale cu obiectul contractului și nu impune sarcini disproporționate asupra consumatorului.
76. Nu în ultimul rând, Colegiul subliniază că **indicarea termenului minim al contractului** și **necesitatea plății în avans** nu contravine cadrului general de reglementare a activităţilor privind reţelele şi serviciile de comunicaţii electronice, menționat supra, deci sunt niște clauze folosite în practica comercială obișnuită, fiind comune și standardizate în industria respectivă, iar consumatorii sunt obișnuiți cu aceste prevederi, fapt ce confirmă că nu există un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.
77. Or, practicile comerciale obișnuite și acceptate într-o anumită industrie nu sunt, de regulă, considerate abuzive, mai ales dacă sunt necesare pentru buna funcționare a relațiilor contractuale, iar în situația din speță termenul minim și plata în avans asigură continuitatea și stabilitatea serviciului, astfel încât furnizorul să poată asigura resursele necesare pe termen lung pentru a presta serviciul conform contractului. Fără un termen minim sau fără plata în avans, riscurile financiare ale furnizorului ar fi semnificativ mai mari, ceea ce ar putea duce la majorarea prețurilor pentru consumatori.
78. În această ordine de idei, Colegiul civil ajunge la concluzia că prima instanță eronat a constatat că entitatea pârâtă nu a făcut proba unei justificări legale, privind instituirea unei clauze de acțiune minimă a contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice și de plată în avans, ce ar fi justificată, în condițiile legii.
79. Prin urmare, reținând că clauzele de la pct. 2 din Anexa nr.1 a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și la pct.9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 sunt proporționale și justificate din punct de vedere economic și comercial și nu creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților, cererea de chemare în judecată în partea constatării acestor clauze ca abuzive este neîntemeiată.
80. În același timp, Colegiul civil, în acord cu poziția primei instanțe, menționează că clauza contractuală conform căreia Melnic Lidia s-a obligat să achite, la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale, cu titlu de prejudiciu

suma în mărime de 1 100 lei, creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.

81. În acest sens Colegiul **menționează că** suma stabilită pentru rezoluțiune este excesivă și nu reflectă daunele reale suferite de S.A. „MOLDTELECOM", or, scopul unei astfel de plăți ar trebui să fie compensarea unui prejudiciu real și justificat, nu să constituie o sancțiune pentru consumator, mai ales atunci când consumatorul nu are posibilitatea reală de a negocia termenii.
82. În consecință, luând în considerație că instanța de apel a ajuns la concluzia temeiniciei acțiunii Melnic Lidiei numai în partea constatării nulității clauzei conținute în pct. 5.1 din Anexa nr.1 al contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022, potrivit căreia "la rezoluțiunea contractului de până la expirarea perioadei minime contractuale care va fi aplicată plata cu titlu de prejudiciu în mărime de 1 100 lei", hotărârea primei instanțe în partea constatării nulității clauzelor conținute la pct. 2 din Anexa nr.1 a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și la pct.9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 urmează a fi casată și în această parte adoptată o nouă hotărâre de respingere parțială a acțiunii, iar aplicând regula compensării cheltuielilor de judecată suportate de instanță proporțional părții admise din acțiune, cu încasarea de la S.A. „MOLDTELECOM" în beneficiul statului a taxei de stat în mărime de 100,00 lei.
83. Astfel, Colegiul civil ajunge la concluzia de a admite apelul declarat de reprezentantul S.A. „MOLDTELECOM", Iachimovschi Nicolae, de a casa parțial hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 15 februarie 2023 în partea constatării nulității clauzelor conținute la pct. 2 din Anexa nr.1 a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și la pct.9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și încasării taxei de stat și adoptă în această parte o nouă hotărâre, prin care respinge pretențiile respective, în rest hotărârea urmând a fi menținută.
84. În conformitate cu art. 385 lit. c), art. 389-390, art. 394 din Codul de procedură civilă, Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ al Curții de Apel Chișinău,-

d e c i d e :

Se admite cererea de apel declarată de către reprezentantul S.A. „MOLDTELECOM", Iachimovschi Nicolae.

Se casează parțial hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 15 februarie 2023, emisă în cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de către Melnic Lidia împotriva S.A. „MOLDTELECOM" cu privire la constatarea nulității clauzelor contractuale, și anume în partea constatării nulității clauzelor conținute la pct. 2 din Anexa nr.1 a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și la pct.9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de

comunicații electronice, parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și încasării taxei de stat și în această parte se adoptă o hotărâre nouă, prin care:

Se resping pretențiile înaintate de către Melnic Lidia împotriva S.A. „MOLDTELECOM" cu privire la constatarea nulității clauzelor conținute la pct. 2 din Anexa nr.1 a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022 și la pct.9.4 din Condițiile de bază de prestare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, parte integrantă a Contractului de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice nr.***** din 9 iulie 2022.

Se încasează de la S.A. „MOLDTELECOM" în beneficiul taxa de stat în mărime de 100(una sută lei),00 lei.

În rest, hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 15 februarie 2023 se menține.

Decizia este definitivă, însă poate fi atacată cu recurs la Curtea Supremă de Justiție în termen de două luni din data comunicării deciziei integrale.

Președintele completului Anatol Pahopol

Judecători Dorin Dulghieru

Ruxanda Pulbere