Dosarul nr. 2-26013/23
2-23176852-12-2-12122023

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

25 noiembrie 2024 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău, sediul Centru
în componenţă:
Preşedintele şedinţei, judecătorul Holban Vladislav
grefier Didencu Valentin

în sediul instanței, în ședință publică a examinat cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de ***** împotriva BC „OTP Bank" SA cu privire la apărarea drepturilor consumatorului şi repararea prejudiciului.

a c o n s t a t a t:

La 11 decembrie 2023, ***** a depus cerere de chemare în judecată împotriva lui BC "OTP Bank" SA cu privire la apărarea drepturilor consumatorului si repararea prejudiciului.

În motivarea acțiunii a indicat că, la data de 28 septembrie 2021, între ***** (client) și OTP Bank SA „anterior Mobiasbanca" (bancă), a fost încheiat și semnat „contract privind utilizarea contului de plăți cu card de credit nr.*****".

Conform pct.2.1. al contractului menționat supra, "banca oferă clientului spre utilizare în contul de plăți nr.***** „o linie de credit în valoare de 30.000,00 MDL până ia data de 28.09.2023, prin intermediul unui card de credit".

La momentul întâmplării „situației" din octombrie 2022 Reclamantul avea deschise următoarele conturi: Card salarial OTP Bank SA Master Card (*****); Card de Credit OTP Bank SA Visa (*****) cu limita de 30 000 lei; Credit curent pentru 60 luni în valoare totală de 200 000 lei și valoarea la 04 noiembrie 2022 de 161 604,49 lei; Card curent OTP Bank SA in lei RM; Card curent OTP Bank SA în Dolari SUA.

În conformitate cu rulajele pe cârdul salarial (*****), pe care se transferau și dividendele de la firma la care este fondator reclamantul, erau de la 20 000 lei la 100 000 lei lunar. Prin aceasta, *****, pretinde a fi un client special băncii, așteptând să fie demn de o tratare individuală.

La fel, își plătea ratele, cu regularitate atât la creditul ordinar cât și la creditul de pe Cardul de Credit. Mai mult de atât, având aplicația OTP, ***** urmărea să fie cardul de credit cât mai puțin utilizat. Suplinirile pe cardul de credit se făceau online de pe cardul OTP Master Card salarial (*****), sau la sucursalele băncii (de obicei sucursala de pe str. *****) sau la bancomat cash in (de obicei sucursala de pe str. *****), fiind aproape de sediul companiei unde era angajat la acea vreme.

La moment întâmplării, reclamantul se afla în România și, în data de 28 octombrie 2022 nu a mai putut efectua achitări cu Cardul de Credit (*****). Aplicația arata fonduri disponibile în valoare de 20 974,77 lei, dar la achitare la terminale și bancomate i se zicea că nu sunt fonduri

disponibile. Deci, la momentul primei sesizări, fiind vineri seara, reclamantul, gândea că este o eroare de sistem între OTP și sistemul bancar din România, fiind sigur de prezența fondurilor pe card, or asta ar fi și suma disponibilă, care trebuia să fie conform așteptărilor și calculelor sale. Nefiind necesare achitări, în zilele următoare și având încredere totală în OTP Bank, domnul ***** nu s-a asigurat cu fonduri suplimentare în zilele ulterioare, fiind sigur că fondurile de pe card, afișate în aplicație există. Poate nu în valoarea totală afișată (peste 19 000 lei pe card si peste 5 000 lei pe contul de tranzit al aceluiași card, unde se vedeau banii depuși la banca dar neajunși încă în cont), dar sigur în o valoare de peste 20 000 (douăzeci mii lei).

Nefiind faptul relatat mai jos un motiv de bază, de adresare în judecată, dar ca și o suplimentare a informării despre efectele acțiunilor băncii OTP față de clientul său, relatează, că la data de 01 noiembrie 2022, a rămas la propriu în drum, nefiind posibil să își achite alimentarea mașinii cu cardul de credit, unicul mijloc de plată pe care îl avea la moment la îndemână la el personal și pe care știa sigur că trebuie să fie fonduri.

A fost nevoit să apeleze la ajutor, să găsească fonduri, persoane care să îi aducă bani cash.

Motivat fiind de faptul că aflarea în o țară străină necesită fonduri (transport, cazare etc), reclamantul a apelat la Mobiasbanca Sucursala Nr. 4 „Dacia” (număr de telefon 022-812-645) 1a ora 14:01 în ziua de 01 noiembrie 2023, apel redirecționat spre Call centru Mobiasbanca, (apel înregistrat) de unde a aflat cu stupoare, din cuvintele operatorului, că pe card au rămas ceva mai mult de 100 lei. Din motiv că operatorul nu a putut să îi dea mai multe detalii și l-a îndrumat spre Sucursala băncii unde se deservea, următorul apel a fost către Sucursala Nr. 4 „Dacia” unde îi sunt deschise creditele și anume către Consilier Clientela Persoane Fizice, Sucursala Nr. 4 „Dacia”, d-na Doina Șura. Dumneaei, fiind persoana de contact de fiece dată soluționând orice întrebare, la fel a zis că în sistem se vede că ***** are doar puțin peste 100 lei rămas din total limita de credit de 30 000 lei.

Din înregistrarea audio se poate observa că reclamantul menționează de câteva ori că fondurile posibil au fost furate și lipsește o sumă considerabilă de bani, mai mult de atât roagă operatorul să verifice dacă nu s-au extras în luna octombrie 2022 sume mari de bani, intuind că posibil a devenit ținta unui furt, dar ambii operatori ai băncii contactați trec acest fapt cu vederea și doar recomandă să se apeleze la consilierul personal.

La acel moment, reclamantul nici nu putea bănui că ar fi posibilă o fraudă din partea băncii sau o eroare de sistem, crezând că este sau o eroare sau o fraudă din partea operatorilor online și offline, la care a făcut tranzacții cu cardul dat. Rămânând promisiunea de a se lămuri ulterior, a așteptat să revină Doamna Șura, care în data de 03 noiembrie 2022 a expediat extrasele bancare pentru perioada Septembrie 2022 și Octombrie 2022.

De menționat că, într-adevăr, Domnul ***** cunoștea despre faptul că banca a schimbat sistemul operațional în luna august 2022, dar la sfârșit de septembrie 2023 deja tot sistemul era funcțional perfect. Mai mult de atât, din informațiile băncii, erorile puteau fi în aplicație, iar la observarea erorilor se recomanda să se adreseze la Call Centru și la sucursale, unde informația era corecta. Exact așa a și procedat Domnul *****, însă, cum s-a adeverit ulterior, numai în aplicația de pe telefon a mai rămas informația corectă, iar banca, filialele și toți angajații la care s-a apelat, susțineau ca banii nu există.

Aici menționează că potențialele furturi se observă în luna septembrie 2022 și în luna octombrie 2022, suplimentar verificarea a fost făcută de colaboratorul Call Centru în data de 01 noiembrie 2022, apoi în data de 01 noiembrie 2022 de Consilier Clientela Persoane Fizice, Sucursala Nr. 4 "Dacia", D-na Doina Șura, apoi, de aceiași persoană în data de 03 noiembrie 2022, suplimentar, din spusele Dumneaei, cu alte Departamente a băncii. Deci o eroare de sistem

nu poate fi aplicată.

Analiza sumelor prezentate mai jos este exact cu sume preluate din extrasele primite din bancă, verificate și în aplicație. Deci, în imaginile atașate se observă că aplicația Mobias de pe telefon arăta fonduri accesibile în valoare de 20 974,77 lei pe cardul de credit Mobiasbanca Visa (*****).

În extrasele atașate, se poate observa că, în septembrie 2022 valoare sold inițial = 15 058.04 iei (asta fiind bani cheltuiți inclusiv dobânzi din total credit de 30 000 lei);valoare fonduri disponibile = 14 941.96 lei (calcul matematic 30 000 lei - 15 058.04 lei) ; valoare achitări = 23 023.54 lei; valoare supliniri card = 37 789.00 lei, un simplu calcul matematic sold inițial ~ achitări + supliniri arată o valoare de fonduri disponibile final corect 29 707.42 lei- și asta este valoarea veridică, or reclamantul știa că la 01 octombrie cardul trebuia să fie suplinit aproape total suma de pînă la 30 000 a creditului de pe card.

Însă extras este o valoare sold final 20 964,89 lei (asta fiind bani cheltuiți inclusiv dobânzi din total credit de 30 000 lei, după datele băncii) fapt care înseamnă, după datele băncii o valoarea fondurilor disponibile de doar 9 035.11 iei.

În octombrie 2022 valoare sold inițial = 20 964.89 iei (asta fiind bani cheltuiți inclusiv dobânzi din total credit de 30 000 lei);valoare fonduri disponibile = 9 035.11 lei (calcul matematic 30 000 lei - 20 964.89 lei); valoare achitări -16 913.95 lei; valoare supliniri card = 8 154.00 lei;un simplu calcul matematic sold inițial - achitări + supliniri arată o valoare de fonduri disponibile final corect 20 947,47 lei- și asta este valoarea veridică.

La 01 octombrie erau 29 707,42 lei (fonduri disponibile corecte) minus 16 913.95 lei achitările în octombrie și plus suplinirile în octombrie de 8 154.00 lei ne dă o valoare finală la 01 noiembrie de 20 947.47 lei exact cum arăta și aplicația băncii și exact cum cunoștea reclamantul că trebuie să fie realitatea. Dar deoarece în OTP banca era o neregulă și cineva frauda conturile bancare, sau încerca să le fraudeze - calculele băncii arătau un sold de doar 9 035,11 lei la 01 octombrie 2022 (în loc de realul sold de 29 707.42 lei și un sold de puțin peste 100 lei la data de 01 noiembrie 2022 (în loc de realul sold de 20 947.47 lei) Diferența dintre suma care era arătată pe aplicația Mobiasbancă și care Domnul ***** știa că o are posibilă spre utilizare (20 974.77 lei) și suma calculată mai sus, reieșind din extrasele prezentate de bancă este de doar 27 lei și 30 bănuți, care poate fi atât o eroare de sistem în aplicarea dobânzilor cît și o diferență de curs aplicată post factum (or în luna octombrie 2022 reclamantul a făcut achitări în România cu cardul de credit în lei Moldovenești, unde, respectiv, se aplică și ratele de schimb la momentul tranzacției între MDL și RON). Însă în extras este o valoare sold final 0 lei.

Suplimentar lipsei fondurilor, la care reclamantul din 28 octombrie 2022 nu avea acces, se isca, la fel, ca sistemul să calculeze o penalitate din lipsa sumei minime pe cont la început de perioadă, la fel, deja era riscul să apară dumnealui ca înregistrat în lista neagră de rău platnici a creditelor a băncilor care îl va urmări toată viața. Această pată pe istoria de creditare ar putea limita viitoarele posibilități de a se finanța prin intermediul instituțiilor bancare și băncile nu ar crea facilități precum reducerea dobânzii, chiar daca acesta este un client fidel al băncii.

Deci, la data de 03 noiembrie 2023, primind de la reprezentantul băncii Mobiasbanca la adresa sa electronica extrasele bancare din lunile septembrie 2022 si octombrie 2022, reclamantul a studiat minuțios datele din extrase și a observat următoarele: Valoarea de credit cheltuita la data de 01 septembrie de 15 058.04 lei (respectiv fonduri disponibile de 14 941.96 lei) era din amintirile Dumnealui corectă. Fiecare tranzacție, cu referire la sumele de bani cheltuiți și sumele de bani depuse erau corecte. Valorile însumate la rubrica Credit (adică sumele de bani depuse în timpul lunii în returnare de credit - era indicate (și este la moment) valoarea 0

(zero).

Reieșind din faptul că este o eroare de calcul, la data de 03 noiembrie 2023, la ora 12:42 a apelat din nou Mobiasbanca Sucursala Nr. 4 "Dacia" (număr de telefon 022-812-645), unde împreună cu reprezentantul băncii au parcurs calculele fiecărei sume și au ajuns, de comun acord că valoarea care era indicată în aplicația online de pe telefon Mobiasbanca de 20 947,47 lei ar fi anume suma care trebuie să fie rămasă pe card, dar din anumite motive se vede în aplicație, însă nu este disponibilă.

Suplimentar acestui fapt, Domnul ***** a expediat la data de 3 noiembrie 2023 la ora 12:38 la adresa Mobiasbanca Sucursala Nr. 4 “Dacia” (adresa electronică Sucursala.Dacia@otpbank.md) fotografiile de ecran a tuturor sumelor de depuneri, care se regăsesc și în extras, pentru verificare.

Nefiind problema soluționată pînă în data de 4 noiembrie.2023, Domnul ***** a expediat, o pretenție oficială, în Adresa Domnului *****, d-nei *****, Domnii *****, *****, *****, cu o descriere detaliată a situației create și cu atașarea tuturor documentelor de rigoare. Pretenția în cauză a fost expediata la adresa electronică a băncii (info@otpbank.md și calitate@otpbank.md) la data de 04 noiembrie 2023 ora 14:47, aceiași scrisoare fiind și depusă fizic de reprezentantul Domnului ***** la sediul Mobiasbanca din or Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfînt 81A.

Până la sfârșitul zilei de 04 noiembrie 2022 situația așa și nu s-a soluționat. La fel situația nu a fost soluționată nici în următoarele zile. La data de 10 noiembrie 2022 domnul ***** a apelat reprezentantul Mobiasbanca (număr de telefon 022-812-645) și a fost informat că situația încă nu a fost soluționată.

Abia în data de 16 noiembrie 2022, apelând la ora 08:42 reprezentantul băncii (număr de telefon 022-812-645) D-ul ***** a fost informat că situația s-a soluționat și valoarea sumei care nu se regăsea pe card deja este, pa cardul dumnealui. Respectiv, din 16 noiembrie 2022 a reînceput să utilizeze fondurile de pe cardul său de credit.

Prin urmare, timp de 19 zile, reclamantul aflându-se în România a fost în impediment de a folosi fondurile de pe cardul de credit Mobiasbanca, Această situație a creat o stare psihologică si morală demotivatoare, complicații de ordin material, reieșind din necesarul de găsire a resurselor financiare în altă parte, inclusiv - faptul lipsei de bani și imposibilității de achitare a carburantului alimentat în data de 01 noiembrie 2022 a făcut ca Domnul ***** să amâne o întâlnire extrem de importantă, care ulterior nu a mai fost posibil să fie realizată, cu un investitor potențial pentru proiectul său în valoare de peste 15 000 000 euro de procurare si reconstrucție a hotelului ***** din orașul Chișinău.

Ulterior, la data de 05 decembrie 2022, la adresa sa de email, domnul ***** a primit scrisoarea de răspuns cu Nr. ***** din 05.12.2022 la adresarea sa din 04 noiembrie 2022. În acest răspuns, semnat de Vicepreședintele Comitetului Executiv, Director Comercial Retail Banking, DTP Bank S A ***** se menționează că tardivitatea răspunsului la cererea Dumnealui, avea drept motiv investigările pentru identificarea erorii care au dus la deficiența tehnica menționată,

În răspunsul său, banca, menționează că *«serviciile inovative, asociate cu un nivel tehnologic complex, cum este domeniul cardurilor bancare, sunt frecvent însoțite de diverse deficiențe, indiferent de Banca emitentă a cardurilor. Aceste situații se evidențiază în cazurile în care Banca decide efectuarea unor modernizări semnificative ale infrastructurii sale tehnologice, după cum este și cazul OTP Bank, care la începutul lunii august 2022 a schimbat integral infrastructura sa tehnologica. Suntem convinși, că în perioada următoare aceste modernizări vor avea un impact pozitiv calitatea serviciilor prestate clienților OTP Bank,*

acoperind acele incomodități temporare care frecvent sunt indispensabile proceselor de schimbări tehnologice».

În același răspuns, din numele băncii, se menționează că *„... incidentele ce țin de deficiențele tehnice sunt tratate de către echipa OTP Bank în mod prioritar și individual, inițiind în regim de urgență corectarea neconcordanțelor, astfel încât impactul financiar asupra clienților săi să fie exclus".*

„Banca confirmă că s-a confruntat cu deficiențe de ordin tehnic in urma modernizării de sistem, ceea ce a generat erori la prelucrarea tranzacțiilor la contul cardului de credit. Totodată, ținem sa vă informăm ca Banca s-a sesizat in urma celor reclamate de dumneavoastră și a inițiat in regim de urgență investigarea cazului. Prin urmare, vă comunică următoarele: suma de 20 600.00 mdl, depusă de pe data de 23.09.2022, nu s-a reflectat în sistemul de carduri, generând eroarea de sold insuficient; rata dobânzii, calculată eronat în luna octombrie, a fast stornata pe cont (suma de 71,31 mdl), după cum se poate vedea in extrasul de cont în luna noiembrie soldul a fast reglat cu efectuarea tuturor corecțiilor de rigoare și limita de credit a devenit disponibilă spre utilizare, astfel încât suma disponibilă pe cardul de credit la momentul actual constituie 28 529.32 mdl. Tranzacții suspecte, reclamate ca furt, nu au fost depistate in cont Astfel, vă confirmăm că situația legată de fondurile insuficiente a fost declanșată în urma unei erori de sistem, care a fost remediată de către Bancă. „

După cum se poate observa, pe lângă mențiunea repetată despre regimul de urgență, în cazul dat, totuși banca a aplicat anumite dobânzi, anulate ulterior. La fel se atestă anumite neconcordanțe, și anume: în cazul dacă, precum spune banca, suma de 20 600 lei depusă de Domnul ***** la data de 23 septembrie 2023 nu s-a reflectat în sistemul de carduri, cum explică banca că această sumă se vede în extrasele atât primite de Domnul ***** în data de 03 noiembrie 2022, cât și în extrasele pentru tot anul primite la data de 14 august 2023, în cazul dacă, precum spune banca, suma de 20 600 lei depusă de Domnul ***** la data de 23 septembrie 2023 nu s-a reflectat în sistemul de carduri, cum explică banca că această sumă se reflecta în aplicația băncii de pe telefonul Domnului *****, cum se întâmplă că soldul insuficient a existat în sistemul băncii, dar în aplicația (unica informație online la care avea acces Domnul *****) soldul era arătat corect? Cum este posibil ca o interfață care preia datele din sistemul bancar să arate alte date decât sistemul bancar și aceste date șă fie mai corecte decît în sistemul bancar.

Apariția sumei în luna noiembrie este corectarea făcută de banca, dar dacă această corectare este din motiv, precum zice banca că *«nu s-a reflectat in sistemul de carduri, generând eroarea de sold insuficient*» - atunci de ce aceiași suma se vede în data de 23 septembrie 2022 în extrasul obținut în data de 14 august 2023, cît și în extrasul obținut în data de 03 noiembrie 2022 .

La data de 06 iunie 2023 - *după depunerea unei sesizări la Banca Națională,* pârâtul expediază în adresa reclamantului mult prea tardiv răspunsul nr. *****.

Conform răspunsului, pârâtul recunoaște că: Pct.1. *perioada de timp în care ***** nu a avut posibilitatea de a utiliza mijloacele bănești ... a fost limitată (perioada 23 septembrie - 09 noiembrie 2022).*

Menționează banca precum că, pct.2. și pct.3. *clientul a fost informat inclusiv prin mesaje email.* Analizând anexa nr.1a răspunsul Băncii din 06 iunie 2023, nu regăsim nici un mesaj expediat la email în perioada 23 septembrie - 09 noiembrie 2023, dar, doar mesaje în perioada 04-07 august 2022. O inducere în eroare de către reprezentanții băncii.

Ori, la anexa nr.2 din răspunsul Băncii, sunt perioadele până la 31 iulie 2022 și după 28

noiembrie 2022, dar perioada de referință indicate, nu este nici un mesaj de informare.

La data de 20 iunie 2023, reclamantul expediază în adresa pârâtului Notificarea nr.3 privind eliberarea înregistrărilor audio.

La data de 29 iunie 2023, pârâtul expediază în adresa reclamantului răspunsul nr. *****. La răspuns este anexat stick-ul expediat de către reclamant, înregistrările audio și repetat înscrisurile/actele semnate de părți și notificările indicate la răspunsul din 06 iunie 2023.

Până în prezent, data întocmirii prezentei acțiuni, pârâtul nu a expediat nici un răspuns în adresa reclamantului.

Argumentele participanților la proces:

În ședința de judecată sa prezentat reprezentantul reclamantului avocatul Timotin Iulian, împuternicit în baza mandatului nr. MA1895807 din 20.412.2019 (f.d. 2) care a susținut pe deplin cererea de chemare în judecată, solicitînd admiterea acesteia în sensul formulat de fapt și de drept.

Reprezentantul pîrîtului OTP Bank Miron Mihail, împuternicit în baza procurii nr. 18463/2 din 23.06.2022 valabilă pînă la 23.06.2025 (f.d. 100) a susțin pe deplin poziția expusă prin referință, solicitînd respingerea cererii de chemare în judecată ca fiind neîntemeiată.

Aprecierea instanței:

Studiind materialele dosarului și înscrisurile probatorii administrate, instanța de judecată ajunge la concluzia de a admite parțial cererea de chemare în judecată din următoarele considerente.

În conformitate cu prevederile art. 240 alin. (1) și (3) din Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanță pentru soluționarea pricinilor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării pricinii și admisibilitatea.

Totodată, instanța de judecată este obligată să reflecte în hotărâre motivele concluziilor sale privind admiterea unor probe, precum și argumentarea preferinței unor probe față de altele. Din interpretarea art. 6 din Convenția europeană a Drepturilor Omului, pronunțarea de către instanțele judecătorești a unor hotărâri motivate constituie una dintre garanțiile dreptului fundamental la un proces echitabil și acesta presupune obligațiunea instanței judecătorești de a se expune în hotărârile contestate asupra tuturor cerințelor acțiunii, precum și argumentelor invocate de către părți întru, respectiv, admiterea sau respingerea acestora (cauza Garcia Ruiz vs Spania, Hotărâre din 21 ianuarie 1999, § 26).

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

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

Materialele dosarului denotă faptul că, la 28 septembrie 2021 a fost încheiat contractul

privind utilizarea contului de plăți cu card de credit nr. *****, între ”OTP Bank” SA și *****.

Conform pct. 2.1 din contract, obiectul contractului constituie faptul că banca oferă clientului spre utilizare în contul de plăți 30.000 lei (numit în continuare „Cont”) până la data de 28 septembrie 2023, prin intermediul unui card de credit.

Reclamantul învocînd faptul că, urmare a unor probleme tehnice ale aplicației bancare, i-au fost afișate eronat fonduri disponibile pe cardul de credit, deși în realitate acestea nu existau. Reclamantul a fost indus în eroare de informaţia afișată, acționînd în consecință, ceea ce i-a generat un prejudiciu moral și material.

Conform art. 774 din CC RM, (1) În virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la/ debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ţinut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face; (2) Obligaţia poate fi pură şi simplă sau afectată de modalităţi; (3) Prestația trebuie să fie posibilă şi determinată sau determinabilă, să nu contravină legii, ordinii publice şi bunelor moravuri.

Conform art. 775 din CC RM, (1) Debitorul şi creditorul trebuie să se comporte cu bună-credinţă la momentul naşterii, pe durata existenţei, la momentul executării şi stingerii obligaţiei.

Conform art. 858 Cod Civil al RM, care reiterează că Temeiul executării rezidă în existența unei obligații, iar obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună credință, la locul și în momentul stabilit, or efectul general al oricărei obligații este de a da creditorului dreptul de a obține de la debitor îndeplinirea exactă a prestației la care s-a obligat.

Instanța reține că, OTP Bank are obligaţia legală de a furniza consumatorului servicii financiare într-un mod transparent, complet și corect.

Pîrîtul OTP Bank a recunoscut existența unor lucrări de modernizare infrastructurii tehnice, justificînd măsura ca fiind necesară pentru îmbunătățirea seviciilor pe termen lung. Cu toate acestea, instanţa reține că accesul efectiv la fondurile proprii reprezintă un element esențial al serviciului bancar furnizat clientului, iar indisponibilitatea acestuia, chiar și temporar, fără o informare clară și prealabilă, constituie o deficiență în executarea obligațiilor contractuale.

Nu sa făcut dovada că reclamantul a fost informat în mod clar și prealabil despre perioada exacta a indisponibilității fondurilor sale, afișarea unui sold disponibil, în lipsa posibilității de utilizare efectivă a banilor, a creat o aparență de accesibilitate care a fost înșelătoare pentru reclamant. Lipsa accesului la fondurile propria, fie și temporară, constituie o afectare a dreptului consumatorului de a beneficia de serviciile bancare conform contractului semnat. Prejudiciul material nu a fost dovedit în mod suficient, însă prejudicial moral este justificat, avînd în vedere incertitudinea și stresul cauzat de indisponibilitatea banilor proprii.

Conform Legii nr.202/2017 privind activitatea băncilor, în ceea ce privește obligația băncii de a asigura funcționarea corespunzătoare a sistemelor informatice și protejarea intereselor clienților.

În ceea ce privește prejudicial moral invocat este justificat prin prisma stresului, nesiguranței și imposibilității de a dispune liber de resursele financiare proprii, într-un context în care acest acces ar fi trebuit să fie garantat.

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

Conform art. 2037 alin.(1) CC RM, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o

condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate.

Astfel, instanța de judecată va dispune încasarea de la OTP Bank, în beneficiul lui *****, a prejudiciul moral cauzat în mărime de 5000,00 lei (cinci mii lei), în rest pretenţia privind încasarea prejudiciului moral se respinge drept neîntemeiată.

Avînd în vedere cele expuse, instanța apreciază că pîrîrtul nu a asigurat în mod corespunzător calitatea și continuitatea serviciilor prestate și nu a respectat obligația de transparență față de client. Fără a nega importanța modernizării infrastructurii informatice, instanța consideră că măsurile trebuiau acompaniate de o comunicare clară și anticipată către consumatori privind eventualele restricții temporare.

Conform art. 82 și art. 96 CPC, în prezentul litigiu reclamantul a suportat cheltuieli de judecată cu titlu de taxă de stat în mărime de 100 (o sută) lei și cheltuielile de asistență juridică în mărime de 5 000,00 lei.

În conformitate cu art. art. 238-241CPC, instanţa de judecata,

h o t ă r ă ș t e

Se admite parțial cererea de chemare in judecata înaintată de ***** împotriva BC „OTP Bank” SA cu privire la apărarea drepturilor consumatorului si repararea prejudiciului.

Se încasează din contul BC „OTP Bank” SA in beneficiul lui ***** prejudiciul moral cauzat în mărime de 5000,00 lei si cheltuieli de judecata pentru taxa de stat în mărime de 100,00 si asistenta juridica în mărime de 5000,00 lei în total suma de 10 100,00 lei (zece mii una suta lei).

În rest cererea de chemare in judecata se respinge, drept neîntemeiată.

Hotărârea poate fi atacata cu apel la Curtea de Apel Chişinău in termen de 30 zile, din momentul pronunţării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chişinău, sediul Centru.

Preşedintele şedinţei,
Judecătorul Holban Vladislav