Dosarul nr. 2-7886/2024

HOTĂRÂRE
În numele Legii

08 iulie 2025 mun. Chişinău

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

examinând în ședință publică, în procedura contencioasă, cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de Curmei Ruslan împotriva SRL „Ultracom Electronic”, privind protecția consumatorului,

constată:

La data de 10 iunie 2024, reclamantul Curmei Ruslan a depus cerere de chemare în judecată împotriva SRL „Ultracom Electronic”, privind protecția consumatorului.

În motivarea acțiunii reclamantul a indicat următoarele. În fapt, la 29.03.2023 prin site-ul enter.md on-line Curmei Ruslan a procurat de la Ultracom Electronic SRL aparatul de tuns ”Hair Cutter Wahl *****", în conformitate cu prevederile art. 6 lit. a) și c) din Legea nr. 105/2003 reclamantul are dreptul la: protecția drepturilor de către stat; remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător.

Menționează în continuare că potrivit informației oficiale aparate originale Wahl sunt fabricate în SUA și Ungaria, iar celelalte sunt produse clone, neoriginale.

Astfel, comunică că, primind la livrare marfa sus indicată, a depistat inscripție pe cutie, că aparatul de tuns este fabricat în China. A comunicat persoanei, care a livrat marfa despre acest fapt și că nu are nevoie de aceasta cumpărătură, însă a primit răspuns, că el este simplu livrator, iar toate pretențiile trebuie adresate la oficiu.

În continuare menționează că, prin acțiunile sus indicate pârâtul a încălcat prevederile art. 24 Legii nr. 105/2003, adică dreptul cumpărătorului la informație.

Pe site-ul nu era indicat locul producerii aparatului de tuns ”Hair Cutter Wahl *****”. Despre fabricarea produsului în China reclamantul a aflat după achitarea mărfii, studiind cutia primită.

Susține că, art. 20 al. (1) și (3) Legii nr. 105/2003 prevede că neindicarea țării producerii este o încălcare considerabilă drepturilor consumatorului. Numai vânzătorul este obligat sa dovedească vina cumpărătorului în neajunsurile depistate în marfă - art. 18^5 al (3) și (4) Legii nr. 105/2003, ce nu a fost făcut în cazul din speță.

Atestă în continuare că potrivit art. 14 alin. (1) și (2) al Legii nr. 105/2003 la 11.04.2023 a cerut de la Ultracom Electronic SRL rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare, primirea mărfii și restituirea banilor achitați. Prin nerespectarea termenului de 14 zile după adresarea reclamantului, Ultracom Electronic SRL evident și grosolan a încălcat drepturile reclamantului ca consumator, indicate în aliniate (3) și (4) din același articol.

La fel în conformitate cu art. 20 alin. (1), (4) Legii nr. 105/2003 reclamantul are dreptul la repararea pagubei, iar prejudiciul moral se repară în mărimea stabilită de instanța de judecată, în speță, SRL „Ultracom Electronic” a încălcat prevederile art. 18 alin. (1), (11) din Legea privind protecția consumatorilor, nu a restituit consumatorului în termen stabilit de lege contravaloarea produsului restituit.

Conform art. 3 al. (1) și (2) Cod civil, are calitatea de consumator orice persoană fizică care, în cadrul unui raport juridic civil acționează predominant în scopuri ce nu țin 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 câre, în cadrul unui raport juridic civil, acționează în scopuri ce țin de activitatea de întreprinzător sau profesională, chiar dacă persoana nu are scopul de a obține un profit din această activitate. La fel, art. 1 al Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, reglementează noțiunea de „consumator”, care este orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională. Potrivit dispozițiilor art. lit. a) și c) din Legea nr.105 din 13.03.2003, orice consumator are dreptul la protecția drepturilor sale de către stat, la remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului prin reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul serviciul necorespunzător.

Comunică în continuare că, potrivit art. 18 alin (1) și (2) din Legea cu privire la protecția consumatorilor, vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat produsul. În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să-i se

aducă produsul la conformitate gratuit prin reparare sau înlocuire, conform al. (3)-(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului, în condițiile al. (14)—(16) și (20), ce a solicitat de la SRL Ultracom Electronic la 11.04.2023, iar răspuns la cererea reclamantului nu a primit.

Astfel, la data de 15.05.2023 reclamantul s-a adresat cu petiție la ISSPNPC, de unde a primit răspuns, că SRL „Ultracom Electronic" și administratorul acesteia, este vinovată în nerestituirea reclamantului a banilor în termen de 14 zile după adresarea acestuia din data de 11.04.2023, prin ce grav au fost încălcate drepturile lui Curmei Ruslan ca consumator. Pentru încălcările indicate ISSPNPC a pornit proces contravențional în privința Ultracom Electronic SRL, constatând contravenția prevăzută de art. 344 al. (9) Cod contravențional.

În continuare reține că la 27.06.2023 reclamantul a înaintat către SRL Ultracom Electronic o cerere prealabilă, la care a primit răspuns negativ la data de 14.072023. În cererea prealabilă către SRL Ultracom Electronic a indicat volumul compensației pentru incomoditățile pricinuite- câte 100 lei pentru fiecare săptămână după expirarea termenului examinării petiției primare, adică după, 25 aprilie 2023. La moment suma compensației constituie 5 800 (cinci mii opt sute) lei, adică 58 săptămâni (perioada 25.04.2023-10.06.2024), câte 100 lei, și poate fi modificată în dependență de termenul adoptării hotărârii pe cazul dat.

În altă ordine idei comunică că, la 09.08.2023 repetat s-a adresat cu plângere la ISSPNPC, de unde a primit răspuns, că SRL „Ultracom Electronic" mai este vinovată în încălcarea cerințelor stipulate în art. 1015 al. (l) lit. h) Cod civil. Pentru încălcările indicate ISSPNPC a pornit proces contravențional în privința Ultracom Electronic SRL, constatând contravenția prevăzută de art. 344 al (8) lit. g) Cod Contravențional.

Totodată, menționează că contractul de vânzare-cumpărare, încheiat cu SRL Ultracom Electronic este un contract la distanță la care sunt prevăzute în art. 1013-1019 Cod civil reglementări suplimentare. Adică de către SRL Ultracom Electronic au fost încălcate prevederile art. 1052-1063 Cod civil.

Susține că, în afară de 799 (șapte sute nouăzeci și nouă) lei, care trebuie să fie încasați de SRL Ultracom Electronic după rezoluțiunea contractului, urmează a fi încasate și penalitatea legală, stabilită la art. 32 din Legea nr.105-XV din 13.03.2003, în sumă de 3 284 lei, adică câte 1% pentru fiecare zi de întârziere, începând cu 25 aprilie până la 10 iunie 2024, în total 411 zile (799/100x411=3 284).

Solicită reclamantul în cererea de chemare în judecată: rezoluțiunea contractului din 29.03.2023 de vânzare-cumpărare a produsului "Hair Cutter Wahl *****" cu primirea acestui produs și încasarea de la SRL „Ultracom Electronic" a banilor în sumă de 799 lei;

Încasarea de la SRL „Ultracom Electronic” a penalității în sumă de 3 284 lei, precum și a compensației pentru incomoditățile pricinuite reclamantului în sumă de 5 800 lei;

Încasarea cheltuielilor de judecată.

În ședința de judecată reclamantul Curmei Ruslan a susținut integral cererea de chemare în judecată.

Reprezentantul SRL „Ultracom Electronic”, în ședința de judecată acțiunea nu a recunoscut-o și a solicitat respingerea acesteia ca fiind neîntemeiată.

Indică că, potrivit certificatului de garanție din data de 29 martie 2023 anexat la acțiune, se confirmă procurarea de la întreprinderea pârâtă de către cetățeanul Curmei Mihail a două aparate de ras și de frezat de marca "Hair Cuter Wahl *****" în sumă totală de 1 458 lei (699 lei pentru fiecare bucată, aplicându-se o reducere de 40 lei).

Susține că, în momentul livrării, curierul întreprinderii a apelat la numărul de telefon +*****, care potrivit aplicației "Viber" aparține unei persoane pe nume Curmei Mihail și a transmis produsele către cumpărător, fără careva obiecții din partea acestuia. Nu este clar cum a dobândit dreptul de proprietate asupra produselor procurate reclamantul Curmei Ruslan odată ce produsele au fost vândute către altă persoană.

În continuare menționează că la o distanță de 13 zile de la momentul vânzării, la data de 11 aprilie 2023 reclamantul Curmei Ruslan s-a apropiat la magazinul întreprinderii situat în mun. Chișinău, str. Calea leșilor 10 și a solicitat restituirea contravalorii produsului pe motiv că nu mai are nevoie de el. Vânzătorii din magazin l-au îndemnat să apeleze la Serviciul Suport Clienți ai întreprinderii cu solicitarea dată.

Atrage atenția, că la cererea de chemare în judecată reclamantul a anexat o cerere depusă în adresa întreprinderii la data de 11.04.2023, care confirmă informația sus-menționată. La prezenta referință pârâtul anexează răspunsul transmis de către contravenient la data de 19 aprilie 2023 prin scrisoarea cu aviz recomandat DS8001205030AR, care confirmă că i-a fost refuzată satisfacerea reclamației sale pe motiv că produsul procurat intră sub incidența la pct. 3 din anexa la Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, în care sunt enumerate produsele de calitate corespunzătoare care nu se supun înlocuirii sau returului, printre care se regăsesc și mașinile de frezat.

Ulterior reclamantul s-a adresat cu o plângere la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, cu solicitarea de a-i fi protejate drepturile sale de consumator.

Astfel, în baza procesului-verbal cu privire la contravenție seria/nr. IPN 01 000443 din 14.06.2023 și a deciziei asupra cauzei contravenționale seria DPN 01

000406 din 11.07.2023, întreprinderea pârâtă a fost recunoscută vinovată de comiterea contravenției prevăzute la art. 344 alin.(9) Cod Contravențional în raport cu cet. Curmei Ruslan și sancționată cu amendă în mărime triplă, în conformitate cu prevederile art. 34 alin. (2^3) Cod contravențional, în mărime de 360 unități convenționale, ce constituie 18 000 lei.

Prin hotărârea Judecătoriei Chișinău sediul Buiucani din 06 februarie 2024 (dosar nr. 5r-5133/2023), a fost admisă integral contestația întreprinderii pârâte, pe motivul lipsei faptei contravenționale.

Relevă că, în susținerea poziției sale, instanța de judecată a menționat că în conformitate cu articolul 19 alin. (1) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (în vigoare la data depunerii reclamației) Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului, în unitatea de comerț de unde a fost procurat în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător. Alin. (3) Cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv. (4) Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar este prezentată în anexa la prezenta lege.

Comunică în continuare că potrivit prevederilor articolului 19 al Legii nr. 105/2003, orice consumator are dreptul de a solicita mai întâi de toate înlocuirea unui produs nealimentar în interiorul termenului de 14 zile dacă nu îi convine din anumite motive, iar în cazul în care un alt produs lipsește, consumatorul este în drept de a solicita restituirea contravalorii produsului procurat. Potrivit pct. 3 din anexa Legii nr. 105/2003, următoarele produse nu se supun înlocuirii, iar în cazul lipsei unui alt produs nu se supun returului: articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului).

Prin urmare în speță sunt în prezența unei situații în care Codului Civil în calitate de lege cu caracter general oferă dreptul consumatorilor de a revoca orice contract de vânzare-cumpărare în decursul termenului de 14 zile și a primi restituirea contravalorii produsului nealimentar de calitate corespunzătoare, însă pe de altă parte Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor în calitate de lege cu caracter special enumeră produsele care sunt exceptate de la regula generală și în cazul în care nu prezintă defecte fiind de calitate corespunzătoare, nu pot fi înlocuite sau returnate vânzătorului în termenul de 14 zile.

Reține că potrivit articolul 5 alin. (3) al Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative, normele juridice speciale sunt aplicabile în exclusivitate anumitor

categorii de raporturi sociale sau subiecți strict determinați. Codul Civil este legea care reglementează relațiile civile apărute între toate persoanele fizice și juridice de pe teritoriul Republicii Moldova, însă Legea nr. 105/2003 cu privire la protecția consumatorilor, reglementează relațiile apărute doar între doi subiecți strict determinați - agentul economic pe de o parte și consumatorul pe de altă parte.

De asemenea susține că, instanța de judecată investită să examineze contestația, a ajuns la concluzia că agentul constatator în urma examinării sesizării consumatorului Curmei Ruslan urma să aplice prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, care reprezintă o lege specială în raport cu prevederile Codului Civil și să constate faptul că aparatul de ras se regăsește la pct. 3 din anexa legii respective care constituie o excepție de la regula generală privind revocarea contractelor, deoarece este un produs care nu poate fi înlocuit sau returnat în cazul în care nu prezintă defecte.

În altă ordine de idei susține că, în conformitate cu articolul 9 lit. a) al Legii nr. 105/2003 vânzătorul este obligat să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate.

Astfel, în cazul în care agenților economici li se va impune obligația de a accepta returnarea produselor care se regăsesc în anexa Legii nr. 105/2003vânzătorii nu vor putea să-și îndeplinească obligația de a asigura inofensivitatea produselor oferite spre comercializare, deoarece după acceptarea returului unor produse precum sunt aparatele de ras sau lenjeria de corp, vânzătorii nu vor avea siguranța că produsul returnat și care urmează a fi pus din nou în vânzare, este unul inofensiv. În asemenea caz se pune în pericol viața unui cerc foarte larg de persoane, iar statul în acest mod își va încălca obligația de a proteja viața și sănătatea cetățenilor săi, obligație prescrisă la art. 36 și 37 din Constituție.

În continuare, dorește să atragă atenția asupra faptului că reclamantul manifestă un abuz de drepturile sale și se comportă dolosiv, deoarece potrivit conținutului reclamației depuse la 11.04.2023 în magazinul pârâtului și potrivit conversației purtate cu operatorul Gurulea Marinela la aceeași dată, în calitate de motiv al returului de către reclamant a fost invocat că nu mai are nevoie de produs. Totuși, în petiția nr. 666-C din 15.05.2023 depusă în adresa inspectoratului, reclamantul indică deja în calitate de motiv al returului faptul că țara producătoare afișată pe cutia produsului este China, însă pe pagina oficială a producătorului este menționat că produsele originale sunt fabricate doar în SUA sau Ungaria. În susținerea poziției sale acesta a anexat un extras de pe un portal rusesc „wahlshop.ru".

Astfel, examinând pagina electronică „wahlshop.ru" observă că de fapt aceasta nu este pagina oficială a producătorului, ci este un on-line magazin de comercializare a produselor de marca respectivă care activează pe teritoriul

Federației Ruse. Respectiv informația afișată pe această pagină nu poate fi tratată ca fiind o poziție oficială a producătorului. Totodată, la materialele cauzei de către reclamant nu a fost anexată o probă care ar confirma faptul că pe cutia produsului era inscripționată țara de origine China, contrar art. 118 alin. (1) CPC.

Înaltă ordine de idei susține că, reclamantul a indicat că în momentul când curierul de livrare a dorit să îi transmită produsul la data de 29.03.2023, Curmei Ruslan a dorit să refuze recepționarea, însă a primit un răspuns precum că toate pretențiile urmează a fi înaintate către oficiul întreprinderii. Informația respectivă este una falsă și după cum a menționat mai sus, nu este clar cum ar fi fost posibil Curmei Ruslan să refuze recepționarea produsului, în timp ce în certificatul de garanție anexat la materialele cauzei este indicat în calitate de cumpărător Curmei Mihail și produsul a fost livrat anume către dumnealui.

Susține că, potrivit art. 10 alin. (1) Cod Civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă până la proba contrară. Articolul 13 alin. (1) Cod Civil, niciun drept subiectiv nu poate fi exercitat predominant în scopul de a cauza altei persoane un prejudiciu sau a-i dăuna în alt mod (abuzul de drept). (2) în cazul abuzului de drept, instanța de judecată, ținând cont de natura și consecințele acestuia, refuză titularului în apărarea dreptului subiectiv exercitat abuziv sau, după caz, îl obligă la încetarea exercitării abuzive. (3) Dacă abuzul de drept a dus la încălcarea dreptului subiectiv al unei alte persoane, aceasta poate cere repararea prejudiciului cauzat.

Respectiv, în mod incontestabil sunt în prezența unei situații de abuz de drept din partea reclamantului, prin care acesta abuzând de calitatea sa de consumator încearcă să se îmbogățească pe seama pârâtului, inclusiv inducând în eroare instanța de judecată referitor la mai multe circumstanțe care au fost combătute în prezenta referință.

Audiind explicațiile părților, studiind materialele cauzei în raport cu argumentele părților litigante, instanța de judecată consideră că, acțiunea reclamantului Curmei Ruslan este întemeiată și urmează să fie admisă parțial, reieșind din următoarele considerente.

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

Conform prevederilor art. 118 alin. (1) din Codul de procedură civilă, *fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale, dacă legea nu dispune altfel*. Totodată, prevederile

art. 122 alin. (1) din Codul de procedură civilă stabilesc că, *circumstanţele care, conform legii, trebuie confirmate prin anumite mijloace probante nu pot fi dovedite cu nici un fel de alte mijloace.*

Conform prevederilor art. 121 din Codul de procedură civilă, *instanța judecătorească reține spre examinare şi 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 şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege.*

Reieșind din materialele cauzei, rezultă că la data de 29 martie 2023 reclamantul Curmei Ruslan a procurat prin intermediul site-ului enter.md aparatul de tuns „Hair Cutter Wahl *****”.

La data de 11 aprilie 2023, reclamantul Curmei Ruslan, a depus o cerere în adresa SRL „Ultracom Electronic”, prin care a indicat că, nu mai are nevoie de mașina de tuns și a solicitat restituirea banilor pentru mașina indicată, or, aceasta nu a fost folosită, nici nu a fost scoasă din cutie după procurare.

La data de 15.05.2023 reclamantul a depus petiție în adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Prin răspunsul nr. 27/07-2215 din 16.06.2023 Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, a menționat că în procesul examinării materialelor petiției, a fost pornit proces contravențional în privința SRL „Ultracom Electronic”, fiind constatată contravenția prevăzută de art. 344 alin.(9) Cod contravențional.

La data de 27 iunie 2023 reclamantul Curmei Ruslan a depus cererea prealabilă în adresa SRL „Ultracom Electronic”, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare a produsului Hair Cutter Wahl *****” cu primirea acestui produs și restituirea banilor în sumă de 799 lei. Inclusiv și achitarea prejudiciului moral a câte 100 lei pentru fiecare săptămână de întârziere după termenul prevăzut de legislația în vigoare, adică după 25 aprilie 2023.

La data de 14 iulie 2023 SRL „Ultracom Electronic” a notificat reclamantul, că îți manifestă dezacordul cu cele invocate de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, astfel procesele- verbale întocmite împotriva întreprinderii au fost contestate în instanța de judecată.

La data de 09.08.2023, reclamantul Curmei Ruslan a depus plângere în adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, pe presupusele încălcări admise de SRL „Ultracom Electronic”.

Prin răspunsul din 29.08.2023 Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, a menționat că în procesul examinării materialelor petiției, a fost pornit proces contravențional în privința SRL „Ultracom Electronic", fiind constatată contravenția prevăzută de art. 344 alin.(8) lit. g) Cod contravențional.

Prin Hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Buiucani) nr. 5r-5133/2023 din 06 februarie 2024, s-a anulat decizia de sancționare seria/nr. DPN 01 000406 din 11.07.2023, emisă de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, prin care SRL „Ultracom Electronic a fost recunoscută vinovată de comiterea contravenției prevăzute de art. 344 alin.(9) Cod contravențional şi s-a încetat procesul contravențional.

Prin Hotărârea Judecătoriei Chișinău (sediul Buiucani) nr.5r-6604/2023 din 05 martie 2024, s-a respins contestația depusă de SRL „Ultracom Electronic, împotriva procesului-verbal cu privire la contravenție seria/nr.IPN01 000606 din 30.08.2023 și deciziei asupra cauzei contravenționale din 26.09.2023, întocmite de către agentul constatator din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare.

Inițial, instanța de judecată va reține că potrivit art. 3 alin.(1) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *raporturile în domeniul protecţiei consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi şi acte normative în domeniul respectiv.*

Potrivit art. 6 lit. a), c) și d) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *orice consumator are dreptul la:*

a) protecţia drepturilor sale de către stat;

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

d) informaţii complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziţionate.

Potrivit art. 18 alin.(1)-(2), (11) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *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).

(11) În cazul în care, la momentul adresării consumatorului, agentul economic nu dispune de un produs similar cu cel returnat, consumatorul este în

drept să ceară restituirea contravalorii produsului, iar vînzătorul este obligat să primească produsul respectiv şi să restituie suma plătită.

În corespundere cu art. 19 din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, ***cererea consumatorului*** *de a i se înlocui produsul sau* ***de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu şi-a pierdut calităţile de consum şi dacă există probe că a fost cumpărat de la vînzătorul respectiv.***

În continuare se va reține că potrivit art. 1015 alin.(1) lit. h) Cod civil, *înainte ca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale ori orice ofertă similară să producă efecte obligatorii pentru consumator, profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații: în cazul în care există un drept de revocare, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv conform art. 1053 și art. 1062 alin. (1), precum și formularul standard de revocare prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova;*

Potrivit art. 1053 alin.(1) Cod civil, ***dreptul de revocare se exercită prin notificarea profesionistului***. ***Consumatorul nu este obligat să justifice decizia de revocare.***

Potrivit art. 1015 Cod civil, *se consideră că profesionistul a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare dacă dreptul de revocare este adus, în mod corespunzător, la cunoștința consumatorului, iar informațiile prevăd, în formă textuală pe un suport durabil și într-un limbaj clar și pe înțeles, date despre modul de exercitare a dreptului, termenul de revocare, denumirea și adresa persoanei căreia trebuie să-i fie comunicată revocarea.*

(2) Cu toate acestea, în cazul contractului la distanţă sau contractului negociat în afara spaţiilor comerciale, profesionistul trebuie să transmită consumatorului informaţiile privind dreptul de revocare prevăzute la art. 1015 alin. (1) lit. h).

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

Iar, potrivit art. 1062 alin.(1) Cod civil, *în scopul notificării profesionistului despre exercitarea dreptului de revocare, consumatorul are posibilitatea:*

a) de a folosi formularul standard prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova; sau

b) de a face orice altă notificare neechivocă în care să-şi exprime decizia de revocare a contractului.

Astfel, la caz, instanța de judecată constată cu certitudine că reclamantul Curmei Ruslan, prin cererile din 11 aprilie 2023 și respectiv 27 iunie 2023 adresate SRL „Ultracom Electronic", și-a exercitat dreptul de revocare, a contractului de vânzare-cumpărare a produsului „Hair Cutter Wahl *****" încheiat între Curmei Ruslan și SRL „Ultracom Electronic", la data de 29.03.2023.

De altfel, nu pot fi reținute argumentele pârâtului precum că, *„produsul procurat intră sub incidența la pct. 3 din anexa la Legea nr.105/2003 privind protecţia consumatorilor, în care sunt enumerate produsele de calitate corespunzătoare care nu se supun înlocuirii sau returului, printre care se regăsesc şi maşinile de frezat",* or, din conținutul art. 19 alin. (3) Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, rezultă că **cererea consumatorului de a i se restitui contravaloarea produsului urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu şi-a pierdut calitățile de consum şi dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.**

Astfel, din materialele cauzei rezultă că, cererea lui Curmei Ruslan de a i se restitui contravaloarea produsului urma a fi soluționată pozitiv de către SRL „Ultracom Electronic", or, produsul „Hair Cutter Wahl *****" nu a fost folosit, nici nu a fost scos din cutie după procurare.

De asemenea, nu pot fi reținute argumentele pârâtului precum că Codul Civil reprezintă o lege cu caracter general, însă în speță fiind aplicabile prevederile legii speciale privind protecția consumatorilor, or, Legea nr.105 din 13-03-2003 cu privire la protecția consumatorului nu reglementează instituția revocării contractului.

Prin urmare instanța de judecată conchide că prevederile Legii nr.105 din 13-03-2003 cu privire la protecția consumatorului urmează a fi coroborate cu prevederile Codului Civil. Fapt care rezultă nemijlocit și din conținutul art. 3 alin.(1) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor.

De asemenea instanța de judecată apreciază critic argumentele pârâtului precum că *„potrivit certificatului de garanție din data de 29 martie 2023 anexat la acțiune, se confirmă procurarea de la întreprinderea pârâtă de către cetățeanul Curmei Mihail a două aparate de ras și de frezat de marca "Hair Cuter Wahl *****"*, or, certificatul de garanție anexat la materialele cauzei nu este semnat de cumpărător.

Cu atât mai mult art. 19 alin. (3) Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, condiționează restituirea contravalorii produsului de către profesionist **dacă produsul nu este utilizat, nu şi-a pierdut calitățile de consum şi dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.**

Iar, după cum rezult din materialele cauzei, produsul „Hair Cutter Wahl *****” nu a fost folosit, nici nu a fost scos din cutie, totodată fiind anexat și copia bonului de plată, care confirmă procurarea aparatului de tuns de la SRL „Ultracom Electronic”.

Ținând cont de cele relatate, instanța de judecată va rezoluționa contractul de vânzare-cumpărare a produsului „Hair Cutter Wahl *****” încheiat între Curmei Ruslan și SRL „Ultracom Electronic”, la data de 29.03.2023, cu restituirea contravalorii produsului procurat în sumă de 799 (șapte sute nouăzeci și nouă) lei.

În continuare în partea ce ține de cerința reclamantului privind încasarea penalității de întârziere în sumă de 3 284 lei se va reține următoarele.

Potrivit art. 32 alin. (1)-(1[1]), (4)-(5) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 18 alin. (7) şi (20) şi art. 18[1] alin. (1), vînzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 1% din preţul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamaţiei consumatorului.*

(1[1]) Cuantumul penalităţii menţionate la alin. (1) nu poate depăşi preţul produsului sau preţul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau preţul total al comenzii în cazul în care costul produsului sau al unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului nu este determinat de contract.

(4) Plata penalităţilor şi repararea prejudiciului nu exonerează vînzătorul, prestatorul (executantul) de îndeplinirea obligaţiilor ce îi revin faţă de consumator.

(5) Pretenţiile consumatorului privind repararea prejudiciului şi achitarea penalităţilor, prevăzute de prezenta lege sau de contract, se soluţionează de vînzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislaţiei.

Prin urmare instanța de judecată va admite cerința reclamantului și va dispune încasarea din contul SRL „Ultracom Electronic”, în beneficiul lui Curmei Ruslan, penalitatea în sumă de 3 284 lei.

În altă ordine de idei referitor la cerința reclamantului privind încasarea compensației pentru incomodităţile pricinuite lui Curmei Ruslan în sumă de 5 800 lei, se va reține următoarele.

Potrivit art. 20 alin.(4) și (5) din Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, *prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vînzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească.*

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

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

Aprecierea prejudiciului moral se face în raport cu miza pentru reclamant comportamentul părților, buna/reaua credință, etc. Se ia în considerare în mod obligatoriu principiul general al echității. Prejudiciul moral se apreciază individual pentru fiecare caz, luând- se în considerație argumentele ambelor părți în proces și excluzând-se pretenții excesive și vădit exagerate.

Aici, instanța de judecată reține că, materialul probator anexat la actele cauzei denotă fără echivoc faptul că, reclamantului i-au fost cauzate suferințele psihice, prin faptul că acestuia iau fost încălcate drepturile lui prevăzute de Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor, și Codul Civil.

Caracterul și gravitatea suferințelor psihice sau fizice le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, precum și statutul social al persoanei vătămate.

La caz, instanța de judecată, ținând cont de toate circumstanțele pricinii, consideră că, suma solicitată de reclamant este una exagerată, or, sarcina probării mărimii prejudiciului moral îi revine reclamantului și se apreciază individual pentru fiecare caz, luându-se în considerație argumentele părților și jurisprudența Curții Europene.

O compensație justificată ar însemna „una echitabilă”, să nu fie vădit disproporționată în raport cu gravitatea violărilor constatate și să se apropie în cuantum la valoarea pe care ar fi acordat-o Curtea Europeană în cazul în care cauza ar fi fost examinată în fața Instanței de la Strasbourg.

Concomitent, instanța de judecată relevă că Curtea Europeană a Drepturilor Omului a făcut o serie de aprecieri notabile în ceea ce privește proba prejudiciului moral, constatând în repetate rânduri că proba faptei ilicite este suficientă, urmând ca prejudiciul și raportul de cauzalitate să fie prezumate, instanțele urmând să deducă producerea prejudiciului moral din simpla existență a faptei ilicite de natură să producă un asemenea prejudiciu și a împrejurărilor în care a fost săvârșită, soluția fiind determinată de caracterul subiectiv, intern al prejudiciului moral, proba sa directă fiind practic imposibilă (cauza A. împotriva Norvegiei, nr. 28070/06, 9 aprilie 2009).

Oferind o apreciere celor enumerate mai sus, instanța de judecată conchide că reclamantului într-adevăr, i-a fost cauzat un prejudiciu moral, însă acesta urmează a fi estimat nu în mărimea a 5 800 lei, cum a solicitat reclamantul, ci în funcție de caracterul și gravitatea suferințelor psihice și fizice cauzate, ca recompensă a prejudiciului moral, cauzat prin încălcarea drepturilor lui Curmei Ruslan.

Astfel, instanța de judecată evaluează prejudiciul moral la suma de 3 000 lei, ce constituie o satisfacție echitabilă pentru suferințele cauzate lui Curmei Ruslan prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecţia consumatorilor, și Codul Civil.

În continuare referitor la încasarea cheltuielilor de judecată se va reține următoarele.

Potrivit art. 94 alin. (1) din Cod de procedură civilă, *instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părţii care a avut cîştig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acţiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pîrîtului – proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului.*

Iar, potrivit art. 82 Cod de procedură civilă, *cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru şi cheltuielile de judecare a cauzei.*

Prin urmare instanța de judecată consideră necesar de a încasa din contul SRL „Ultracom Electronic" în beneficiul lui Curmei Ruslan taxa de timbru în sumă de 200 lei.

Reieșind din circumstanțele expuse *supra*, instanța de judecată concluzionează că acțiunea înaintată de Curmei Ruslan împotriva SRL „Ultracom Electronic", privind protecția consumatorului, urmează a fi admisă parțial.

În conformitate cu art. 94, 238-241, Cod de procedură civilă, instanța de judecată,

hotărăște:

Cererea de chemare în judecată înaintată de Curmei Ruslan împotriva SRL „Ultracom Electronic", privind protecția consumatorului, se admite, parțial.

Se rezoluționează contractul de vânzare-cumpărare a produsului „Hair Cutter Wahl *****" încheiat între Curmei Ruslan și SRL „Ultracom Electronic", la data de 29.03.2023, cu restituirea contravalorii produsului procurat în sumă de 799 (șapte sute nouăzeci și nouă) lei.

Se încasează din contul SRL „Ultracom Electronic" (IDNO: 1020600034721, cu sediul în mun. Chișinău, sec. Buiucani, str. Creangă Ion, 6V), în beneficiul lui Curmei Ruslan (născut la *****, IDNP *****), penalitatea în sumă de 3 284 (trei mii două sute optzeci și patru) lei, prejudiciul moral în sumă de 3 000 (trei mii) lei, și taxa de timbru în sumă de 200 (două sute) lei.

În rest, pretențiile reclamantului se resping ca neîntemeiate.

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

Președintele ședinței,
Judecător Guzun Corneliu