Dispozitivul hotărîrii pronunţat public la 06 iulie 2026,
Cererea de apel înregistrată la data de 06 iulie 2026,
Perioada concediului anual 15 august 2026 – 18 septembrie 2026 (inclusiv),
Conform art. 236 alin. (6) CPC în cazurile prevăzute la alin. (5), completul de judecată va întocmi hotărîrea integrală în termen de 45 de zile lucrătoare de la data solicitării, atacării sau pronunţării dispozitivului hotărîrii, după caz.

Dosarul nr. 2-9326/2024
Cererea nr. 2-24076647-12-2-11072024

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

06 iulie 2026 mun. Chişinău

Judecătoria Chișinău (sediul Centru)
Instanţa compusă din
Preşedinte de şedinţă, Judecător Georgeta Grozav
Grefier Ana Gațco

Cu participarea:
Reclamantei – Groza Liubovi,*****,
R/Reclamantului – avocat Ana Constantinov, mandat nr. 1578381 din 02 decembrie 2024,
R/pîrîtului – avocat Astafiev Valeri, mandat nr. 1991652 din 02 decembrie 2024,
R/intervenient accesoriu SRL „Re-Service” – administrator Serghei Poberejnîi, extras nr. 160332 din 16 decembrie 2024,

examinînd în şedinţă de judecată publică cererea de chemare în judecată depusă de Groza Liubovi către SRL „Maximum Electronic”, intervenienţi accesorii Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor şi SRL „Re-Service” privind constatarea încălcării dreptului consumatorului, rezoluţiunea contractului de vînzare – cumpărare, restituirea costului bunului procurat, încasarea

penalităţii, a prejudiciului moral şi încasarea cheltuielilor de judecată şi acţiunea reconvenţională înaintată de SRL „Maximum Electronic” către Groza Liubovi privind încasarea cheltuielilor suportate pentru expertiza tehnică şi a cheltuielilor de judecată,

a constatat:

La 11 iulie 2024, Groza Liubovi s-a adresat cu cerere de chemare în judecată către SRL „Maximum Electronic”, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor privind recunoaşterea încălcării drepturilor consumatorilor, rezoluţiunea contractului de vînzare-cumpărare, restituirea costului produsului, repararea prejudiciului moral.

În motivarea acțiunii reclamantul a invocat că, la 05 iulie 2022, în calitate de cumpărător a procurat din magazinul SRL „Maximum Electronic”, situat în mun. Chișinău, bd. Iuri Gagarin,16, mașina de spălat de model AEG LTX8C373C, fapt confirmat prin bonul de plată nr. 00252254 din 05 iulie 2022. Mașina de spălat a fost instalată la 20 octombrie 2023, din motive personale a reclamantului. După instalarea mașinii de spălat, aceasta a funcționat defectuos, deranjând vecinii. La 10 ianuarie 2024 a anunțat administrația magazinului despre nefuncționalitatea corespunzătoare a mașinii, iar reprezentanții SRL „Maximum Electronic” au redirecționat reclamantul la centrul de reparație, pentru a depune cerere.

Groza Liubovi a menționat că, meșterul s-a prezentat la 15 ianuarie 2024, după verificarea mașinii a stabilit că este defectat rulmentul, care a fost instalat defect de la fabrică. Meșterul a comunicat că nu au această piesă și urmează a fi comandată. Ulterior, a fost informată că piesa va fi după 18 februarie 2024, telefonând meșterul după 18 februarie 2024, și i-a comunicat că s-a concediat și urmează să se adreseze la centrul de reparație pentru a solicita alt meșter. La 15 martie 2024 a venit alt meșter pentru a schimba rulmentul, la detașarea carcasei mașinii de spălat, a văzut că rulmentul era ruginit, pe partea de jos avea un strat de murdărie, iar pe peretele carcasei din partea interioară avea o zgârietură, cu lățimea de aproximativ 1 cm, cu forma unui cerc, care a fost format de către tamburul mașinii de spălat. Întrebând meșterul despre cauza defectelor vizibile, cel din urmă a comunicat că apa se prelinge și a cauzat defectele. Meșterul a schimbat piesa, fără a elibera reclamantului vreun act, comunicând că toate datele se păstrează la centrul de reparație în computer.

Reclamantul a comunicat că, la 22 martie 2024 a pus în funcțiune mașina de spălat, și la finisarea ciclului de spălare s-a blocat, cu emiterea unui sunet și deteriorarea draperiei și lenjeriei. La 23 martie 2024 a venit meșterul și a deschis mașina de spălat folosind ciocanul. Nefiind de acord cu reparația mașinii de spălat a solicitat restituirea costului mașinii de spălat. La 24 martie 2024 mașina de spălat a fost luată la centrul de

reparații, iar la 26 martie 2024 a depus cerere la SRL „Maximum Electronic”, prin care a solicitat restituirea contravalorii mașinii de spălat. La 27 martie 2024, reclamantul a fost contactat de către specialiștii centrului de reparație, pentru restituirea mașinii de spălat, însă reclamatul a refuzat. Ulterior, a fost contactată de administratorul magazinului SRL „Maximum Electronic”, în vederea necesității primirii mașinii de spălat. La 28 martie 2024 s-a prezentat la administratorul magazinului SRL „Maximum Electronic”, pentru clarificarea situației, însă a fost informată că cererea privind restituirea costului mașinii de spălat, nu va fi în favoarea ei. La 29 martie 2024 a fost redirecționată la alt administrator, care i-a comunicat că, pentru a avea temei cererea depusă, urmează să recepționeze mașina de spălat și s-o pună în funcțiune, iar în cazul în care vor apărea alte dificultăți, să depună altă cerere.

Groza Liubovi a declarat că, mașina de spălat i-a fost restituită, fiind pusă în funcțiune, defectuos funcționa, cu emiterea gălăgiei, deranjând vecinii. La 01 aprilie 2024, în mod repetat reclamantul s-a adresat la administrația SRL „Maximum Electronic”, cu o cerere, prin care a solicitat rambursarea costului mașinii de spălat, însă la cerere nu s-a dat răspuns. Astfel, a fost informată de către administrația SRL „Maximum Electronic”, că la 01 aprilie 2024 a depus cerere la Camera de Comerț și Industrie al Republicii Moldova, pentru efectuarea expertizei. La 22 aprilie 2024, un expert s-a deplasat la domiciliul reclamantului și timp de două ore nu a reușit să stabilească cauza defectării, iar mașina de spălat a fost luată de către expert la sediul Camerei de Comerț și Industrie al Republicii Moldova, pentru continuarea expertizei. Până la depunerea cererii de chemare în judecată nu a primit un raport de expertiză, nici un răspuns privitor la rezultatele expertizei, și nici oferită altă mașină de spălat în locul celei defectate, reclamantul fiind nevoit să spele manual. Mașina de spălat efectiv a funcționat trei luni, iar pe parcursul a șase luni aceasta s-a aflat la reparație și la expertiză. La 13 iunie 2024 a înaintat o reclamație către SRL „Maximum Electronic”, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare a mașinii de spălat și restituirea costului acesteia în termen de șapte zile calendaristice din data recepționării reclamației. La 21 iunie 2024, administrația SRL „Maximum Electronic” a informat reclamantul că odată cu recepționarea raportului de expertiză de la Camera de Comerț și Industrie al Republicii Moldova, va fi luată decizie la caz. Prin urmare, în condițiile în care mașina de spălat a fost reparată de trei ori și funcționează necorespunzător, justifică dreptul acesteia la încetarea contractului de vânzare-cumpărare, cu restituirea contravalorii produsului.

Reclamantul a solicitat admiterea cererii de chemare în judecată, recunoaşterea încălcării drepturilor consumatorilor, rezoluţiunea contractului de vînzare-cumpărare, restituirea costului produsului, repararea prejudiciului moral.

La 02 octombrie 2024 Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor a depus referință, prin care a indicat că solicitările reclamantului țin de latitudinea instanței (f.d. 36-37). În motivare a stipulat că, reieșind din specificul raportului juridic instituit între părți, SRL „Maximum Electronic” este asimilat unui agent economic, iar Groza Liubovi este asimilat unui consumator, care a procurat de la vânzător/pârât produsul respectiv, motiv din care sunt aplicabile garanțiile consacrate de legislația privind protecția consumatorilor. Totodată, a subliniat că, reieșind din prevederile legislației privind protecția consumatorilor, în cazul în care în baza raportului de expertiză nu se constată vina consumatorului în apariția deficiențelor, vânzătorul este obligat să soluționeze cerințele consumatorului în termen de paisprezece zile de la recepționarea raportului de expertiză. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor consideră că, solicitarea reclamantului Groza Liubovi privind încasarea contravalorii produsului în mărime de 14.249 lei de la pârât și pretenția privind repararea prejudiciului moral în mărime de 15.000 lei, ține de latitudinea instanței de judecată.

La 13 decembrie 2024 avocatul Astafiev Valeri în interesele SRL „Maximum Electronic” a depus referință, prin care a solicitat respingerea acțiunii ca neîntemeiată (f.d. 42 – 47). În susținerea poziției a menționat că reclamantul nu a întrunit cerințele art. 26 alin. (3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, ce i-ar fi permis restituirea contravalorii mașinii de spălat de model AEG LTX8C373C. În conformitate cu actul de prestare a serviciilor nr. 04-01/24-1165024 din 01 aprilie 2024, întocmit de Centrul de deservire autorizată SRL „Re-Service” s-a conchis că, la testarea aparatului la centru de deservire și la domiciliul cumpărătorului s-a constatat că, reclamațiile clientului s-au datorat rigidității insuficiente a bazei (pardoseala), pe care a fost instalată mașina de spălat în apartament. Cumpărătorului i se recomandă să folosească suporturi suplimentare anti-vibrații pentru mașina de spălat, așezându-le sub picioare. Potrivit raportului de expertiză nr. 0486290 din 30 iulie 2024, mașina de spălat de model AEG LTX8C373C se află în stare funcțională, corespunde parametrilor tehnici declarați de producător. Defectul reclamat de cumpărător și depistat în urma testării mașinii de spălat nu poate fi calificat ca viciu ascuns de fabricație, deoarece nu influențează asupra funcționalității acesteia.

Avocatul Astafiev Valeri în interesele SRL „Maximum Electronic” a susținut că, reieșind din art. 26 alin. (3) Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, rezultă că, SRL „Maximum Electronic” este în imposibilitate de a satisface cerințele reclamantului or, mașina de spălat de model AEG LTX8C373C este funcționabilă și a fost utilizată de reclamant, prin urmare și-a pierdut calitățile unui produs nou, iar pretinsa deficiență ține în exclusivitate de reclamant, or agentul economic nu are obligația de a

asigura cumpărătorul de mașini de spălat cu suporturi anti-vibrații. Consideră neîntemeiat dezacordul reclamantului de a verifica starea tehnică a mașinii de spălat de model AEG LTX8C373C or, în cazul în care agentul economic nu este de acord cu reclamația consumatorului și respinge cerințele acestuia, este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, prin efectuarea expertizei tehnice. Totodată, a indicat avocatul Astafiev Valeri în interesele SRL „Maximum Electronic" că, din propria imprudență reclamantul generează dificultăți în funcționarea mașinii de spălat, iar cererea de chemare în judecată înaintată de Groza Liubovi este depusă cu rea intenție.

La fel, la 13 decembrie 2024 avocatul Astafiev Valeri în interesele SRL „Maximum Electronic", a depus obiecții la referința Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor, indicând că, pentru repararea prejudiciului material și moral, restituirea contravalorii urmează a fi întrunite mai multe criterii și anume: produsul să fie neconform, vânzătorul/prestatorul să refuze să satisfacă reclamația consumatorului, produsul nu este utilizat și nu a pierdut calitățile de consum. La caz, SRL „Maximum Electronic" a vândut un produs conform, or timp de un an reclamantul nu a reclamat careva pretenții, iar în perioada termenului de garanție, Groza Liubovi a invocat deficiențe de funcționare a mașinii de spălat achiziționate, iar conform art. 20 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, SRL „Maximum Electronic" a adus produsul defect la conformitate, reparând mașina de spălat gratis, iar pretențiile ulterioare a reclamantului nu țin de competența agentului economic.

La 12 martie 2025, avocatul Astafiev Valeri în interesele SRL „Maximum Electronic", a depus cerere reconvențională împotriva lui Groza Liubovi, prin care a solicitat încasarea cheltuielilor suportate pentru expertiza tehnică în sumă de 960 lei şi a cheltuielilor de judecată. În motivare a menționat că, la 28 iunie 2024 Groza Liubovi a adresat o cerere de chemare în judecată în contradictoriu cu SRL „Maximum Electronic", intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor privind recunoaşterea încălcării drepturilor consumatorilor, rezoluţiunea contractului de vînzare-cumpărare, restituirea costului produsului, repararea prejudiciului moral.

Reclamantul reconvențional a indicat circumstanțele de fapt relatate și de Groza Liubovi în cererea de chemare în judecată de bază, însă, suplimentar a menționat că, potrivit actului de prestare a serviciilor nr. 04-01/24-1165024 din 01 aprilie 2024, întocmit de Centrul de deservire autorizată SRL „Re-Service", confirmat prin raportul de expertiză nr. 0486290 din 30 iulie 2024, menționează clar și tranșant că, SRL „Maximum Electronic" și-a respectat obligațiile și a vândut lui Groza Liubovi un bun care corespunde parametrilor tehnici declarați de producător, iar pretinsa deficiență e din vina

exclusivă a pârâtului reconvențional, or agentul economic nu are obligația de a asigura cumpărătorului de mașini de spălat cu suporturi anti-vibrații. Astfel, SRL „Maximum Electronic” a fost obligat să suporte cheltuieli nejustificate pentru realizarea expertizei tehnice, iar în urma acțiunilor deliberate a pârâtului să suporte și cheltuieli de asistență juridică.

SRL „Maximum Electronic” a solicitat admiterea cererii de chemare în judecată reconvențională, încasarea cheltuielilor suportate pentru expertiza tehnică şi a cheltuielilor de judecată.

La 05 mai 2025, avocatul Ana Constantinov în interesele reclamantului Groza Liubovi, a depus cerere de chemare în judecată concretizată către SRL „Maximum Electronic”, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor privind constatarea încălcării dreptului consumatorului, rezoluţiunea contractului de vînzare – cumpărare, restituirea costului bunului procurat, încasarea penalităţii, a prejudiciului moral şi încasarea cheltuielilor de judecată (f.d. 90 – 93). În motivarea cererii a reiterat argumentele expuse în cererea de chemare în judecată inițială, totodată, a solicitat încasarea penalității în mărime de 1% din prețul produsului, preț care la data examinării reclamației depuse constituia 14.249 lei. Totodată a indicat că, expertiza extrajudiciară efectuată de către SRL „Maximum Electronic” nu este întocmită corespunzător, și nu poate servi ca probă, ca defecțiune nu poate fi imputată vânzătorului, care nu și-a executat obligația de rambursare a costului mașinii de spălat. Avocatul Ana Constantinov în interesele reclamantului Groza Liubovi a subliniat că, reclamația cu privire la înlocuirea produsului a fost înaintată la 26 martie 2024, iar produsul necorespunzător nu a fost înlocuit. Reclamanta a considerat că este îndreptățită să pretindă la plata penalității începând cu 26 martie 2024, dar care nu va depăși prețul produsului, deoarece vânzătorul nu și-a îndeplinit obligația legală de a înlocui produsul în termen de 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației și nici de restituire a costului achitat.

La 08 octombrie 2025 Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor a depus referință la cererea de concretizare depusă de avocatul Ana Constantinov în interesele reclamantului Groza Liubovi, prin care a indicat că, susține pe deplin cererea de majorare a pretențiilor pe motivele de fapt și de drept invocate, înaintate de Groza Liubovi către SRL „Maximum Electronic” (f.d.111-114). În motivare a precizat că, la 26 martie 2024, Groza Liubovi a depus reclamația prin care solicită înlocuirea mașinii de spălat de model AEG LTX8C373C sau restituirea integrală a sumei de 14 249 lei, însă un răspuns din partea SRL „Maximum Electronic” nu a parvenit. În aceste condiții se reține că termenul de paisprezece zile calendaristice pentru soluționarea reclamației a expirat la 08 aprilie 2024, iar începând cu

ziua imediat următoare 09 aprilie 2025, agentul economic SRL „Maximum Electronic” era în întârziere de executare a cerințelor înaintate. Opiniază că, cuantumul penalității pe care pârâtul urmează să o achite consumatorului pentru perioada de întârziere reiese din prevederile art. 42 alin. (1) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, însă Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor lasă la aprecierea instanței de a statua asupra chestiunii privind mărimea penalității.

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor consideră că, ținând cont de prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, cererea reclamantei privind rezoluțiunea contractului de vânzare- cumpărare ca fiind una întemeiată. În moment ce părțile și-au dat acordul valabil la participarea lor în cadrul unui anumit raport juridic, acestea sunt obligate să-și execute reciproc obligațiile. Consumatorul în calitate de cumpărător, și-a executat toate obligațiile legale față de SRL „Maximum Electronic”, la momentul achiziționării bunului (privind achitarea bunului, predarea acestuia pentru efectuarea expertizei, etc) însă SRL „Maximum Electronic”, nu a soluționat în termeni legali reclamația Groza Liubovi, nu a înlocuit produsul cu unul similar (în perioada aflării acestuia la reparație pe o perioadă de 6 luni), nu a informat consumatorul cu privire la termenul soluționării reclamației.

De asemenea, în legătură cu solicitarea reclamantei Groza Liubovi privind restituirea costului produsului, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor o tratează ca întemeiată, reieșind din faptul că, pe 05 iulie 2022 Groza Liubovi a procurat mașină de spălat de model AEG LTX8C373C, în baza bonului fiscal, iar în perioada de utilizare, din motiv că produsul a prezentat defecțiuni, Groza Liubovi a depus o reclamația solicitând înlocuirea produsului cu unul similar, ulterior, din motiv că mașina de spălat a fost luată pentru efectuarea expertizei și consumatoarea nu avea nici un răspuns cu privire la rezultatele acesteia, a solicitat restituirea contravalorii produsului în mărime de 14.249 lei. Totodată, deși s-a adresat de nenumărate ori către SRL „Maximum Electronic”, aceștia au ignorat solicitările reclamantei, făcând trimitere la rezultatele raportului de expertiză, ultima notificare de către aceștia fiind înregistrată la 21 iunie 2025. Prin urmare, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor susține solicitarea consumatorului din motiv că, SRL „Maximum Electronic” ignorând prevederile legale, urmează să restituie contravaloarea produsului, ținând cont că nu a soluționat reclamația în termeni legali, nu a asigurat repararea sau înlocuirea produsului, drept urmare Groza Liubovi a fost lipsită de bunul procurat, cât și de bani, pentru a procura o mașină nouă de spălat.

Cu privire la cerința privind repararea prejudiciului moral, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor menționează că, despăgubirea pentru prejudiciul moral trebuie sa fie una justa, reală și echitabilă, care să asigure efectiv o compensare a suferințelor aduse. Din argumentele aduse de către Groza Liubovi, cu privire la prejudiciul moral suferit, aceasta a menționat că în perioada de șase luni, în care a fost lipsită de un răspuns la reclamație de la SRL „Maximum Electronic”, totodată faptul că nu i-a fost oferită spre înlocuire o alta mașină de spălat, și nu în ultimul rând nu i-au fost restituiți banii pentru a putea procura o altă mașină de spălat, în cumul i-au provocat suferințe psihice defavorabile. În acest sens, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor susține poziția Groza Liubovi privind repararea prejudiciului moral, dar mărimea prejudiciului ține de latitudinea instanței de judecată.

Instanța de judecată prin încheierea protocolară din 21 noiembrie 2025, a dispus de a atrage în proces în calitate de intervenient accesoriu SRL „Re-Service”.

În ședința de judecată, reclamanta Groza Liubovi și avocatul Ana Constantinov au susținut cererea de chemare în judecată concretizată și au solicitat admiterea acesteia în sensul formulat. De asemenea nu a recunoscut acțiunea reconvențională și a solicit respingerea acesteia.

Reprezentantul SRL „Maximum Electronic”, avocatul Astafiev Valeri, nu a recunoscut acțiunea inițială, solicitând respingerea acesteia, a susținut cererea reconvențională și a solicitat admiterea acesteia.

Reprezentantul SRL „Re-Serve”, administratorul Serghei Poberejnîi, nu a recunoscut acțiunea inițială, solicitând respingerea acesteia, a susținut cererea reconvențională și a solicitat admiterea acesteia.

Conform art. 192 alin. (1) CPC cauzele civile se judecă în primă instanță în termen rezonabil. Criteriile de determinare a termenului rezonabil sânt: complexitatea cauzei, comportamentul participanților la proces, conduita instanței judecătorești și a autorităților relevante, importantă procesului pentru cel interesat. Respectarea termenului rezonabil de judecare a cauzei se asigură de către instanță.

Potrivit art. 206 alin. (3) şi (5) CPC dacă pârâtul, înștiințat legal despre locul, data şi ora ședinței de judecată, nu s-a prezentat în judecată şi nu a comunicat instanței motivul neprezentării sau dacă motivele sânt considerate de instanță ca fiind neîntemeiate, sau dacă pârâtul nu a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa, instanța o examinează în lipsa acestuia. Neprezentarea în ședință de judecată a reprezentantului sau a unui alt participant la proces nu împiedică examinarea cauzei. La solicitarea întemeiată a participantului la proces, instanța poate amână o singură dată judecarea cauzei în legătură cu neprezentarea motivată a reprezentantului acestuia.

Examinând probele administrate pentru dovedirea celor invocate și raportându-le, per ansamblu, la prevederile legale ce guvernează spața, instanța de judecată consideră necesar de a admite acțiunea înaintată de Groza Liubovi și de a respinge acțiunea reconvențională înaintată de SRL „Maximum Electronic", reieșind din următoarele considerente.

Conform art. 239 CPC, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală şi întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședință de judecată.

Potrivit 240 alin. (1) CPC, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importantă pentru soluționarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării cauzei și admisibilitatea acțiunii.

Cu referire la cererea de chemare în judecată depusă de Groza Liubovi către SRL „Maximum Electronic", intervenienţi accesorii Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor şi SRL „Re-Service" privind constatarea încălcării dreptului consumatorului, rezoluţiunea contractului de vînzare – cumpărare, restituirea costului bunului procurat, încasarea penalităţii, a prejudiciului moral şi încasarea cheltuielilor de judecată.

Din materialele cauzei se constată că, la 05 iulie 2022, în calitate de cumpărător a procurat din magazinul SRL „Maximum Electronic", situat în mun. Chișinău, bd. Iuri Gagarin, 16, mașina de spălat de model AEG LTX8C373C, fapt confirmat prin bonul de plată nr. 00252254 din 05 iulie 2022 (f.d. 10).

La 10 ianuarie 2024, reclamanta a anunțat administrația magazinului despre faptul că mașina de spălat nu funcționează corespunzător. Pârâtul a recepționat pretenția și i s-a recomandat să se adreseze centrului de reparație pentru a depune cererea (f.d. 16-17).

La 15 ianuarie 2024, după verificarea mașinii de spălat, meșterul a stabilit că rulmentul era defectat, comunicând că piesa respectivă nu era disponibilă și urma a fi comandată. Ulterior, reclamanta a fost informată că piesa urma să fie disponibilă după 18 februarie 2024. După această dată, reclamanta a telefonat meșterului, care i-a comunicat că s-a concediat și că urmează să se adreseze centrului de reparație pentru a solicita intervenția unui alt meșter.

La 15 martie 2024, un alt meșter s-a prezentat pentru a schimba rulmentul. La detașarea carcasei mașinii de spălat, acesta a constatat că rulmentul era ruginit, pe partea de jos avea un strat de murdărie, iar pe peretele interior al carcasei era prezentă o zgârietură cu lățimea de aproximativ 1 cm, cu forma unui cerc, care a fost formată de tamburul mașinii de spălat. Întrebând meșterul despre cauza defectelor vizibile, acesta a comunicat că apa se prelinge și a cauzat defectele. Meșterul a schimbat piesa, fără a

elibera reclamantei vreun act, comunicând că toate datele se păstrează la centrul de reparație.

Ulterior, la 26 martie 2024, Grroza Liubovi s-a adresat către SRL „Maximum Electronic”, cu comunicare/pretenție, prin care a solicitat asigurarea înlocuirii mașinii de spălat de model AEG LTX8C373C cu alta identică, sau a restitui contravaloarea pentru acest produs într-un termen maxim de 7 (șapte) zile calendaristice din data recepționarii prezentei pretenții (f.d. 13), fiind lăsată fără de răspuns.

Astfel, la 01 aprilie 2024, reclamantul repetat a expediat în adresa pârâtului o pretenție prin care a solicitat rambursarea costului mașinii de spălat, însă acesta cerere a rămas la fel fără răspuns (f.d. 14).

Reclamanta Groza Liubovi, la data de 11 iulie 2024 s-a adresat cu cerere de chemare în judecată către SRL „Maximum Electronic”, intervenient accesoriu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor privind recunoaşterea încălcării drepturilor consumatorilor, rezoluţiunea contractului de vînzare-cumpărare, restituirea costului produsului, repararea prejudiciului moral.

Potrivit art. 9 alin. alin. (1), (2) lit. lit. a), h) Cod civil, drepturile și obligațiile civile apar în temeiul legii, precum și în baza actelor persoanelor fizice și juridice care, deși nu sânt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi și obligații civile, pornind de la principiile legislației civile. Drepturile și obligațiile civile apar din contracte şi din alte acte juridice; în urma altor fapte ale persoanelor fizice și juridice și a unor evenimente de care legea leagă apariția unor efecte juridice în materie civilă.

Conform art. 10 alin. (1) Cod civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să îşi exercite drepturile şi să îşi execute obligațiile cu bună-credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică şi cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă până la proba contrară.

Iar în conformitate cu prevederile art. 11 Cod civil, buna-credință este un standard de conduită a unei părți, caracterizată prin corectitudine, onestitate, deschidere şi luarea în cont a intereselor celeilalte părţi la raportul juridic. În special, este contrar bunei-credințe ca o parte să acționeze în contradicție cu declarațiile pe care le-a făcut anterior sau cu comportamentul pe care l-a avut anterior în cazul în care cealaltă parte, în detrimentul său, s-a bazat în mod rezonabil pe acele declarații sau acel comportament.

Conform art. 19 alin. alin. (1) și (2) Cod civil, în condițiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial şi nepatrimonial cauzat astfel. Se consideră prejudiciu patrimonial cheltuielile pe care persoana lezată le-a suportat sau urmează să le suporte la restabilirea dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat, distrugerea sau

deteriorarea bunurilor sale (daună reală), precum şi profitul ratat ca urmare a încălcării dreptului sau interesului recunoscut de lege (profit ratat).

Potrivit art. 774 alin. (1) Cod Civil, în virtutea raportului obligațional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestații, iar debitorul este ținut să o execute. Prestația poate consta în a da, a face sau a nu face.

Potrivit art. 775 alin. (1) Cod civil, debitorul şi creditorul trebuie să se comporte cu bună-credință la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării şi stingerii obligației.

Conform art. 776 Cod civil, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

În conformitate cu art. 1108 alin. (1) Cod civil, prin contractul de vânzare-cumpărare, o parte (vânzător) se obligă să predea un bun în proprietate celeilalte părţi (cumpărător), iar aceasta se obligă să preia bunul şi să plătească prețul convenit.

Instanța de judecată reține că în cadrul examinării cauzei s-a confirmat faptul relațiilor contractuale între părți, și anume SRL „Maximum Electronic”, a transmis în proprietate lui Groza Liubovi o mașina de spălat de model AEG LTX8C373C, fapt confirmat prin bonul de plată nr. 00252254 din 05 iulie 2022 (f.d. 10), iar Groza Liubovi a achitat prețul stabilit pentru produsul procurat.

Potrivit art. 1130 alin. alin. (1) și (4) Cod civil, în cazul în care vânzătorul, producătorul sau un terț garantează caracteristicile unui bun (garanția comercială), cumpărătorul beneficiază, fără a aduce atingere drepturilor prevăzute de lege, de drepturile din garanția comercială în condițiile indicate în declarația de garanție şi în publicitatea respectivă față de cel care a acordat garanția. Dacă garanția comercială nu prevede altfel:

a) obligațiile celui care garantează se nasc dacă, în orice moment în interiorul termenului de garanție comercială, bunul nu corespunde utilizării obișnuite sau nu prezintă caracteristici care există în mod obișnuit la bunuri de acest fel şi pe care un cumpărător le poate aștepta ținând cont de felul bunului (defecțiune);

b) obligațiile celui care garantează se nasc indiferent dacă cel care invocă garanția comercială a cunoscut sau trebuia să cunoască existenta defecțiunii;

c) obligațiile celui care garantează se nasc indiferent dacă defecțiunea a apărut ca urmare a unei cauze existente la data trecerii riscurilor sau după această dată;

d) cel care garantează nu este obligat prin garanția comercială pentru o anumită defecțiune dacă ea a apărut din cauza folosirii sau păstrării necorespunzătoare a bunului ori din cauza unui eveniment în afara controlului uneia dintre părți;

e) cel care garantează este obligat, dacă sânt întrunite condițiile garanției comerciale, să repare sau să înlocuiască bunurile;

f) toate costurile necesare pentru exercitarea drepturilor și executarea obligațiilor rezultate din garanția comercială urmează a fi suportate de către cel ce garantează.

Potrivit art. 1 din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, în scopul aplicării prezentei legi se utilizează noțiunile din Legea nr.279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare, din Legea nr.235/2011 privind activitățile de acreditare şi de evaluare a conformității şi, adițional, se definesc următoarele noțiuni principale: *consumator* – 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, industrială, artizanală sau profesională; *garanție comercială* – orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător (denumit în continuare *garant*) față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de rambursare a prețului plătit sau de înlocuire, reparare sau întreținere a produsului în orice mod în cazul în care acesta nu corespunde specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate; *produs, serviciu necorespunzător (defectuos)* – produs, serviciu care nu corespunde cerințelor stabilite în actele normative sau declarate; *vânzător* – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care acționează, inclusiv în numele sau în contul acesteia prin intermediul unei alte persoane, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei juridice sau fizice respective în relațiile cu consumatorii.

În conformitate cu art. 6 lit. lit. c) și e) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, orice consumator are dreptul la: remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător; informații complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziționate.

Conform art. 12 alin. (4) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum şi despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, sau până la data de minimă durabilitate, cu condiția respectării de către consumator a instrucțiunilor de instalare, utilizare şi a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoțire.

În speță, instanța constată că mașina de spălat model AEG LTX8C373C, procurată de Groza Liubovi de la SRL „Maximum Electronic”, a prezentat deficiențe în perioada termenului de garanție, iar defecțiunea constatată nu a fost înlăturată în mod corespunzător, fapt ce a determinat reclamanta să solicite rezoluțiunea contractului și restituirea contravalorii bunului.

Instanța reține că, în pofida intervențiilor efectuate de centrul de reparații, inclusiv a înlocuirii rulmentului, mașina de spălat a continuat să funcționeze necorespunzător. Astfel, reclamanta a fost nevoită să sesizeze în repetate rânduri vânzătorul cu privire la deficiențele bunului și să solicite restituirea contravalorii acestuia.

Iar, în pofida intervențiilor efectuate de centrul de reparații, inclusiv a înlocuirii rulmentului, mașina de spălat a continuat să funcționeze necorespunzător, iar, reclamanta a fost lipsită în mod substanțial de beneficiul urmărit prin încheierea contractului de vânzare-cumpărare, fiind întrunite condițiile prevăzute de art. 916 Cod civil pentru rezoluțiunea contractului.

Potrivit art. 916 alin. (1) Cod civil, creditorul are dreptul la rezoluțiune dacă neexecutarea de către debitor a obligației contractuale este esențială. Conform alin. (2) lit. a) al aceluiași articol, neexecutarea obligației contractuale este esențială dacă aceasta privează în mod substanțial creditorul de ceea ce se putea aștepta în baza contractului

În speță, instanța apreciază că neexecutarea obligațiilor de către SRL „Maximum Electronic” este esențială, întrucât, în pofida efectuării intervențiilor de reparație, bunul nu a asigurat utilizarea corespunzătoare destinației sale, iar reclamanta a fost lipsită în mod substanțial de beneficiul urmărit prin încheierea contractului de vânzare-cumpărare.

Prin urmare, având în vedere deficiențele constatate ale bunului, caracterul repetat al acestora, faptul că măsurile întreprinse pentru remedierea acestora nu au condus la restabilirea funcționării corespunzătoare a mașinii de spălat, precum și dreptul consumatorului prevăzut de art. 12 alin. (4) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003, instanța consideră întemeiată cerința reclamantei privind rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare și restituirea contravalorii bunului.

La caz, instanța constată întemeiată pretenția privind restituirea contravalorii bunului în mărime de 14.249 lei, acesta sumă fiind achitată de reclamantă la procurarea bunului (f.d. 10), deoarece vînzătorul nu a reușit să repare sau să înlocuiască mașina de spălat în termenul legal, iar defectul a reapărut în mod repetat după reparații/verificări anterioare.

Or, conform Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, apariția repetată a defectelor demonstrează o neconformitate majoră sau un viciu ascuns al bunului, ceea ce înseamnă că reparațiile nu au fost eficiente, iar consumatorul nu poate fi obligat să suporte un produs nefiabil.

Instanța conchide că anterior, la 22 aprilie 2024 SRL „Maximum Electronic” au preluat mașina de spălat de la domiciliul reclamantei Groza Liubovi pentru efectuarea expertizei la Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, iar din declarațiile reclamantei, pe toată această perioadă, nu i s-a oferit o altă mașină de spălat în schimbul celei defecte, fapt pentru care i s-au lezat drepturile sale în calitate de consumator.

Astfel, la 13 iunie 2024 reclamanta Groza Liubovi a înaintat reclamație către SRL „Maximum Electronic”, prin care a solicitat rezoluțiunea contractului de vînzare – cumpărare a mașinei de spălat și restituirea costului acesteia, în mărime de 14.249 lei. Iar, la 21 iunie 2024 SRL „Maximum Electronic” oferă un răspuns reclamantei precum că odată cu recepționarea Raportului de expertiză de la Camera de Comerț și Industrie se va lua o decizie asupra reclamație.

Însă, potrivit art. 25 din Legea privind protecția consumatorului, (3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art.20 alin.(2) şi art.21 alin.(1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată în conformitate cu alin.(5). În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale persoanei abilitate în desfăşurarea expertizelor şi, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător la persoana abilitată. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerinţele prevăzute la art.20 alin.(2) şi art.21 alin.(1).

(4) Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin intermediul reprezentantului său.

(5) Expertiza tehnică specificată la alin.(3) se efectuează: a) de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea; sau b) cu acordul consumatorului, de o întreprindere specializată şi autorizată de producător în deservirea tehnică şi reparaţia produselor pentru care se solicită expertiza, dacă nu poate fi identificată partea terţă prevăzută la lit.a) relevantă domeniului de expertiză sau dacă aceasta nu poate efectua expertiza într-un termen rezonabil. Expertiza tehnică se finalizează cu un raport de expertiză, întocmit pe suport de hârtie sau în format de document electronic cu respectarea cerinţelor de formă şi conţinut prevăzute de cadrul normativ ce reglementează expertiza judiciară.

(6) În cazul refuzului de a satisface reclamaţia consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin.(3) se consideră refuz tacit.

La data de 01 august 2024 SRL „Maximum Electronic" expediază în adresa reclamantei raportul de expertiză nr. 0486290 din 30 iulie 2024, însă nu a anexat dovada expedierii acesteia și recepționarea de către reclamantă (f.d. 48).

Astfel, instanța va respinge argumentul invocat de către SRL „Maximum Electronic" în scrisoarea expediată reclamantei precum că în urma expertizei efectuate s-a constatat că mașina de spălat la data examinării se afla în stare funcțională. Defectul reclamat de cumpărător și depistat în urma testării mașinii de spălat nu poate fi calificat ca viciu ascuns de fabricație, deoarece nu influiențează asupra funcționalității acesteia.

Or, potrivit Raportului de expertiză se indică că: S-a depistat: - în timpul stoarcerii rufelor în viteza maximă (1250 rpm) se aude clar zgomot intensiv de joasă frecvență (nivel maxim înregistrat dB71 la frecvența de la 112 Hz pînă la 19 Hz); - s-a depistat vibrația semnificativă (în direcția longitudinală) ale suprafețelor laterale a carcasei mașinei de spălat; - deplasarea corpului mașinii de spălat din locul instalării nu a fost depistată; - defecte a componentelor principale ale mașinei de spălat (supapa de alimentare cu apa, motor electric, pompă de evacuare, încălzitor, panou de comandă, tambur) nu au fost depistate.

De asemenea, s-a inserat că: Printr-o metodă organoleptică s-a constatat că în aproprierea mașinii de spălat care funcționează o perioadă lungă de timp în regim de stoarcere la viteze maximale (de la 1000 rpm) a fost înregistrat zgomot deranjant datorat efectelor sonore, format din cauza: - rotații tamburului mașinii la viteze maximale; - apariției vibrației și transmiterea lor printr-o suprafață solidă a podelei; - reflexei undelor sonore de pe pereții și podelele acoperite cu gresie (f.d. 50).

Instanța reține concluziile raportului de expertiză nr. 0486290 din 24.04.2024, sînt contradictorii, or, se indică că mașina de spălat nu are vicii, dar, totodată se indică despre defectele mașinii de spălat în timpul stoarcerii la viteze maximale. Faptul dat a fost menționat și de către reclamantă care a declarat că și vecinii ei aud zgomotul mașinii de spălat, iar în urma stoarcerii hainelor în mașina de spălat, acestea au și urma de rupturi.

Totodată, instanța constată întemeiată și pretenția privind încasarea penalității în mărime de 14.249 lei, or, potrivit art. 42 din Legea privind protecția consumatorului, (1) Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art.20 alin.(8) şi (23) şi art.21 alin.(1), vânzătorul, 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. (2) 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.

Prin urmare, actele cauzei confirmă că reclamanta Groza Liubovi, s-a adresat către pîrît la 26 martie 2024 cu reclamație, prin care a solicitat înlocuirea mașinei de spălat sau restituirea integral a sumei de 14.249 lei, achitate către SRL „Maximum Electronic”, însă ultimul nu a oferit răspuns la reclamație.

De asemenea, conform art. 2036 alin. alin. (1), (2) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral (suferințe psihice sau fizice) prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum și în alte cazuri prevăzute de legislație, instanța de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparația prejudiciului prin echivalent bănesc. Prejudiciul moral se repară indiferent de existența și întinderea prejudiciului patrimonial.

Potrivit art. 2037 alin. (1) Cod civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul şi 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.

La stabilirea cuantumului prejudiciului moral, urmează să se verifice dacă mărimea prejudiciului moral este în raport echitabil cu nivelul (gradul) suportării de către partea vătămată a suferințelor fizice; vârsta părții vătămate, care, în mod incontestabil, amplifică suferințele morale ale părții vătămate; capacitatea făptuitorului de a recupera prejudiciul moral; condițiile socio-economice ale societății unde locuiește partea vătămată; aplicarea uniformă a cuantumului prejudiciului moral în cazuri comparabile.

Codul civil, reglementează obligația generală a oricărei persoane de a nu vătăma sau prejudicia o altă persoană, se dispune că orice atingere adusă drepturilor sau intereselor legitime ale altor persoane atrage, pentru cel vinovat, răspunderea pentru toate prejudiciile cauzate, fiind obligat la repararea integrală acestora. Prejudiciul, paguba, nu reprezintă altceva decât acele efecte negative patrimoniale și morale pe care le încearcă o persoană ca urmare, fie a conduitei ilicite a altei persoane, fie a unei fapte omenești, a unui lucru sau a unui eveniment care înlătură răspunderea delictuală.

Urmare a celor relatate, instanța de judecată consideră necesar de a sublinia că pe lângă gravitatea prejudiciului moral ce trebuie luată în seamă pentru stabilirea despăgubirii, trebuie să se analizeze și un al doilea criteriu, cel al echității. Despăgubirea

trebuie să fie una justă, rațională, echitabilă, adică în așa fel stabilită încât să asigure efectiv o compensație suficientă, dar nu exagerată, a prejudiciului moral suferit.

De altfel, Curtea Europeană a Drepturilor Omului a stabilit *în cauza Tolstoy Miloslovsky v. Regatul Unit al Marii Britanii şi al Irlandei de Nord*, că despăgubirile trebuie să prezinte un raport rezonabil de proporționalitate cu atingerea adusă, având în vedere, totodată, gradul de lezare a valorilor sociale ocrotite, intensitatea și gravitatea atingerii adusă acestora.

Respectiv, fiecare persoană care pretinde că a suferit, este în drept să-și estimeze prejudiciul adus, dar numai instanța de judecată este împuternicită de lege să aprecieze cuantumul prejudiciului moral, conducându-se de noțiunea reparării rezonabile, de circumstanțele cazului concret, de personalitatea părților. Instanța de judecată, la stabilirea cuantumului prejudiciului moral ia în considerație circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul.

În această privință, reieșind din criteriile de evaluare a prejudiciului moral, înserate la art. 2037 Cod civil, instanța reține că suma solicitată de reclamantă în mărime de 15.000 cu titlu de prejudiciu moral este o compensație suficientă și echitabilă a prejudiciului suportat.

Potrivit art. 27 alin. (4) din Legea privind protecția consumatorului, prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească.

În acelaș timp, instanța reiterează 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 şi 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)*. Mai mult decât atât, *în cauza Antipenkov vs. Rusia, nr. 33470/03 din 15 octombrie 2009, §82*, Curtea Europeană reiterează că părţii lezate nu-i poate fi cerut ca aceasta să prezinte probe întru argumentarea prejudiciului moral suferit.

În *cauzele Danev împotriva Bulgariei şi Iovtchev împotriva Bulgariei*, CtEDO a reținut în esență încălcarea Convenţiei pentru Apărarea Drepturilor Omului şi a Libertăţilor Fundamentale, după ce a considerat că abordarea formalistă a instanțelor naționale, care atribuiseră reclamantului obligația de a dovedi existenta unui prejudiciu moral cauzat de fapta ilegală, prin dovezi susceptibile să confirme manifestări externe ale

suferințelor lui fizice sau psihologice, avuseseră ca rezultat privarea reclamantului de despăgubirea pe care ar fi trebuit să o obțină.

Prin urmare, reieșind din normele legale menționate mai sus în coroborare cu materialele cauzei și faptele constatate de instanța de judecată, se atestă cu certitudine temeinicia încasării de la pârâtul de la SRL „Maximum Electronic", în beneficiul lui Groza Liubovi, a prejudiciului moral în mărime de 15.000 lei.

Cu referire la acțiunea reconvențională înaintată de SRL „Maximum Electronic" către Groza Liubovi privind încasarea cheltuielilor suportate pentru expertiza tehnică şi a cheltuielilor de judecată.

Prin acțiunea reconvențională SRL „Maximum Electronic" a solicitat de la Groza Liubovi, cheltuielile suportate pentru efectuarea expertizei a mașinei de spălat, în mărime de 960 lei (f.d. 75).

Însă, instanța constată neîntemeiată acțiunea reconvențională, din motivul că dacă expertiza este acceptată și recunoscută de instanță, aceasta demonstrează vina consumatorului și acțiunea acestuia este respinsă, instanța va obliga consumatorul să restituie vânzătorului toate costurile suportate pentru expertiză.

La caz, instanța a dat apreciere critică supra Raportului de expertiză ca fiind unul contradictoriu, pe de o parte se indică că nu există viciu ascuns din fabrică, iar pe de altă parte se indică că în momentul scurgerii face zgomot puternic, or, această concluzie a raportului de expertiză este una ambiguă și incompletă, iar din punct de vedere legal, ea nu oferă vânzătorului un temei clar și incontestabil pentru a solicita plata cheltuielilor de expertiză. La fel, Raportul de expertiză trebuie să specifice explicit că neconformitatea produsului este imputabilă consumatorului.

Totodată, se conchide că Raportul deduce două lucruri distincte: „Nu are vicii ascunse din fabrică" – Aceasta este doar o constatare negativă și că „În momentul scurgerii hainelor are sunet ridicat" – Aceasta este o confirmare oficială a unei neconformități/probleme tehnice. Mașina chiar funcționează anormal (zgomotul ridicat la centrifugare poate indica o problemă la rulmenți, amortizoare, o defecțiune de asamblare sau faptul că nu a fost instalată corect).

Astfel, vânzătorul trebuia să informeze consumatorul despre data și locul efectuării expertizei, deoarece consumatorul are dreptul legal să participe personal sau prin reprezentant la examinarea bunului, fapt neexecutat de către vînzător și să poată oferi întrebări față de expert, Care este cauza acelui sunet ridicat? Este din cauza unei uzuri premature, a supraîncărcării cu haine (vina consumatorului) sau este un defect care a apărut pe parcurs din cauza calității slabe a pieselor (piesă neconformă, chiar dacă nu e „viciu ascuns din fabrică").

Prin urmare, acțiunea reconvențională înaintată de SRL „Maximum Electronic” împotriva lui Groza Liubovi privind încasarea cheltuielilor suportate pentru expertiza tehnică și a cheltuielilor de judecată urmează a fi respinsă ca neîntemeiată.

Potrivit art. 117 alin. alin. (1), (2) CPC, probe în cauze civile sânt elementele de fapt, dobândite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea circumstanțelor ce justifică pretențiile şi obiecțiile părților, precum şi altor circumstanțe importante pentru justa soluționare a cauzei. În calitate de probe în cauze civile se admit elementele de fapt constatate din explicațiile părților şi ale altor persoane interesate în soluționarea cauzei, din depozițiile martorilor, din înscrisuri, probe materiale, înregistrări audio-video, din concluziile experților.

Conform art. 118 alin. alin. (1), (3) CPC, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor şi obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanțele care au importanță pentru soluționarea justă a cauzei sânt determinate definitiv de instanța judecătorească pornind de la pretențiile şi obiecțiile părților şi ale altor participanți la proces, precum şi de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

În corespundere cu art. 121 CPC, instanța judecătorească reține spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenta sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

Potrivit art. 130 alin. alin. (1) – (3) CPC, 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. Nici un fel de probe nu au pentru instanţa judecătorească o forță probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanță privitor la pertinența, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficientă pentru soluționarea cauzei.

Conform art. 82 CPC, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru şi cheltuielile de judecare a cauzei.

În conformitate cu art. 94 alin. (1) CPC, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cererea părţii care a avut cîştig de cauză cheltuielile de judecată.

Astfel, ca urmare a faptului că Groza Liubovi a obținut câștig de cauză în acțiunea, acesteia urmează să le fie compensate cheltuielile de judecată suportate în legătură cu examinarea cauzei în instanță, și anume taxa de timbru în mărime de 200 lei.

Conform art. 96 alin. (1), (1^1) CPC, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părții care a avut câștig de cauză cheltuielile ei de

asistență juridică, în măsura în care acestea au fost reale, necesare și rezonabile. Cheltuielile menționate la alin. (1) se compensează părții care a avut câștig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Conform art. 63 alin. (4) Legea cu privire la avocatură nr. 1260 din 19.07.2002, cheltuielile suportate de client în legătură cu acordarea de către avocat a asistenței juridice la apărarea drepturilor și intereselor lui legitime în cauzele penale, civile și administrative urmează a fi compensate integral și proporțional cerințelor admise (respinse) de partea adversă.

La determinarea cuantumului compensației acordate, prin prisma practicii CEDO, instanța de judecată, pentru a face o apreciere corectă, va ține cont de: complexitatea cauzei; noutatea și dificultatea problemelor juridice ridicate de speță, aportul avocatului la soluționarea cauzei; timpul și munca depusă de avocat; aptitudinile speciale necesare pentru a acorda asistența; faptul în ce măsură munca avocatului în cauza respectivă îi limitează capacitatea de a lucra în alte dosare; rezultatul obținut; restricțiile de timp impuse de client și de circumstanțele cauzei; natura și durata relației dintre avocat și client; experiența, reputația și abilitatea avocatului; justificarea și ponderea mijloacelor de apărare utilizate în cauză; suma despăgubirilor pretinse/obținute în cauză.

Ca urmare a faptului că reclamanta Groza Liubovi a obținut câștig de cauză, acesteia urmează să-i fie compensate cheltuielile de judecată suportate în legătură cu examinarea cauzei în instanță, și anume cheltuieli pentru asistență juridică în mărime de 5.500 lei (cinci mii cinci sute lei) lei, fapt confirmat prin bonurile de plată seria DAA nr. 56352531 din 02 decembrie 2024, seria DAA nr. 73581922 din 20 februarie 2026, seria DAA nr. 73581962 din 20 mai 2026 (f.d. 153,154, 163).

Conform art. 98 alin. (1) CPC, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanța judecătorească, precum și taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pârât proporțional părții admise din acțiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Având în vedere că reclamanta Groza Liubovi are câștig de cauză și este scutită prin lege de la plata taxei de stat, atunci aceasta în sumă de 1.189,88 lei urmează a fi încasată de la pârâtul Maximum Electronic", în beneficiul Statului.

În conformitate cu art. 26, 94, 236-241, 357 Cod de procedură civilă, instanţa de judecată

H O T Ă R Ă Ş T E:

Se admite cererea de chemare în judecată depusă de Groza Liubovi către SRL „Maximum Electronic”, intervenienţi accesorii Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea produselor nealimentare şi protecţia consumatorilor şi SRL „Re-Service” privind constatarea încălcării dreptului consumatorului, rezoluţiunea contractului de vînzare – cumpărare, restituirea costului bunului procurat, încasarea penalităţii, a prejudiciului moral şi încasarea cheltuielilor de judecată.

Se constată încălcarea dreptului consumatorului Groza Liubovi de către SRL „Maximum Electronic” în cadrul executării contractului de vînzare – cumpărare din 05 iulie 2022, a maşinii de spălat model AEG LTX8C373C.

Se rezoluţionează contractul de vînzare – cumpărare din 05 iulie 2022, încheiat între Groza Liubovi şi SRL „Maximum Electronic”, a bunului – maşina de spălat model AEG LTX8C373C.

Se încasează de la SRL „Maximum Electronic” în beneficiul lui Groza Liubovi, suma ce constituie valoarea bunului mobil – maşina de spălat model AEG LTX8C373C, în mărime de 14.249 lei (paisprezece mii două sute patruzeci şi nouă lei), penalitatea de întîrziere în mărime de 14.249 lei (paisprezece mii două sute patruzeci şi nouă lei), prejudiciul moral în mărime de 15.000 lei (cincisprezece mii lei), cheltuielile pentru asistenţa juridică în mărime de 5.500 lei (cinci mii cinci sute lei) şi taxa de timbru în mărime de 200 lei (două sute lei).

Se încasează de la SRL „Maximum Electronic” în beneficiul Statului, taxa de stat, în mărime de 1.189,88 lei (una mie una sută optzeci şi nouă lei şi optzeci şi opt bani).

Se respinge acţiunea reconvenţională înaintată de SRL „Maximum Electronic” către Groza Liubovi privind încasarea cheltuielilor suportate pentru expertiza tehnică şi a cheltuielilor de judecată, ca fiind neîntemeiată.

Hotărîrea cu drept de apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la pronunţarea dispozitivului hotărîrii, prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul Centru).

În conformitate cu art. 255 Cod de procedură civilă, hotărârea judecătorească se execută benevol, în modul stabilit de lege, în termen de 15 zile după ce rămâne definitivă, iar după expirarea acestui termen, creditorul poate solicita executarea silită în condiţiile Codului de executare.

Președintele ședinței,
judecător Georgeta Grozav