Dosar nr. 2-9567/24
(nr. electronic al dosarului: 2-24079138-12-2-18072024-1)

H O T Ă R Â R E
În numele Legii

21 martie 2025 mun. Chișinău

Judecătorul Judecătoriei Chișinău (sediul Centru), Ceban Alexandru, examinând în procedură scrisă, cererea cu valoare redusă înaintată de reclamantul Secrieru Elena împotriva pârâtului SRL „Tires City” cu privire la restituirea contravalorii pentru serviciul prestat neconform,

a constatat:

Argumentele participanților la proces

1. La data de 17 iulie 2024, avocatul Berescu Andrei, acționând în interesele reclamantei Secrieru Elena, a înaintat cerere de chemare în judecată împotriva S.R.L. „Tires City” cu privire la restituirea contravalorii pentru serviciul prestat neconform, acțiunea fiind formulată ca cerere privind protecția drepturilor consumatorului.

2. În motivarea acțiunii, reclamanta a indicat că, la data de *****, a discutat în prealabil cu Rahmistruc Iuri, administrator al S.R.L. „Tires City”, asupra necesității reparării bunului mobil — automobil de model*****, anul fabricației *****, număr de înmatriculare ***** — aparținând reclamantei cu drept de proprietate. Potrivit reclamantei, automobilul prezenta anumite defecțiuni tehnice, motiv pentru care s-a convenit prestarea serviciilor de reparație de către pârâtă.

3. Reclamanta a susținut că, la data de 11 martie 2023, fiind contactată telefonic de administratorul pârâtei, s-a prezentat la adresa indicată de acesta, unde i s-a comunicat că automobilul a fost reparat, defecțiunile tehnice fiind înlăturate. În aceeași zi, i-au fost eliberate actul de executare a lucrărilor și certificatul de garanție, iar pentru lucrările efectuate reclamanta a achitat suma de 40 130 lei.

4. Potrivit reclamantei, actele eliberate de prestator prevedeau o garanție pentru lucrările efectuate și piesele instalate, în limita parcursului de 15 000 km. Cu toate acestea, după parcurgerea unei distanțe de 6 170 km, automobilul s-ar fi defectat din nou, fiind ulterior reparat la un alt agent economic — S.R.L. „Automatic-Lux”, la data de 30 octombrie 2023.

5. Reclamanta a mai invocat că, la data de 9 februarie 2024, prin reprezentant, a expediat pârâtei o reclamație privind neconformitatea serviciului prestat și a solicitat restituirea benevolă a contravalorii serviciului. Corespondența poștală ar fi fost returnată cu mențiunea „nereclamat”, aspect confirmat prin adeverința poștală din 5 martie 2024.

6. Ulterior, la data de 13 martie 2024, reclamanta, prin intermediul avocatului Berescu Andrei, a depus plângere privind încălcarea de către S.R.L. „Tires City” a prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor în adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

7. Reclamanta a invocat că, prin procesul-verbal cu privire la contravenție seria/nr. *****din 22 aprilie 2024 și prin decizia asupra cauzei contravenționale seria/nr. ***** din *****, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor a constatat vinovăția pârâtei sub aspectul încălcării legislației privind protecția consumatorilor, fiind aplicată sancțiunea contravențională sub formă de amendă.

8. În drept, reclamanta a invocat prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, normele Codului civil privind executarea obligațiilor și răspunderea pentru neexecutarea obligațiilor, precum și normele Codului de procedură civilă privind compensarea cheltuielilor de judecată.

9. Prin cererea de chemare în judecată s-a solicitat admiterea integrală a acțiunii, încasarea de la S.R.L. „Tires City”, IDNO 1014600016317, în beneficiul reclamantei Secrieru Elena, născută la*****, IDNP *****, a sumei de 40 130 lei cu titlu de contravaloare a serviciului prestat neconform, a penalității în mărime de 40 130 lei, precum și compensarea cheltuielilor de judecată, inclusiv a cheltuielilor de asistență juridică suportate în sumă de 8 000 lei.

10. Pârâta S.R.L. „Tires City” nu a depus referință și nu a prezentat instanței obiecții scrise asupra acțiunii, nici probe prin care să combată susținerile reclamantei ori să explice circumstanțele prestării serviciului.

Procedura de examinare și poziția procesuală a participanților

11. Cererea de chemare în judecată a fost repartizată în mod automat aleatoriu, prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor, la data de 18 iulie 2024, ora 11:01, judecătorului Ceban Alexandru, dosarul fiind transmis fizic la data de 19 iulie 2024.

12. Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Central) din 12 august 2024, cererea de chemare în judecată a fost acceptată spre examinare în procedura cererilor cu valoare redusă, în procedură scrisă.

13. Prin aceeași încheiere, instanța a dispus comunicarea cererii de chemare în judecată și a înscrisurilor anexate către pârâtă, acordarea termenului pentru depunerea referinței și explicarea efectului procesual al nedepunerii acesteia în termenul stabilit.

14. În continuarea procedurii, cauza a fost fixată spre examinare în procedură scrisă, fără participarea părților. La materialele cauzei nu a fost depusă referință din partea pârâtei.

15. Cauza a fost examinată în ordinea capitolului XXI[1] din Codul de procedură civilă, în baza înscrisurilor anexate la dosar. Niciuna dintre părți nu a solicitat examinarea cauzei în ședință publică, iar instanța nu a constatat necesitatea audierii nemijlocite a părților pentru soluționarea cauzei.

16. Neprezentarea referinței de către pârâtă nu valorează recunoașterea acțiunii. În procedura cu valoare redusă, efectul omisiunii de a depune referință constă în examinarea cauzei în baza materialelor anexate la dosar, dar nu în admiterea automată a pretențiilor reclamantului.

Aprecierea instanței

17. Examinând materialele cauzei în raport cu pretențiile formulate, cu înscrisurile anexate și cu dispozițiile legale aplicabile, instanța apreciază că acțiunea este neîntemeiată și urmează a fi respinsă.

18. Potrivit art. 117 alin. (1) din Codul de procedură civilă, *„Probe în cauze civile sînt elementele de fapt, dobîndite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea circumstanţelor ce justifică pretenţiile şi obiecţiile părţilor, precum şi altor circumstanţe importante pentru justa soluţionare a cauzei.”*

19. Conform 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, alin. (3) al aceluiași articol prevede că circumstanțele relevante pentru soluționarea justă a cauzei se determină de instanța judecătorească pornind de la pretențiile și obiecțiile părților și ale altor participanți la proces, precum și de la normele de drept material și procedural ce urmează a fi aplicate.

20. Potrivit art. 130 alin. (1)-(3) din Codul de procedură civilă, instanța apreciază probele după intima convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare și nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul și interconexiunea lor; nicio probă nu are forță probantă prestabilită fără aprecierea instanței, iar fiecare probă se apreciază sub

aspectul pertinenței, admisibilității și veridicității, toate probele fiind analizate în ansamblu sub aspectul legăturii reciproce și al suficienței pentru soluționarea cauzei.

21. În conformitate cu art. 276² alin. (1) din Codul de procedură civilă, dacă valoarea cererii în cauzele de încasare a unei sume de bani nu depășește plafonul legal, fără a se lua în considerare dobânzile, penalitățile, cheltuielile de judecată și alte venituri accesorii, cererea se examinează ca cerere cu valoare redusă. Potrivit art. 276³ alin. (1) din Codul de procedură civilă, *„Procedura cu privire la cererile cu valoare redusă este scrisă.”* Conform art. 276⁴ alin. (2) din același cod, *„Dacă, după ce i s-au comunicat cererea de chemare în judecată și înscrisurile anexate, pîrîtul nu depune referință, soluționarea cererii se face în baza materialelor anexate la dosar.”*

22. În contextul legal menționat mai sus, instanța reține că examinarea cauzei în procedură scrisă nu diminuează exigența probațiunii. Reclamantul trebuie să dovedească faptele generatoare ale dreptului pretins, iar instanța trebuie să verifice dacă înscrisurile anexate sunt suficiente pentru constatarea existenței neconformității serviciului, a caracterului imputabil al acesteia și a legăturii cauzale dintre serviciul prestat de pârâtă și defecțiunea ulterioară invocată.

23. Sub aspect material, raportul litigios se circumscrie unui contract de prestări servicii încheiat între un consumator și un profesionist. Potrivit art. 3 alin. (1) din Codul 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.”* Conform art. 3 alin. (2) din Codul civil, profesionist este persoana care, în cadrul unui raport juridic civil, acționează în scopuri ce țin de activitatea de întreprinzător sau profesională.

24. Potrivit art. 1375 alin. (1) din Codul civil, *„Prin contractul de prestări servicii, o parte (prestator) se obligă să presteze celeilalte părţi (beneficiar) anumite servicii, iar aceasta se obligă să plătească retribuţia convenită.”* De asemenea, conform art. 858 alin. (2) din Codul civil, *„Obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credinţă, la locul şi în momentul stabilit.”*

25. Instanța reține că din actele cauzei rezultă existența unui raport contractual între reclamantă și pârâtă, prestarea unor servicii de reparație asupra automobilului***** și achitarea de către reclamantă a sumei de 40 130 lei. Aceste circumstanțe sunt confirmate prin actul de executare a lucrărilor, certificatul de garanție și documentul de plată anexate la cerere.

26. Totuși, existența raportului contractual și achitarea prețului nu sunt suficiente, prin ele însele, pentru a justifica restituirea integrală a contravalorii serviciului. Pentru admiterea acțiunii era necesar ca reclamanta să demonstreze cumulativ că serviciul prestat de pârâtă a fost neconform, că neconformitatea s-a manifestat în interiorul termenului de garanție în condițiile asumate de părți, că defecțiunea ulterioară are legătură cauzală cu lucrarea efectuată de pârâtă și că remediul solicitat — restituirea integrală a contravalorii — este proporțional și legal justificat.

27. În materia protecției consumatorilor, Legea nr. 105/2003 instituie un regim de protecție sporită a consumatorului, dar această protecție nu înlătură obligația instanței de a verifica existența concretă a condițiilor răspunderii civile. Consumatorul nu este ținut să suporte deficiențe reale ale serviciului prestat, dar nici profesionistul nu poate fi obligat la restituirea integrală a prețului în lipsa constatării judiciare a neconformității, a imputabilității acesteia și a întinderii prejudiciului pretins.

28. Potrivit art. 21 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, *„În cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art.20 alin.(4), reducerea corespunzătoare*

*a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie şi se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract."*Conform art. 25 alin. (1) și (2) din Legea nr. 105/2003, în perioada termenului de garanție consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele/serviciile necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului, iar odată cu depunerea reclamației prezintă copia bonului de casă sau copia altui document care confirmă efectuarea cumpărăturii, inclusiv certificatul de garanție.

29. Totodată, art. 27 alin. (6) din Legea nr. 105/2003 prevede că *„Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului."* În aceeași ordine de idei, în litigiul civil de față, reclamanta era ținută să dovedească nu doar suportarea unei cheltuieli și existența unei defecțiuni ulterioare, ci și faptul că defecțiunea constituie consecința unui serviciu prestat necorespunzător de pârâtă.

30. Analizând înscrisurile dosarului, instanța constată că actul de executare a lucrărilor din 11 martie 2023 și certificatul de garanție confirmă efectuarea unor lucrări asupra cutiei automate de viteze și folosirea unor piese/materiale, valoarea totală indicată fiind de 40 130 lei. Totodată, certificatul de garanție nu instituie o răspundere absolută a prestatorului pentru orice defecțiune ulterioară a automobilului, ci prevede anumite condiții de garanție, inclusiv obligații de exploatare și întreținere în sarcina beneficiarului.

31. Din traducerea certificatului de garanție rezultă că garanția era raportată la un parcurs de 15 000 km, dar conținea condiții particulare, inclusiv obligația clientului de a monitoriza starea agregatelor pentru care se eliberează garanția, de a se adresa la primele semne de defecțiune și, în special, obligația de a efectua schimbarea uleiului ATF peste 1000-1500 km după reparație, la centrul tehnic al S.R.L. „Tires City" sau, după caz, la alt centru convenit. De asemenea, erau prevăzute situații în care garanția nu se aplică ori se anulează, inclusiv în caz de intervenții neautorizate, exploatare necorespunzătoare, scurgeri de ulei, nivel scăzut de ulei ori supraîncălzire.

32. Or, reclamanta nu a prezentat probe din care să rezulte că, după reparația din 11 martie 2023 și înainte de apariția defecțiunii invocate, ar fi respectat condițiile de garanție convenite, în special schimbarea uleiului ATF la intervalul indicat și/sau notificarea pârâtei la primele semne de nefuncționare. Această omisiune este relevantă deoarece cauza defecțiunilor la o cutie automată de viteze poate depinde de mai mulți factori tehnici, inclusiv exploatare, mentenanță, nivelul și calitatea uleiului, uzura altor componente ori intervenții ulterioare.

33. Mai mult, din propria consecutivitate a faptelor invocată în cererea de chemare în judecată rezultă că automobilul a fost reparat la S.R.L. „Automatic-Lux" la data de 30 octombrie 2023, pe când reclamația către S.R.L. „Tires City" a fost expediată abia la data de 9 februarie 2024. Astfel, reclamanta nu a demonstrat că, la momentul apariției pretinsei defecțiuni, ar fi sesizat prestatorul inițial, i-ar fi prezentat automobilul pentru diagnosticare în termenul de garanție sau ar fi conservat starea tehnică a automobilului pentru o verificare obiectivă a cauzei defecțiunii.

34. Această împrejurare este determinantă. Drepturile consumatorului în cadrul garanției presupun nu doar invocarea ulterioară a unei defecțiuni, ci și posibilitatea reală a prestatorului de a verifica obiectul serviciului, cauza tehnică a defecțiunii și respectarea condițiilor de garanție. Intervenția unui alt agent economic înainte de sesizarea efectivă a prestatorului inițial face imposibilă sau, cel puțin, substanțial dificilă stabilirea retrospectivă a cauzei defecțiunii și a imputabilității acesteia.

35. Înscrisurile eliberate de S.R.L. „Automatic-Lux” la 30 octombrie 2023 confirmă că automobilul a fost supus ulterior unor lucrări de reparație la un alt agent economic și că pentru aceste lucrări s-a indicat o anumită valoare. Totuși, aceste înscrisuri au caracter de documente contabile/contractuale aferente unei reparații ulterioare și nu constituie, prin ele însele, raport de expertiză tehnică sau constatare tehnică independentă asupra cauzei defecțiunii.

36. Instanța nu identifică în dosar un raport de expertiză tehnică, o concluzie a unui specialist competent ori un act tehnic independent care să stabilească în mod clar că defecțiunea constatată ulterior la 30 octombrie 2023 a fost cauzată de o lucrare executată necorespunzător de S.R.L. „Tires City” la 11 martie 2023. De asemenea, nu rezultă cu certitudine dacă defecțiunea ulterioară a privit aceeași componentă, aceeași cauză tehnică și aceeași abatere de la condițiile tehnice ale lucrării inițiale.

37. În lipsa unei asemenea probe tehnice, instanța nu poate substitui constatarea de specialitate prin prezumții ori prin simpla succesiune temporală a evenimentelor. Faptul că automobilul s-a defectat după parcurgerea unei distanțe de 6 170 km de la reparația efectuată de pârâtă poate constitui un indiciu al nemulțumirii consumatorului, dar nu este suficient pentru a demonstra, la standardul probatoriu cerut în procesul civil, că serviciul prestat de pârâtă a fost neconform și că pârâta este obligată să restituie integral prețul serviciului.

38. În această ordine de idei, instanța apreciază că actele de reparație ulterioară nu clarifică problema centrală a cauzei: dacă defecțiunea ulterioară a fost efectul direct al neexecutării corespunzătoare a obligației de către S.R.L. „Tires City” sau rezultatul altor cauze tehnice ori de exploatare. Această distincție este esențială, întrucât răspunderea civilă a prestatorului nu poate fi reținută abstract, ci numai în legătură cu o neexecutare concretă, dovedită și imputabilă.

39. Referitor la procesul-verbal cu privire la contravenție și decizia asupra cauzei contravenționale, instanța reține că aceste acte confirmă existența unei proceduri administrative inițiate în urma plângerii reclamantei și aplicarea unei sancțiuni contravenționale pârâtei. Totuși, actele respective nu au, în prezentul litigiu civil, valoare de expertiză tehnică asupra calității reparației efectuate la 11 martie 2023 și nu stabilesc, cu forță probantă prestabilită, obligația pârâtei de a restitui integral suma de 40 130 lei.

40. Prin natura lor, constatările organului abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor pot avea relevanță în privința conduitei prestatorului în raport cu obligațiile de recepționare și soluționare a reclamației. Ele nu substituie însă analiza instanței asupra temeiurilor civile ale pretenției patrimoniale, în special asupra existenței neconformității serviciului, a legăturii cauzale și a întinderii prejudiciului.

41. În consecință, chiar dacă conduita pârâtei poate fi privită critic sub aspectul pasivității față de reclamația consumatorului sau sub aspectul nerespectării mecanismului administrativ de soluționare a reclamației, această conduită nu eliberează reclamanta de sarcina de a demonstra condițiile civile ale restituirii contravalorii serviciului, mai ales în condițiile în care automobilul fusese deja reparat la un alt agent economic înainte de expedierea reclamației către prestatorul inițial.

42. Instanța reține și faptul că reclamația expediată pârâtei a fost returnată cu mențiunea „nereclamat”. Această împrejurare confirmă demersul reclamantei de sesizare prealabilă a prestatorului, dar nu probează, în sine, temeinicia pretenției de restituire integrală a contravalorii serviciului. În procesul civil, refuzul expres sau tacit al prestatorului poate deschide calea adresării în instanță, dar nu transformă automat pretenția într-una întemeiată.

43. Referitor la penalitatea solicitată în mărime de 40 130 lei, instanța reține că aceasta are caracter accesoriu față de pretenția principală. Potrivit art. 42 alin. (1) din Legea nr. 105/2003, *„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."*

44. Pentru admiterea penalității, instanța trebuie să constate că cerința consumatorului era întemeiată și că prestatorul avea obligația juridică de a o satisface în termen. Întrucât instanța nu a constatat, în baza probelor administrate, că serviciul prestat de pârâtă a fost neconform în sensul care să justifice restituirea integrală a contravalorii, nu poate fi admisă nici penalitatea calculată asupra acestei pretenții principale.

45. În ceea ce privește cheltuielile de judecată, potrivit art. 82 din Codul de procedură civilă, cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru și cheltuielile de judecare a cauzei. Conform art. 94 alin. (1) din Codul 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."* Având în vedere respingerea acțiunii, cheltuielile de asistență juridică solicitate de reclamantă nu pot fi puse în sarcina pârâtei.

46. Instanța subliniază că soluția de respingere nu neagă existența unui raport de consumator și nici nu validează conduita pasivă a prestatorului față de reclamația reclamantei. Soluția se întemeiază pe insuficiența probelor apte să stabilească, în cadrul prezentului proces civil, că pârâta a prestat un serviciu neconform care a cauzat defecțiunea ulterioară a automobilului și că, drept consecință, ar fi obligată să restituie integral suma achitată și să achite penalitatea solicitată.

47. În aceste condiții, instanța apreciază că acțiunea înaintată de Secrieru Elena împotriva S.R.L. „Tires City" cu privire la restituirea contravalorii pentru serviciul prestat neconform este neîntemeiată și urmează a fi respinsă.

48. În conformitate cu prevederile art. art. 94, 236, 238-241, 276²-276⁴, 362 alin. (1) CPC al RM, judecătorul,

hotărăște:

Se respinge acțiunea înaintată de Secrieru Elena împotriva pârâtului SRL „Tires City" cu privire la restituirea contravalorii pentru serviciul prestat neconform ca fiind neîntemeiată.

Hotărârea cu drept de apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la data pronunțării dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chișinău (sediul Centru).

Judecător /semnătură/ Ceban Alexandru