Dosarul nr.2-345/23 2-23002826-12-2-06012023-1

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

Dispozitivul hotărîrii a fost pronunțat public la 30 august 2024.
Cererea de apel nemotivată a fost depusă la 23 septembrie 2024 și recepționată contra semnătură la 24 septembrie 2024, cât și luând în considerație data de: 14 octombrie 2024 - declarată zi liberă.

Judecătoria Chișinău (sediul Centru)
Instanța compusă din:
Preşedintele şedinţei, Judecătorul - Natalia Moldovanu
Grefier - Svetlana Pogorlovschi

în sediul instanței, în ședință publică, a examinat cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de S.A. „Moldtelecom" către Coban Igor privind încasarea datoriei și cheltuielilor de judecată și acțiunea reconvențională înaintată de Coban Igor către S.A. „Moldtelecom" privind constatarea practicilor comerciale incorecte și agresive prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului, încasarea sumei, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată,

C O N S T A T Ă:

Poziția, argumentele și pretențiile reclamantului S.A. „Moldtelecom" inițial.

La 30 decembrie 2022, avocatul Bujoreanu Eugeniu în interesele S.A. „Moldtelecom" a depus în Judecătoria Chișinău (sediul Centru) cerere de chemare în judecată către Coban Igor privind încasarea datoriei și cheltuielilor de judecată (f.d.5-6).

În motivarea cererii de chemare în judecată, reprezentantul reclamantului a indicat că, în fapt, între S.A. „Moldtelecom", în calitate de *furnizor* și Coban Igor, în calitate de *abonat*, a fost încheiat contractul ***** de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice din 17 mai 2005.

A menționat că, potrivit condițiilor generale de prestare şi utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice mobile „Unite" şi anexelor la contract, *furnizorul se obligă să presteze serviciile solicitate de către abonat*, iar *abonatul se obligă să le achite la prețul prevăzut de contract și anexele acestuia*.

A relatat că, abonatul s-a obligat să achite serviciile conform anexelor la contract şi a listei de prețuri valabile la momentul semnării contractului, disponibilă pe pagina web www.unite.md, în termenul - limită de achitare indicat în factură.

A notat că, potrivit anexei nr.1 din 17 mai 2005 la contractul *****, abonatul a obținut la preț promoțional un terminal, cu condiția achitării abonamentului lunar o perioadă minimă obligatorie contractuală.

A susținut că, în cazul în care contractul va fi rezoluționat până la expirarea perioadei minime contractuale, abonatul va achita suplimentar 500 lei pentru subvenția primită pentru terminal.

De asemenea, potrivit pct.9.5. pentru rezilierea anticipată a contractului, abonatul s-a obligat să achite furnizorului diferența dintre prețul integral și prețul promoţional/suma achitată pentru terminalul achiziționat, în mărime de 750 lei, menționând că, calculul penalității terminalului procurat se anexează.

A indicat că, conform listei facturilor care se anexează, pârâtului i-au fost prestate servicii de comunicații electronice, în sumă de 85 lei.

A notat că, în adresa pârâtului a fost expediată reclamația, prin care a fost informat despre nerespectarea clauzelor contractuale şi obligațiunea acestuia de a returna datoria acumulată faţă de reclamant, cu scopul de a soluționa litigiul pe cale amiabilă, însă pârâtul nu a executat în termenul acordat obligația de plată.

Astfel, a afirmat că, elementelele esențiale pentru determinarea mărimii obligației sunt cunoscute, întrunite și respectate, reieșind din cele menționate și a susținut că, pârâtul a acumulat o datorie în sumă de 1 335 lei, anexând fișa personală, iar unica soluție legală este adresarea în instanța de judecată și încasarea în mod forțat a datoriei.

Prin urmare, avocatul Bujoreanu Eugeniu în interesele S.A. „Moldtelecom” a solicitat încasarea de la pârât în beneficiul reclamantului a datoriei, în sumă de 1 335 (o mie trei sute treizeci și cinci) lei, precum și a cheltuielilor de judecată privind achitarea taxei de stat la depunerea acțiunii, în sumă de 270 lei și a cheltuielilor de asistență juridică, în sumă de 200 lei.

În drept, cererea de chemare în judecată depusă de S.A. „Moldtelecom” a fost întemeiată pe prevederile art.art.1349-1383 Cod civil și art.art.5, 6, 7, 85 alin.(4), 96, 166-168 Cod de procedură civilă.

Poziția, argumentele și solicitările pârâtului în acțiunea inițială/reclamantului reconvențional Coban Igor.

După depunerea cererii de chemare în judecată, întru respectarea drepturilor pârâtului la un proces echitabil, instanța a dispus comunicarea actelor de procedură acestuia, explicându-i drepturile sale procedurale, inclusiv, obligația de a depune referință și dreptul de a depune acțiune reconvențională asupra cererii de chemare în judecată.

La 03 martie 2023 Coban Igor a depus cerere de chemare în judecată (acțiune) reconvențională către S.A. „Moldtelecom” privind constatarea practicilor comerciale

incorecte și agresive prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului, încasarea sumei, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată (f.d.37-44, 45-58).

În motivarea acesteia, reclamantul reconvențional a indicat că, în fapt, între **consumatorul Coban Igor (reclamant)** şi **prestatortul de servicii (comerciantul) S.A. „Moldtelecom" (pârât)** a fost încheiat contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă" din 17 mai 2007 n*****.

A susținut că, **consumatorul Coban Igor** şi-a executat continuu și o perioadă lungă de timp obligațiile corelative de achitare a costului serviciilor prestate, spre deosebire de obligaţiile corelative din partea **prestatorului de servicii (comerciatul) „Moldtelecom".**

Iar **prezenta acţiune reprezintă o tentativă nejustificată şi ilegală de estorcare a mijloacelor băneşti şi o răzbunare pentru rezilierea (rezolvirea) raporturilor contractuale.**

Astfel, a relatat că, ***după schimbarea modemului de către prestatortul de servicii (comerciantul) S.A. „Moldtelecom", potrivit actului nr.1 din 14 martie 2020 s-a înrăutățit serviciul prestat***, iar din luna septembrie - octombrie 2020 serviciul practic a fost imposibil de utilizat: dispariție semnal, întreruperi semnal, semnal slab, paginile web nu se încărcau, Wifi acoperea doar raza unei camere de locuit etc., fapt pentru care s-a adresat în repetate rânduri la serviciul asistenţă clienţi şi serviciul tehnic, inclusiv și la ghișeu, primind asigurări că viciul urmează a fi remediat.

A menționat că, încercările de a remedia de la distanţă nu s-au soldat cu nici un efect pozitiv. ***Inginerii au recunoscut că nu pot remedia problema şi i s-a promis că urmează să se deplaseze un inginer la faţa locului, vizită care nu a mai avut loc***.

A indicat că, neputând utiliza serviciul contractat şi fiind de-acum istovit și obosit de promisiuni în continuu şi fără careva efect, deși plățile se solicitau ca pentru un serviciu deplin şi calitativ şi, văzând că prestatorul de servicii S.A. „Moldtelecom" nu poate remedia problema şi presta un serviciu calitativ, la data de 01 ianuarie 2021 (prin email-ul oficial) a solicitat printr-o cerere rezilierea (rezolvirea) contractului de la data de 01 noiembrie 2020 - de când practic serviciul a devenit greu, ba chiar imposibil de utilizat.

A susținut că, la 04 ianuarie 2021 i-a fost condiționată rezilierea cu data de 01 februarie 2021 şi necesitatea de a prezenta o copie de pe buletinul său de identitate, după care, s-a început o corespondenţă aleatorie din partea prestatorului de serviciu (comerciantul) S.A. „Moldtelecom" fără a ţine cont de ***motivul rezilierii***, **adică: neprestării serviciului, într-un fel dorind să impună continuarea raportului juridic cu încă o lună de zile pentru a mai solicita încasarea plăţilor nejustificate.**

Contrar părerii prestatorului de serviciu (comerciantul) S.A. „Moldtelecom" **nu a rezolvit contractul înainte de termen, dar l-a rezolvit pe motiv** că, S.A. „Moldtelecom" **a refuzat să remedieze problema pe parcursul mai multor luni.**

Astfel, în luna ianuarie 2021, fiind contactat telefonic de o reprezentantă a S.A. „Moldtelecom", i-a specificat că, dacă înlătură problema calităţii, el va rămâne la abonament, în caz contrar dacă nu este în stare să rezolve problema calității să considere contractul rezolvit din motivul imposibilității S.A. „Moldtelecom" de a-i presta serviciul, la ce **reprezentantul S.A. „Moldtelecom" a recunoscut că nu pot asigura calitatea serviciului prestat,** anexând toată corespondența prin e-mail.

Reclamantul reconvențional/**consumatorul Coban Igor** a constatat cu regret că, prestatorul de serviciu S.A. „Moldtelecom", ***fiind de rea-credinţă nu doar în raportul de prestare de servicii, dar şi în raport cu instanţa de judecată a ascuns toate aceste circumstanţe care au relevanță pentru soluționarea prezentei cauze***, ceea ce denotă atitudinea incorectă a acestui subiect şi principiile morale în raport cu societatea.

A. Cu privire la suma de 500 lei:

A subliniat că, pârâtul S.A. „Moldtelecom" pretinde că i s-a cauzat un prejudiciu de **reclamantul consummator Coban Igor şi respectiv ar datora nişte plăți** - fiind un **fals care nu corespunde adevărului.**

1. A notat că, **pârâtul S.A. „Moldtelecom"** invocă că, **reclamantul consummator Coban Igor** a primit **subvenţie pentru terminal** - în mărime de **500 lei** și, care se achită de abonat în cazul în care contractul va fi rezoluționat până la expirarea perioadei minime contractuale. **În realitate nu a fost acordată nici o subvenţie.**

2. În acelaşi timp, **pârâtul S.A. „Moldtelecom"** anexează la acțiunea inițială **un înscris unde 500 lei** figurează de-acum cu titlu de **taxă de reziliere.**

3. Paradoxul cel mai mare este că tot la acţiunea iniţială este anexat de către **pârâtul S.A. „Moldtelecom"** un înscris **anexa nr.2 din 14 martie 2020** unde suma în mărime de **500 lei** de-acum constituie: **taxă cu titlu de prejudiciu suplimentar la taxa cu titlu de prejudiciu pentru echipament.**

A atras atenția instanței că, una și aceeaşi sumă în mărime de 500 lei, pârâtul o pretinde în 3 (trei) ipostaze:

1) subvenție pentru terminal;

2) taxă de reziliere;

3) taxă cu titlu de prejudiciu suplimentar la taxa cu titlu de prejudiciu pentru echipament.

Din start a mai atras atenția instanței de judecată că, raporturile contractuale nu au fost negociate între **consumatorul Coban Igor** şi **prestatorul de servicii (comerciantul) S.A. „Moldtelecom" (pârât).** Deci, a subliniat că, **suntem în cazul clauzelor contractuale abuzive.**

A citat prevederile art.art.5, art.6 alin.(5) din Legea nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și ale art.art.5, 13 alin.(1), alin.(4) lit.a) și b), alin.(15) lit.f), art.16 lit.a) și b) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, menționând că, ***reieşind din normele***

precitate este evident caracterul ilegal al solicitării de încasare a sumei de 500 lei, or în afară de faptul neclarității acesteia, nu are temei de drept și nici legal şi ar constitui nu doar o plată nejustificată, dar şi abuzivă, motiv din care a solicitat respingerea acesteia.

B. Cu privire la suma de 750 lei:

De asemenea, pârâtul S.A. „Moldtelecom" pretinde că, potrivit pct.9.5. pentru rezilierea anticipată a contractului, abonatul s-a obligat să achite furnizorului diferența dintre prețul integral și prețul promoțional/suma achitată pentru terminalul achiziționat în mărime de 750 lei (calculul penalității terminalului procurat îl anexează pârâtul).

1. Studiind contractul anexat de **pârâtul S.A. „Moldtelecom"** la acțiunea inițială, reclamantul reconvențional nu a regăsit aşa un pct.9.5. în contract.

2. Pe de altă parte, la acțiunea inițială a regăsit anexat de către **pârâtul S.A. „Moldtelecom"** un înscris unde suma, în mărime de **750 lei**, de-acum constituie: **plată cu titlu de prejudiciu.**

3. Iar reieşind din **anexa nr.2 din 14 martie 2020** unde suma în mărime de **750 lei** de-acum constituie: potrivit pct.5 costul echipamentului (chipurile în condiții promoționale, iar în condiții generale îi 0 (zero) lei!!!), iar potrivit pct.5.1. - **plată cu titlu de prejudiciu pentru echipament**.

4. Iar în acelaşi timp, potrivit pct.5.2. se menționează că, echipamentul se acordă în comodat. În acest sens fiind anexat de pârâtul S.A. „Moldtelecom" acord privind echipamentul terminal eliberat în condiții de comodat la contractul de prestări servicii publice de comunicaţii electronice ***** din 14 martie 2020, de unde clar rezultă că se transmite în folosinţă cu titlu gratuit.

A atras atenția instanței că, suntem în situaţia ca și cu prima pretenție când una şi aceeaşi sumă, în mărime de 750 lei, pârâtul o pretinde în 3 ipostaze:

1) diferența dintre prețul integral și prețul promoțional/suma achitată pentru terminalul achiziționat;

2) plată cu titlu de prejudiciu - fără a fi clar pentru ce se pretinde prejudiciul;

3) plată cu titlu de prejudiciu pentru echipament - în lipsa dovezii prejudicierii acestui echipament.

A notat că, fără a repeta cadrul legal menționt mai sus - suntem în aceeaşi ipostază: ***caracterul ilegal al solicitării de încasare a sumei de 750 lei, or în afară de faptul neclarității acesteia, nu are temei de drept şi nici legal şi ar constitui nu doar o plată nejustificată, dar şi abuzivă, motiv din care a solicitat respingerea acesteia***.

C. Cu privire la suma de 85 lei:

A menționat că, pârâtul mai pretinde suma de 85 lei pentru: servicii de comunicaţii electronice conform facturii.

A susținut că, chiar reieşind din factura anexată de pârât la acțiunea inițială, acesta vrea să insinuieze o plată pentru luna ianuarie 2021 în sumă de 85 lei, fără a

specifica pentru ce perioadă şi cum a efectuat calculul respectiv, deși la data de 01 ianuarie 2021 raportul juridic a fost reziliat (rezolvit) de către reclamantul Coban Igor.

Prin urmare, nu este clar care este temeiul pretenţiei respective, motiv din care a solicitat respingerea acesteia.

D. Cu privire la compensarea prejudiciului moral.

Reclamantul reconvențional a menționat că, pârâtul S.A. „Moldtelecom" a eludat/uitat a prezenta circumstanțele reale ale cazului, tăinuind aspectul cel mai important şi anume motivul încetării raporturilor contractuale.

Un alt aspect grav reprezintă politica ilegală, incorectă şi agresivă exercitată din partea **pârâtului S.A. „Moldtelecom"** în privința **consumatorului Coban Igor**, prin oferirea, în lipsa acordului său şi ***contrar pct.9.2. din anexa nr.3 la contractul n***** ***din 17 mai 2007*** (care expres stabilește această interdicţie), datele sale personale unor terți - pretinse companii de colectare a datoriilor, care pe parcursul a 2 ani de zile l-au telefonat pe numărul de telefon personal - *****, intimidându-l că vor expedia informația că este datornic la locul de muncă, că îl vor include într-o bază de date de rău platnici, că vor face informația publică etc., care a culminat cu transmiterea unei scrisori la locul său de muncă: Universitatea de Stat din Moldova, unde este angajat în calitate de conferenţiar universitar, creând falsa impresie că au expediat un document executoriu sub formă de incaso ca și cum el ar fi datornic, cât și sunete la serviciu la locul de muncă, discreditându-l în faţa angajatorului, șefilor săi şi colegilor săi ca rău platnic.

A atenționat că, toate aceste insinuări se făceau în lipsa unui just temei - în lipsa unei hotărîri judecătoreşti, pentru ce a fost nevoit să dea explicații, astfel simţindu-se frustrat şi având suferinţe psihice, cât și un discomfort psihologic esențial.

Mai mult ca atât, pe parcursul acestei perioade, regulat, i-au fost expediate scrisori la adresa de domiciliu cu pretinsa datorie, inclusiv și pe e-mail, astfel că, soția sa a fost nevoită să le pândească pentru ca nu cumva să fie văzute de vecinii de bloc, din care motiv în familie era o senzație de frustrare şi ceartă.

Reclamantul reconvențional Coban Igor a considerat că, prin aceste acțiuni i s-a cauzat un prejudiciu moral esențial, motiv din care a solicitat repararea prejudiciului moral prin încasarea compensației în echivalent bănesc, în mărime de 10 000 (zece mii) lei din contul pârâtului S.A. „Moldtelecom" în beneficiul său, ca urmare a intimidărilor la locul de muncă, domiciliu, familie - ingerință în viața privată; precum și prestării serviciilor necorespunzătoare și încălcării drepturilor de consumator prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă" din 17 mai 2007 n***** - art.5 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, cât și art.5 alin.(5) lit.o), v), j), art.6 alin.(5) din Legea nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

A notat că, ***temeiul de drept al prezentei solicitări constituie prevederile din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor:*** art.13 alin.(14) lit.d), alin.(15) lit.c) - practici comerciale incorecte și art.20 alin.(1), alin.(4), alin.(5) - repararea prejudiciului.

E. Cu privire la încasarea plății de 340 lei din contul pârâtului S.A. „Moldtelecom" în beneficiul reclamantului Coban Igor.

Dat fiind faptul că, după cum reiese din corespondența eludată de pârâtul S.A. „Moldtelecom" din luna septembrie-octombrie 2020, serviciul de internet a fost imposibil de utilizat, a solicitat încasarea sumei de 340 (trei sute patruzeci) lei din contul pârâtului S.A. „Moldtelecom" în beneficiul reclamantului Coban Igor, cu titlu de plăți de abonament încasate nejustificat pentru lunile noiembrie-decembrie 2020 pentru serviciu neprestat calitativ.

A subliniat că, ***temeiul de drept al prezentei solicitări constituie prevederile din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor:*** art.6 lit.a), lit.b), lit.c) - drepturile fundamentale ale consumatorilor și art.12 alin.(4) - prevederi specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorului.

F. Cu privire la achitarea taxei de stat - a făcut trimitere la art.31 alin.(2) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor - consumatorii sînt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.

G. Cu privire la compensarea cheltuielilor de judecată:

Potrivit prevederilor art.94 alin.(1) Cod de procedură civilă, reclamantul reconvențional Coban Igor a solicitat respingerea cerinței S.A. „Moldtelecom" din acțiunea inițială cu privire la compensarea cheltuielilor de judecată din contul său.

Totodată, a notat că, privitor la cheltuielile de judecată suportate de consumatorul Coban Igor pentru a fi încasate din contul pârâtului S.A. „Moldtelecom", acestea vor fi concretizate pe parcursul examinării cauzei și în măsură ce vor fi suportate.

H. Cu privire la primirea acțiunii reconvenționale:

Dat fiind faptul că, pretențiile din cererea de chemare în judecată (acțiune) reconvențională exclud pretențiile din acțiunea inițială și sunt în conexiune directă - sunt întrunite condițiile prevăzute la lit.b) și c) alin.(1) art.173, alin.(3) art.276^3 Cod de procedură civilă, motiv din care a solicitat primirea și examinarea acestora concomitent cu acțiunea inițială.

I. Cu privire la primirea acțiunii reconvenționale:

Dat fiind caracterul vădit neîntemeiat al pretenției din acțiunea inițială, bazată pe o situație litigioasă, pentru examinarea corectă a cauzei a solicitat emiterea unei încheieri în ordinea alin.(4) art.276^3 Cod de procedură civilă - de examinare a prezentei cereri de chemare în judecată (acțiuni) reconvenționale în ordine generală.

Astfel, reclamantul reconvențional Coban Igor prin acțiunea reconvențională a solicitat constatarea practicilor comerciale incorecte și agresive prim limitarea libertății contractuale, prin hărțuire și constrângere, influență nejustificată cu crearea

obstacolului oneros și disproporționat impus de către pârâtul S.A. „Moldtelecom” față de reclamantul Coban Igor la exercitarea dreptului de reziliere a contractului prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă” din 17 mai 2007, n***** contrar art.5 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor și art.5 alin.(5) lit.o), v), j), art.6 alin.(5) din Legea nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, cu încasarea sumei de 340 (trei sute patruzeci) lei din contul pârâtului S.A. „Moldtelecom” în beneficiul său - cu titlu de plăți de abonament încasate nejustificat pentru lunile noiembrie-decembrie 2020 pentru serviciu neprestat calitativ și repararea prejudiciului moral, prin încasarea compensației în echivalent bănesc, în mărime de 10 000 (zece mii) lei din contul pârâtului S.A. „Moldtelecom” în beneficiul său, ca urmare a prestării serviciilor necorespunzătoare și încălcării drepturilor de consumator prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă” din 17 mai 2007 n*****, precum și compensarea tuturor cheltuielilor de judecată.

Corespunzător, reclamantul reconvențional/pârât în acțiunea inițială, Coban Igor a solicitat admiterea acțiunii reconvenționale și respingerea cererii de chemare în judecată inițiale înaintate de S.A. „Moldtelecom” către Coban Igor privind încasarea datoriei și cheltuielilor de judecată, ca fiind neîntemeiată în fapt și lipsită de temei legal.

În drept, cererea de chemare în judecată (acțiunea) reconvențională depusă de Coban Igor a fost întemeiată pe prevederile Legii nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii și Legii nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, cât și art.art.94 alin.(1), 173 alin.(1) lit.b) și c), 276^3 alin.(3) și alin.(4) Cod de procedură civilă.

Incidente procedurale.

I. La 30 decembrie 2022, S.A. „Moldtelecom” a depus în Judecătoria Chișinău (sediul Centru) cerere de chemare în judecată către Coban Igor privind încasarea datoriei și a cheltuielilor de judecată (f.d.5-6).

Primar, la 06 ianuarie 2023 prezenta cerere de chemare în judecată a fost repartizată pentru examinare în mod automat-aleatoriu judecătorului Judecătoriei Chișinău (sediul Centru), Oxana Parfeni (f.d.1).

Prin încheierea judecătorului Judecătoriei Chișinău (sediul Centru), Oxana Parfeni din 11 ianuarie 2023, a fost primită în procedura cererilor cu valoare redusă, cererea de chemare în judecată depusă de S.A. „Moldtelecom” împotriva lui Coban Igor privind încasarea datoriei și a cheltuielilor de judecată (f.d.33).

La 03 martie 2023, pârâtul Coban Igor a depus cerere reconvențională (f.d.37-44, 45-58).

Prin încheierea judecătorului Judecătoriei Chișinău (sediul Centru), Oxana Parfeni din 30 martie 2023 s-a dispus examinarea cauzei civile în ordine generală și a fost fixată ședința de judecată, cu expedierea în adresa reclamantului a cererii

reconvenționale depuse de pârât și citarea tuturor participanților procesului (f.d.59, 60, 61, 62).

Ulterior, prin încheierea vicepreședintelui interimar al Judecătoriei Chișinău (sediul Centru), Livia Mitrofan din 21 iunie 2023 a fost dispusă redistribuirea automat-aleatorie, prin intermediul P.I.G.D. a prezentei cauze civile (f.d.69).

Prin urmare, cauza civilă a fost **repartizată repetat** judecătorului Judecătoriei Chișinău (sediul Centru), Natalia Moldovanu, la ***23 iunie 2023*** (f.d.70).

Prin încheierea Judecătoriei Chișinău (sediul Centru) din 27 iunie 2023 a fost fixată ședința de pregătire a cauzei de dezbateri judiciare, cu citarea tuturor participanților procesului (f.d.71-72, 73, 75, 75).

II. Prin încheierea protocolară a președintelui ședinței din 20 iunie 2024 ***a fost acceptată spre examinare cererea reconvențională*** depusă de Coban Igor către S.A. „Moldtelecom" privind constatarea practicilor comerciale incorecte și agresive prin limitarea libertății contractuale, prin hărțuire și constrângere, influență și nejustificat cu crearea de obstacol oneros și disproporționat, încasarea sumei, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată și a fost ***pusă pe rol cererea reconvențională*** menționată *supra*, depusă de către reclamantul reconvențional Coban Igor către pârâtul reconvențional „Moldtelecom" S.A. pentru examinarea concomitentă cu acțiunea inițială (f.d.89-90).

Poziția participanților la proces expusă în ședința de judecată.

În ședințele de judecată, pârâtul/reclamantul reconvențional Coban Igor și reprezentantul său, avocatul Brînză Dionis, împuternicit prin mandatul avocațial seria MA ***** din 20 iunie 2024 (f.d.84) au pledat în fața instanței pentru respingerea acțiunii inițiale depuse de S.A. „Moldtelecom", ca neîntemeiată în fapt și lipsită de temei legal și pentru admiterea acțiunii reconvenționale privind constatarea practicilor comerciale incorecte și agresive prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului, încasarea sumei, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată, reiterând argumentele de fapt și de drept expuse în acțiunea reconvențională.

În cadrul ședințelor de judecată, reprezentantul reclamantului/pârâtului reconvențional S.A. „Moldtelecom", avocatul Bujoreanu Eugeniu, împuternicit prin mandatul avocațial seria MA ***** din 09 decembrie 2022, nu s-a prezentat, fiind citat în mod legal în corespundere cu prevederile art.102-105 Cod de procedură civilă, fapt confirmat **prin semnăturile aplicate** pe avizele de recepție a trimiterilor poștale (f.d.62, 45), însă, prin cererea de chemare în judecată depusă inițial s-a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa, cu pronunțarea unei hotărîri privind încasarea datoriei, în sumă de 1 335 lei de la pârât în beneficiul reclamantului.

Totodată, prin intermediul cancelariei instanței, la 05 iunie 2023 reprezentantul reclamantului/pârâtului reconvențional S.A. „Moldtelecom", avocatul Bujoreanu Eugeniu a depus ***referință la cererea reconvențională***, prin care a solicitat respingerea acesteia, ca neîntemeiată (f.d.63-64, 65-69).

Se reține că, referința la cererea reconvențională a fost adusă la cunoștința reclamantului reconvențional Coban Igor și avocatului său, Brînză Dionis la ședința de judecată din 20 iunie 2024 (f.d.90) și a fost oferit termen pentru a se familiariza cu poziția/referința S.A. „Moldtelecom”.

Astfel, prin intermediul poștei electronice a instanței, la 16 august 2024, reprezentantul reclamantului reconvențional, avocatul Brînză Dionis a depus ***obiecții la referința S.A. „Moldtelecom” la acțiunea reconvențională*** (f.d.91, 92-96), care la rândul său i-au fost aduse la cunoștința reprezentantului „Moldtelecom”, avocatul Bujoreanu Eugeniu, la 21 august 2024, fapt confirmat prin extrasul din poșta electronică anexat la mateialele cauzei (f.d.97).

Aprecierea instanței de judecată.

Audiind explicațiile participanților la proces asupra acțiunilor formulate, studiind materialele dosarului și înscrisurile probatorii administrate, verificând temeinicia argumentelor expuse în cererea de chemare în judecată inițială în raport cu argumentele expuse în acțiunea reconvențională, instanța de judecată conchide că cererea de chemare în judecată înaintată de S.A. „Moldtelecom” este neîntemeiată și urmează a fi respinsă, iar acțiunea reconvențională depusă de Coban Igor este parțial întemeiată și urmează a fi admisă în parte, din următoarele considerente.

Potrivit art.117 alin.(1) Cod de procedură civilă, probe în cauze civile sânt elementele de fapt, dobândite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea circumstanțelor ce justifică pretențiile și obiecțiile părților, precum și altor circumstanțe importante pentru justa soluționare a cauzei.

În corespundere cu art.118 alin.(1)-(3) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor și obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanțele care au importanță pentru soluționarea justă a cauzei sânt determinate definitiv 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.

Prevederile art.121 Cod de procedură civilă, stipulează că, instanța judecătorească reține spre examinare și cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existența sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului.

În conformitate cu prevederile art.130 alin.(1)-(3) Cod de procedură civilă, instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multiaspectuală, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. Nici un fel de probe nu au pentru instanţa judecătorească o forţă probantă prestabilită fără aprecierea lor. Fiecare probă se apreciază de instanţă privitor la pertinenţa, admisibilitatea, veridicitatea ei, iar toate probele în ansamblu, privitor la legătura lor reciprocă şi suficienţa pentru soluţionarea cauzei.

Conform art.239 Cod de procedură civilă, hotărîrea judecătorească trebuie să fie legală şi întemeiată. Instanţa îşi întemeiază hotărîrea numai pe circumstanţele constatate nemijlocit de instanţă şi pe probele cercetate în şedinţă de judecată.

În temeiul art.240 alin.(1), (3) Cod de procedură civilă, la deliberarea hotărîrii, instanţa judecătorească apreciază probele, determină circumstanţele care au importanţă pentru soluţionarea cauzelor, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părţi, legea aplicabilă soluţionării cauzei şi admisibilitatea acţiunii. Instanța judecătorească adoptă hotărîrea în limitele pretențiilor înaintate de reclamant.

În conformitate cu prevederile art.120 din Constituția Republicii Moldova coroborat cu art.16 alin.(1) Cod de procedură civilă, hotărîrile judecătorești definitive sunt obligatorii pentru toate autoritățile publice și se execută cu strictețe pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

CEDO reiterează că, deși art.6§1 obligă instanțele să își motiveze hotărîrile, acesta nu poate fi interpretat ca impunând un răspuns detaliat pentru fiecare argument. Instanțele trebuie să răspundă la argumentele esențiale ale părților, dar măsura în care se aplică această obligație poate varia în funcție de natura hotărîrii și, prin urmare, trebuie apreciată în baza circumstanțelor cauzei.

Conform art.9 alin.(1) și alin.(2) lit.a) Cod civil, drepturile și obligațiile civile apar în temeiul legii, precum și în baza actelor persoanelor fizice și juridice care, deși nu sunt prevăzute de lege, dau naștere la drepturi și obligații civile, pornind de la principiile generale și de la sensul legislației civile. Drepturile și obligațiile civile apar: din contracte și din alte acte juridice.

Potrivit art.10 alin.(1) Cod civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să-și exercite drepturile și să-și 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.

Din materialele cauzei rezultă că, la ***17 mai 2007*** a fost încheiat ***contractul de prestarea serviciilor „acces internet de bandă largă", sub n******** între reclamantul/pârâtul reconvențional S.A. „Moldtelecom", în calitate de **operator** și persoana fizică/reclamantul reconvențional/pârât în acțiunea inițială Coban Igor, în calitate de **client** (f.d.18-20) cu anexele nr.1 (f.d.20), nr.2 (f.d.21), nr.3 (f.d.20) și Anexa nr.2 (f.d.22), cât și acordul privind **echipamentul terminal** eliberat în **condiții de comodat** la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice din 14 martie 2020 (f.d.23), având în vedere faptul prelungirii automate/reîncheierii contractului menționat și schimbarea/predarea echipamentului terminal: **modemul** de model „Home Gate Way D-Link DIR-825 R1B" eliberat în **condiții de comodat** (predare gratuită/temporară) (f.d.24).

Potrivit pct.1.1. din contractul menționat *supra*, obiectul contractului consta în **acordarea** de către operatorul S.A. „Moldtelecom", în adresa clientului Coban Igor a

serviciilor de acces la Rețeaua Internet descrise în contract și anexele acestuia (f.d.18).

Conform pct.2 din același contract, operatorul s-a obligat ***să acorde*** clientului ***serviciile*** în conformitate cu condițiile ***stipulate în contract și anexele acestuia*** (pct.2.1.), precum și ***să respecte confidențialitatea*** deplină referitor la […] ***conținutul datelor primite*** de operator (pct.2.2.), iar potrivit pct.3, clientul, la rândul său s-a obligat ***să achite*** la timp și în mod integral toate ***serviciile primite*** în conformitate cu condițiile stipulate în anexele la contract (pct.3.3.).

Potrivit pct.4.1. al contractului prenotat, clientul achită serviciile în ordinea și conform tarifelor indicate în contract și anexele acestuia.

Conform pct.8.1. din contract, rezultă că, el/contractul intră în vigoare din ziua semnării acestuia de către ambele părți și e valabil până la începutul următorului an calendaristic, iar potrivit pct.8.2. - termenul de acțiune a contractului indicat în pct.8.1. al contractului va fi prelungit automat cu fiecare an calendaristic, dacă clientul sau operatorul nu va anunța în scris despre refuzul de a prelungi contractul pe termenul următor în timp de 15 (cincisprezece) zile până la sfârșitul anului calendaristic curent.

Potrivit pct.8.3., ***clientul este în drept să refuze executarea contractului înainte de termenul expirării contractului***, cu condiția ***achitării*** operatorului tuturor ***serviciilor primite*** și a ***cheltuielilor reale*** suportate de operator și înștiințarea în scris a operatorului despre solicitarea de a rezilia contractul cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte de rezilierea dată.

Conform pct.9.2-9.2.1. din contract, ***operatorul nu oferă terței părți date despre client*** cu ***excepția*** cazului în care o cer (la cererea) ***instituțiile/or de stat împuternicite*** în corespundere cu legislația Republicii Moldova.

Reieșind din Anexa nr.2 la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice ***** din ***14 martie 2020*** (f.d.22), rezultă plata de abonament lunară, în mărime de 170 lei (în tabelul nr.2), compusă din:

1. abonament la internet la Multiplay Direct IPTV 100, în sumă de 100 lei - pentru plan tarifar internet (în tabelul nr.3) și,

2. plată de abonament per Mediabox de bază la Multiplay Premier Multiscreen HD, în sumă de 70 lei - pentru plan tarifar IPTV (în tabelul nr.4).

Iar potrivit pct.5.1. al Anexei nr.2 prenotate *supra* - la rezoluțiunea contractului (desființarea ambelor servicii/desființarea unui serviciu (internet sau IPTV)) până la expirarea perioadei contractuale, va fi aplicată *plata cu titlu de prejudiciu per echipament*, stipulată în tabelul nr.5 (în sumă de *750 lei*), pe când pct.5.2. prevede că, în cazul în care abonatul a primit ***echipamentul terminal în comodat***, la rezoluțiune va restitui echipamentul.

Totodată, pct.5.3. al Anexei nr.2 menționate, prevede că, în cazul în care abonatul solicită rezoluțiunea contractului până la expirarea perioadei contractuale,

suplimentar la taxa cu titlu de prejudiciu pentru echipamente se va aplica și *taxa cu titlu de prejudiciu*, în mărime de *500 lei* (f.d.22).

Astfel, potrivit pct.1.1. al acordului privind **echipamentul terminal** eliberat în **condiții de comodat** la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice din 14 martie 2020, rezultă că, S.A. „Moldtelecom", în calitate de ***comodant***/furnizor **a oferit cu titlu gratuit, în folosință temporară *comodatarului***/abonat Coban Igor - echipamentul terminal pentru recepție, transmitere și prelucrare a datelor, denumit în continuare „echipament" (f.d.23), fapt confirmat și prin anexa nr.1 la acordul nr.1 privind **echipamentul terminal** eliberat în **condiții de comodat,** intitulat **act nr.1 de predare-primire a echipamentelor terminale**, din care reiese fără echivoc că, reprezentantul S.A. „Moldtelecom" a predat temporar, iar abonatul a primit temporar echipamentul - lucru expres stipulat la pct.2 și confirmat prin semnăturile părților (f.d.24).

Potrivit pct.4.2. din acordul indicat *supra*, ***comodatarul***/abonat poartă răspundere patrimonială pentru echipament din momentul transmiterii în folosință (conform actului de predare-primire), iar în cazul deteriorării echipamentului din vina ***comodatarului***/abonatului, pierderii, futrului, nerestituirii în termenul stabilit în cazul rezoluțiunii contractului, ***comodatarul***/abonatul va achita ***comodantului***/furnizorului prețul de recuperare a echipamentului (prețul de recuperare va fi egal cu costul deplin de cumpărare a echipamentului divizat la 60 luni și înmulțit la diferența din 60 luni și durata exploatării bunului dat în luni, cu rotunjirea în sus), iar potrivit pct.4.3. - ***după expirarea duratei de utilizare efective de 60 luni***, ***echipamentele*** terminale oferite în condiții de comodat ***vor trece în proprietatea abonatului*** (f.d.23).

Consecutiv, conform **actului nr.1 de predare-primire a echipamentelor terminale** datat cu 14 martie 2020, abonatului i-a fost predat în folosință temporară echipament terminal de model: HomeGetWay D-Link DIR-825 R1b (FTTB), fiind indicat prețul de 1 035 lei (f.d.24).

Instanța reține că, potrivit **facturii eliberate** la 01 februarie 2021 în adresa lui Coban Igor rezultă suma spre achitare, în mărime totală de 1 335 (o mie trei sute treizeci și cinci) lei, compusă din:

a) suma de **1 250 lei** pentru *servicii facturate* în perioada: 01.01-31.01.2021 și,

b) suma de **85 lei** cu mențiunea: *sold la 01.01.2021* (f.d.16),

iar potrivit **fișei personale/dosar nr.1252** anexate la cererea de chemare în judecată inițial de S.A. „Moldtelecom" rezultă **descifrarea detaliată** a sumei pretinse spre încasare, cu titlu de datorie, în mărime totală de 1 335 lei, în urma **rezilierii unilaterale** a contractului (de către S.A. „Moldtelecom"), pe motiv de **neachitare a serviciilor**, cu mențiunea „**sistarea serviciilor din 01 decembrie 2020**" (în lipsa cererii de reziliere din partea abonatului Coban Igor), compusă din:

a) datorii pentru servicii, în sumă de 85 lei (taxă de mentanță), și,

b) penalități calculate conform contractului, după cum urmează:

1. taxă de reziliere - 500 lei,

2. plată cu titlu de prejudiciu - 750 lei,

c) preț de recuperare a echipamentului - 0,00 lei, cu mențiunea faptului că, ***echipamentul*** (în valoare de 1 035 lei) a fost ***returnat*** (f.d.7).

Instanța constată că, în scopul soluționării litigiului pe cale amiabilă, ***din partea companiei de gestiune a creanțelor I.M. „Incaso" S.R.L.*** a fost expediată ***reclamația*** nr.221013134565 din 18 octombrie 2022 în adresa pârâtului Coban Igor, prin care a fost informat despre nerespectarea clauzelor contractuale (prin încălcarea gravă a intereselor S.A. „Moldtelecom" și a legislației în vigoare), cât şi obligațiunea acestuia de a achita datoria problematică acumulată faţă de S.A. „Moldtelecom", în mărime de 1 335 lei, în termen de 15 zile de la data *emiterii prezentei* somații (f.d.28).

Se reține că, reclamația/somația nominalizată a fost recepționată de pârâtul Coban Igor la 03 noiembrie 2021, fapt confirmat prin semnătura acestuia aplicată pe avizul de recepție a trimiterii poștale nr.DS8007696176AS (f.d.29).

Astfel, la 30 decembrie 2022, avocatul Bujoreanu Eugeniu în interesele S.A. „Moldtelecom" s-a adresat cu prezenta cerere de chemare în judecată către Coban Igor privind încasarea datoriei, în sumă de 1 335 (o mie trei sute treizeci și cinci) lei și a cheltuielilor de judecată privind achitarea taxei de stat la depunerea acțiunii, în sumă de 270 lei, cât și cheltuielilor de asistență juridică, în sumă de 200 lei (f.d.5-6).

Cu privire la pretenția privind încasarea datoriei cu titlu de subvenție/taxă de reziliere/prejudiciu/penalitate, în mărime de 500 lei, instanța o reține ca neîntemeiată, pasibilă de a fi respinsă, din următoarele considerente.

Potrivit art.3 alin.(1)-(3) 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 care, 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. Persoana care, într-un raport juridic civil, corespunde atât dispozițiilor alin.(1), cât și dispozițiilor alin.(2) se consideră consumator dacă recunoașterea acestei calități îi oferă o anumită protecție juridică, iar în celelalte cazuri persoana se consideră profesionist.

Conform art.328 alin.(1) Cod civil, nulitatea absolută a actului juridic poate fi invocată, atât pe cale de acțiune, cât şi pe cale de excepție, de orice persoană care are un interes născut şi actual. ***Instanța de judecată este obligată să o constate din oficiu*** după ce a ascultat opiniile participanţilor la proces.

Prevederile art.329 alin.(1)-(2) Cod civil, statuează expres că, în contractele cu consumatorii sînt nule clauzele abuzive, precum şi clauzele prin care se derogă de la dispoziţiile legale de la care este interzis a se deroga în detrimentul consumatorului (nulitatea de protecţie). Nulitatea de protecţie operează doar în măsura în care avantajează consumatorul.

Potrivit art.1069 alin.(1)-(3) Cod civil, clauza propusă de una dintre părți nu este negociată individual dacă cealaltă parte nu a putut să-i influenţeze conţinutul, în special deoarece aceasta s-a elaborat anticipat, indiferent că face parte din clauze standard sau nu. Dacă una dintre părţi propune celeilalte părţi să selecteze din mai multe clauze, clauza nu se consideră negociată individual doar pentru că cealaltă parte a selectat din clauzele propuse. Dacă o clauză a fost propusă ca parte a unor clauze standard, se prezumă că ea nu a fost negociată individual.

Conform art.1069 alin.(6) Cod civil, clauză standard se consideră clauza care a fost elaborată anticipat pentru o multitudine de contracte implicând diferite părți și care nu a fost negociată individual.

Iar art.1072 alin.(1) Cod civil, prevede că, într-un contract dintre un profesionist şi un consumator, clauza care nu a fost negociată individual se consideră abuzivă dacă este propusă de către profesionist şi dezavantajează considerabil, contrar bunei-credinţe, consumatorul.

Conform art.1075 alin.(2) Cod civil, evaluarea caracterului abuziv al clauzelor nu poate să se refere la obiectul contractului și nici la caracterul adecvat al prețului sau al remunerației, pe de o parte, față de bunurile, lucrările sau serviciile furnizate în schimbul acestora, pe de altă parte, ***în cazul în care s-a respectat obligația de transparență***, prevăzută la art.1071. Obiectul contractului și raportul dintre preț și calitate pot fi luate în considerare la evaluarea caracterului abuziv al celorlalte clauze contractuale.

Astfel, analizând ***contractul de prestarea serviciilor „acces internet de bandă largă", sub n***** din 17 mai 2007*** și anexele la el, cu toate actele/acordurile adiționale, care sunt părți integrale ale acestuia (conform pct.9.5., f.d.20), instanța de judecată atestă că pârâtul/reclamantul reconvențional Coban Igor are calitate de consumator, iar reclamantul are calitatea de profesionist, din moment ce operatorul/furnizorul S.A. „Moldtelecom" s-a obligat să presteze servicii în domeniul telecomunicațiilor, iar clientul Coban Igor a apelat la acesta pentru prestarea serviciilor publice de comunicații electronice mobile.

Reieșind din prevederile art.1069 Cod civil, instanța atestă că, reclamantul/pârâtul reconvențional a elaborat anticipat clauzele contractuale pentru o multitudine de contracte implicând diferite părți, iar pârâtul/reclamantul reconvențional Coban Igor a fost în imposibilitate de a influența conținutul clauzelor, or clauzele respective nu au fost negociate individual.

Corespunzător, examinând contractul încheiat între părți la 17 mai 2007, instanța judecătorească constată că acest contract nu prevede vreo clauză contractuală referitor la subvenția pentru terminal (după cum a fost intitulată suma dată în conținutul acțiunii inițiale), în mărime de 500 lei (f.d.18-20).

Iar din anexa nr.2 din 14 martie 2020 (și nicidecum nr.1 din 17 mai 2005 la contractul ***sub n*****-după cum este menționat în acțiunea inițială - neexistent la matrialele cauzei)*** la pct.5.3. este indicat că, în cazul în care ***abonatul*** solicită

rezoluțiunea contractului până la expirarea perioadei contractuale, suplimentar la taxa cu titlu de prejudiciu pentru echipamente se va aplica și ***taxa cu titlu de prejudiciu***, în mărime de *500 lei* (f.d.22).

În cazul dat, S.A. „Moldtelecom" a introdus în anexa nr.2 din 14 martie 2020 o „clauză" nouă intitulată „Condiții privind rezoluțiunea contractului", în care apare suma/taxa de 500 lei cu titlu de prejudiciu terminal, care nu a fost specificată în contract, deși consumatorul trebuia să cunoască toate plățile aferente contractului în cauză, în caz de ***rezoluțiune a contractului până la expirarea perioadei contractuale la solicitarea abonatului.***

Totodată, este de remarcat și faptul că, ***din conținutul cererii*** de chemare în judecată depuse inițial, reclamantul/pârâtul reconvențional S.A. „Moldtelecom" a solicitat achitarea suplimentară a ***sumei de 500 lei pentru subvenția primită pentru terminal*** (în cazul în care contractul va fi rezoluționat până la expirarea perioadei minime contractuale) (f.d.1), iar conform ***fișei personale/dosar nr.1252*** suma de 500 lei reprezintă deja o ***penalitate, cu titlu de taxă de reziliere*** (unilaterală pe motiv de neachitare) (f.d.7), și, potrivit pct.5.3. al anexei nr.2 din 14 martie 2020 este indicat că, în cazul în care ***abonatul*** solicită ***rezoluțiunea contractului până la expirarea perioadei contractuale***, suplimentar la taxa cu titlu de prejudiciu pentru echipamente se va aplica și ***taxa cu titlu de prejudiciu***, în mărime de *500 lei* (f.d.22).

Totodată, în actul de verificare suma dată (de *500 lei inclusă la suma de 1 250 lei)* este indicată la rubrica **„recalculări servicii"** (f.d.14), pe când din conținutul **facturii eliberate** la 01 februarie 2021 în adresa lui Coban Igor rezultă suma spre achitare, în mărime totală de 1 335 lei, compusă din: suma de 1 250 lei pentru **servicii facturate** în perioada: 01.01-31.01.2021, în care se include și suma 500 lei (f.d.16), iar din conținutul referinței la cererea reconvențională este explicat faptul că, conform pct.5.3. din anexa nr.2 a contractului - taxa de 500 lei este **taxa cu titlu de prejudiciu** ce se aplică în cazul **rezoluțiunii contractului** până la expirarea perioadei contractuale.

Prin urmare, instanța de judecată constată că, deși se solicită încasarea sumei de 500 lei, din actele anexate de S.A. „Moldtelecom", această sumă nu are o denumire concretă și nu este clar cu ce titlu se solicită încasarea sumei date, astfel că, din analiza minuțioasă a actelor prezentate, instanța constată discrepanțe în datele furnizate/oferite de către S.A. „Moldtelecom" în vederea probării apariției sumei nominalizate, a cărei încasare se solicită din contul lui Coban Igor.

Respectiv, din cauza formulării incerte a acestei sume, nu poate fi determinat exact cu ce scop se solicită această sumă, deoarece suma de 500 lei figurează atât cu titlu de **subvenție primită pentru terminal**, cât și cu titlu de **penalitate**, precum și cu titlu **servicii facturate**, cât și cu titlu de **prejudiciu**, sau **taxă de reziliere**, fiind interpretat divers, precum și contradictoriu, fără a putea stabili cu exactitate și precizie ce a intenționat reclamantul să prevadă, pe când contractul de prestarea serviciilor

„acces internet de bandă largă”, sub n***** din 17 mai 2007 nu are nici o clauză inserată care să facă referire la această sumă.

Subsidiar, este de menționat și faptul că, dacă reclamantul solicită încasarea sumei de 500 lei cu titlu de penalitate (după cum este intitulată în ***fișa personală/dosar nr.1252***), respectiv, reclamantul era obligat să o facă în scris într-un mod clar și distinct, ca clauză contractuală, în contractul de bază, în temeiul art.948 Cod civil.

În această ordine de idei, instanța de judecată atestă că, furnizorul/operatorul S.A. „Moldtelecom” a înserat clauza/pct.5.3. în anexa nr.2 la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice ***** din 14 martie 2020, prin care a impus consumatorului condițiile de rezoluțiune a contractului (fiind condiționată rezoluțiunea), și anume, în cazul în care ***abonatul solicită rezoluțiunea contractului până la expirarea perioadei contractuale***, suplimentar la taxa cu titlu de prejudiciu pentru echipamente se va aplica și ***taxa cu titlu de prejudiciu*****,** în mărime de *500 lei* (f.d.22).

În esență, această clauză contractuală reprezintă o modalitate de reparare a prejudiciului pentru rezilierea anticipată a contractului din inițiativa sau „chipurile” din culpa abonatului, cu toate că, în speță, rezilierea/rezolvirea unilaterală contractului a avut loc din cauza prestării unui serviciu necalitativ din partea reclamantului.

Este evident că, această clauză este una standard și preformulată de către furnizorul/operatorul S.A. „Moldtelecom” pentru utilizare în condițiile art.1069 alin.(1) Cod civil, potrivit căreia - clauza propusă de una dintre părți nu este negociată individual dacă cealaltă parte nu a putut să-i influențeze conținutul, în special deoarece aceasta s-a elaborat anticipat, indiferent că face parte din clauze standard sau nu, fiind deci o clauză abuzivă.

Pe de altă parte, această clauză din anexa nr.2 la contract este inserată fără vreo posibilitate de evaluare, iar prejudiciul este stabilit unilateral și la discreția utilizatorului/operatorului fără implicarea unei argumentări motivate și clare care să permită verificarea și evaluarea prejudiciului revendicat astfel de către S.A. „Moldtelecom”.

Respectiv, în privința clauzei standard menționată, care nu a fost negociată și acceptată de către consumator, sunt aplicabile prevederile art.1076 alin.(1) și (3) Cod civil, potrivit cărora clauza abuzivă este lovită de nulitate absolută, iar în cazul în care partea care nu a propus clauza abuzivă este un consumator, instanța de judecată este obligată să invoce nulitatea din oficiu.

Raportând cadrul legal la circumstanțele speței, instnața de judecată constată că, clauza expusă în pct.5.3. la anexa nr.2 la contractul menționat *supr*a, prin care abonatului i s-a impus plata/taxă cu **titlu de prejudiciu** (pentru rezoluțiunea contractului până la expirarea perioadei contractuale) - ca fiind, de fapt o **taxă de reziliere anticipată** a contractului - constituie clauză abuzivă, ce contravine drepturilor și intereselor consumatorului, or, impunerea acesteia reprezintă o practică

vicioasă a comercianților, în cazul din speță, a reclamantului/pârâtului reconvențional S.A. „Moldtelecom”.

Este necesar de subliniat și faptul că, contractul enunțat de prestare a serviciilor electronice cu anexele la el, corespunde criteriului de contract de adeziune definit de lege și, prin urmare, impunerea de către partea reclamantă a prejudiciului invocat nici nu corespunde exigențelor unei justificări corespunzătoare în vederea atribuirii acesteia a caracterului non-abuziv.

Corespunzător, se impune a fi precizat că, clauza contractuală inserată la pct.5.3. din anexa nr.2 la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice ***** din 14 martie 2020, parte componentă la contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă”, n***** din 17 mai 2007 încheiat între S.A. „Moldtelecom” și Coban Igor este lovită de nulitate absolută, fiind abuzivă, iar cerința cu privire la încasarea sumei de 500 lei cu titlu de prejudiciu/taxă de reziliere/subvenție primită pentru terminal/penalitate/servicii facturate este neîntemeiată în raport cu abonatul, de vreme, ce în contract, părțile nu au stabilit din ce anume este compus acest prejudiciu și nu au determinat nici modalitatea de calcul al acestui „prejudiciu”.

În altă ordine de idei, se reține că, toate contractele furnizorului/operatorului S.A. „Moldtelecom” sunt preformulate, iar la momentul încheierii contractului, consumatorul nu poate negocia individual fiecare clauză contractuală, astfel că, acesta este constrâns să accepte toate condițiile incluse în formularele tipizate ale contractului prezentat de furnizor.

Din considerentele expuse, instanța de judecată constată, fără echivoc, întrunirea în speță a temeiurilor legale pentru declararea ca fiind nulă - clauza contractuală cu privire la încasarea prejudiciului/taxei de reziliere/subvenției pentru terminal/penalității/servicilor facturate, în sumă de 500 lei.

De altfel, instituirea prin legea sus-indicată a unui control din partea statului în scopul curmării clauzelor abuzive din contractele încheiate cu consumatorii în vederea protejării drepturilor acestora din urmă împotriva unor abuzuri nejustificate impune sarcina realizării obiectivelor instituite de legiuitor de către instanța de judecată. Forța obligatorie a contractului este de necontestat, contractul, însă, nu are putere de lege, decât dacă este el însuși legal, adică nu contravine normelor legale, ordinii publice și bunelor moravuri, or, instanța urmează să verifice această condiție de valabilitate a contractelor și să declare nulitatea totală sau parțială, în caz de conflict între contract și lege, ordinea publică ori bunele moravuri. Prevederea în lege, în sine, ca și stipularea în contract - nu înlătură caracterul abuziv al contractului.

În aceste circumstanțe, instanța de judecată conchide că, pretenția privind încasarea datoriei cu titlu prejudiciu/taxă de reziliere/subvenție primită pentru terminal/penalitate/servicii facturate, în mărime de 500 lei urmează a fi respinsă, ca neîntemeiată.

Referitor la pretenția de încasare a datoriei cu titlu de taxă/plată cu titlu prejidiciu/calculul penalității terminalului procurat /prejudiciu per echipament/diferența dintre prețul integral și prețul promoțional(sumă achitată pentru terminalul achiziționat-deși echipamentul a fost oferit cu titlu gratuit, în comodat)/servicii facturate, în mărime de 750 lei, instanța, de asemenea o reține ca neîntemeiată, din următoarele considerente.

Conform art.1107 alin.(1)-(2) Cod civil, neclarităţile din condiţiile contractuale standard se interpretează în defavoarea părţii care le-a formulat. În caz de dubiu, contractul se interpretează în favoarea celui care a contractat obligaţia şi în defavoarea celui care a stipulat-o. În toate cazurile, ***contractul se interpretează în favoarea aderentului sau a consumatorului.***

Prin urmare, examinând și analizând contractul încheiat între părți la 17 mai 2007, instanța judecătorească constată că acest contract nu prevede vreo clauză contractuală referitor la suma de 750 lei ce reprezintă ***diferența dintre prețul integral și prețul promoțional/sumă achitată pentru terminalul achiziționat/calculul penalității terminalului procurat (deși echipamentul a fost oferit cu titlu gratuit, în comodat) -*** după cum a fost intitulată/menționată suma dată în conținutul acțiunii inițiale reieșind din pct.9.5. al contractului (f.d.5).

Mai mult ca atât, instanța relevă că, un așa **„pct.9.5." -** deși există în contractul n***** din 17 mai 2007 prenotat supra la rubrica „Alte condiții" - de fapt, reprezintă o clauză ce se referă la altceva și anume, în pct.9.5. este stipulat că: „*toate anexele și actele adiționale la contract, completate în mod corespunzător și semnate de reprezentanții împuterniciți ai părților, sunt părți integre ale acestuia*".

Iar din anexa nr.2 din 14 martie 2020 (și nicidecum nr.1 din 17 mai 2005 la contractul ***sub n*****-după cum este menționat în acțiunea inițială)*** la pct.5.1. este indicat că, la rezoluțiunea contractului (desființarea ambelor servicii/desființarea unui serviciu (internet sau IPTV)) până la expirarea perioadei contractuale, va fi aplicată *plata cu titlu de prejudiciu per echipament*, stipulată în tabelul nr.5 (în sumă de *750 lei*), pe când pct.5.2. prevede că, în cazul în care abonatul a primit ***echipamentul terminal în comodat***, la rezoluțiune va restitui echipamentul (f.d.22).

De asemenea, și în cazul dat, S.A. „Moldtelecom" a introdus în anexa nr.2 din 14 martie 2020 o „clauză" nouă intitulată „Condiții privind rezoluțiunea contractului", în care apare taxa/plata de 750 lei cu titlu de prejudiciu per echipament, care nu a fost specificată în contract (în general), deși consumatorul trebuia să cunoască toate plățile aferente contractului în cauză, în caz de ***rezoluțiune a contractului până la expirarea perioadei contractuale.***

Totodată, este de remarcat și faptul că, ***din conținutul cererii*** de chemare în judecată depuse inițial, reclamantul/pârâtul reconvențional S.A. „Moldtelecom" a solicitat achitarea ***sumei de 750 lei pentru rezilierea anticipată a contractului*** - ce reprezintă ***diferența dintre prețul integral și prețul promoțional/sumă achitată pentru terminalul achiziționat***, menționându-se că, se anexează calculul penalității

terminalului procurat (f.d.1), iar conform ***fișei personale/dosar nr.1252*** suma de 750 lei reprezintă deja o ***penalitate calculată conform contractului - plată cu titlu de prejudiciu*** (f.d.7), pe când, potrivit pct.5.1. al anexei nr.2 din 14 martie 2020 este indicat că, la rezoluțiunea contractului (desființarea ambelor servicii/desființarea unui serviciu (internet sau IPTV)) până la expirarea perioadei contractuale, va fi aplicată ***plata cu titlu de prejudiciu per echipament***, stipulată în tabelul nr.5 (în sumă de 750 lei - ce reprezintă plata în „condiții promoționale", iar în „condiții generale" - plata dată figurează cu „0" lei) și asta în situația în care, abonatul a primit de fapt ***echipamentul terminal în comodat***, adică cu titlu gratuit și în folosință temporară, fapt confirmat prin acordul nr.1 privind **echipamentul terminal** eliberat în **condiții de comodat** la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice din 14 martie 2020 (f.d.23), iar la rezoluțiune/reziliere acest echipament urma a fi restituit, lucru ce se atestă în speță și care se desprinde cert din ***fișa personală/dosar nr.1252***, unde la rubrica „**echipament"** (1 035 lei) este idicată mențiunea „returnat", cât și la rubrica „preț de recuperare a echipamentului" indicată la subdiviziunea „penalități calculate conform contractului" figurează - 0,00 lei, ceea ce înseamnă, fără echivoc, că **nu sunt careva datorii/întrebări la echipamentul returnat** (f.d.7).

Totodată, în actul de verificare suma dată (de *750 lei inclusă la suma de 1 250 lei)* este indicată la rubrica „**recalculări servicii**" (f.d.14), pe când din conținutul **facturii eliberate** la 01 februarie 2021 în adresa lui Coban Igor rezultă suma spre achitare, în mărime totală de 1 335 lei, compusă din: suma de 1 250 lei pentru **servicii facturate** în perioada: 01.01-31.01.2021, în care este inclusă și suma de 750 lei (f.d.16), iar din conținutul referinței la cererea reconvențională este explicat că, conform pct.5.1. din anexa nr.2 a contractului - taxa de 750 lei este **taxa cu titlu de prejudiciu per echipament** ce se aplică **în cazul rezoluțiunii contractului** până la expirarea perioadei contractuale (f.d.64).

Prin urmare, instanța de judecată constată că, deși se solicită încasarea sumei de 750 lei, în actele prezentate acestă sumă nu are o denumire concretă și nu este clar cu ce titlu se solicită încasarea sumei date, dar din analiza minuțioasă a actelor prezentate, instanța constată discrepanțe în datele furnizate/oferite de către S.A. „Moldtelecom" în vederea probării apariției sumei nominalizate, a cărei încasare se solicită din contul lui Coban Igor.

Corespunzător, se impune a fi precizat că, ***clauza contractuală inserată la pct.5.1.*** din anexa nr.2 la contractul de prestare a serviciilor publice de comunicații electronice ***** din 14 martie 2020, parte componentă la contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă", n***** din 17 mai 2007 încheiat între S.A. „Moldtelecom" și Coban Igor ***este lovită de nulitate absolută, fiind abuzivă***, iar cerința cu privire la încasarea sumei de 750 lei cu titlu diferitor noțiuni neclare și incerte, este neîntemeiată în raport cu abonatul, de vreme, ce în contract, părțile nu au stabilit așa un „presupus" prejidiciu și din ce anume este compus acest prejudiciu, precum și nici nu au determinat modalitatea concretă de calcul al acestui prejudiciu.

Din considerentele expuse, instanța de judecată constată, fără echivoc, întrunirea în speță a temeiurilor legale pentru declararea/constatarea ca fiind nulă clauza contractuală inserată la pct.5.1. din anexa nr.2 la contractul prenotat, în sumă de 750 lei.

Cu referire la pretenția de încasare a datoriei cu titlu de taxă de mentenanță/taxă pentru servicii de comunicații electronice (conform facturii), în mărime de 85 lei, instanța reiterează următoarele.

Primordial, este necesar de menționat că și această sumă de 85 lei, urmează soarta celorlalte sume menționate *supra*, or, din actele prezentate, această sumă nu are o denumire concretă și nu este clar cu ce titlu se solicită încasarea sumei date, astfel că, din analiza minuțioasă a actelor prezentate, instanța constată discrepanțe în datele furnizate/oferite de către S.A. „Moldtelecom" în vederea probării apariției sumei nominalizate, a cărei încasare se solicită din contul lui Coban Igor, cu atât mai mult că, această sumă de 85 lei nu este inserată nici în contractul n***** din 17 mai 2007 încheiat între părți, și nici nu este prevăzută cumva în anexele acestuia.

Totodată, din referința la cererea reconvențională depusă de avocatul Bujoreanu Eugeniu în interesele S.A. „Moldtelecom" s-a menționat că, plata sumei de 85 lei reprezintă ***taxa de mentenanță***, care la rândul său, se aplică conform serviciilor administrative prezentate pe site-ul „Moldtelecom", susținându-se că, **taxa pentru mențenanța echipamentului activ** este taxa care se aplică în cazul depășirii termenului limită de achitare a serviciilor Internet Fix și/sau Televiziune Digitală, mai mult de 30 zile, și s-a mai indicat că, termenul limită de achitare a abonamentului pentru serviciile Internet Fix și/sau Televiziune Digitală este ultima zi a lunii curente, iar în cazul în care termenul de achitare nu este depășit taxa de mentenanță nu se aplică.

La caz, reieșind din factura anexată de S.A. „Moldtelecom" eliberată la 01 februarie 2021, rezultă doar mențiunea sold la: 01.01.2021-85 lei (f.d.16), fără a se specifica pentru ce perioadă, ce concret reprezintă suma dată şi cum a fost efectuat calculul respectiv, luând în considerație faptul că, deja la 01 ianuarie 2021 raportul juridic a fost reziliat (rezolvit) de către reclamantul reconvențional/pârâtul Coban Igor, prin cererea depusă la e-mai-ul oficial al furnizorului, începând cu data de 01 noiembrie 2020.

Corespunzător, din cauza formulării incerte a acestei sume, nu poate fi determinată cu ce scop se solicită această sumă, deoarece **suma de 85 lei** figurează atât cu titlu de **taxă de mentenanță**, cât și cu titlu **servicii de comunicații electronice**, precum și cu titlu de **datorii pentru servicii (sold final)**, fiind astfel interpretat divers, precum și contradictoriu, fără a putea stabili cu exactitate și precizie ce a intenționat reclamantul să prevadă, în situația în care contractul de prestarea serviciilor „acces internet de bandă largă", sub n***** din 17 mai 2007 și anexele la el, nu conțin nici o clauză inserată care să facă referire la această sumă de 85 lei, cât și

nici în anexele contractului nu este menționat absolut nimic despre „așa-zisa” taxă de mentenanță.

Respectiv, instanța conchide asupra netemeiniciei pretenției privind încasarea taxei de mentenanță în sumă de 85 lei, prin prisma art.776 Cod civil, care statuează expres că, obligațiile se nasc din contract, fapt ilicit (delict) şi din orice alt act sau fapt susceptibil de a le produce în condițiile legii.

De altfel, contractul încheiat cu abobatul Coban Igor nici nu conține obligația consumatorului de a plăti vreo careva taxă de mentenanță, în sumă de 85 lei, care este revendicată de S.A. „Moldtelecom”, în lipsa unui temei legal sau condiție contractuală.

În această ordine de idei, cu referire la încasarea taxei de mentenanță se reține că, raporturile juridice dintre furnizor și consumator au fost reglementate de contractul n***** din 17 mai 2007 încheiat între părți și anexele la el, iar taxa de mentenanță este prevăzută doar în factura anexată de S.A. „Moldtelecom” eliberată la 01 februarie 2021.

Or, la caz, se reține că, temeiul de drept al prezentei cereri de chemare în judecată reprezintă neexecutarea obligațiilor contractuale, pe când taxa de mentenanță reprezintă, în sine, o ***taxă administrativă***, aprobată unipersonal și impusă de către S.A. „Moldtelecom”, fără a fi negociată cu pârâtul/reclamantul reconvențional și se aplică conform ***serviciilor administrative*** prezentate pe site-ul „Moldtelecom”, care la cazul din speță, în opinia instanței nu au nici o putere juridică, căci așa „***taxe fantome***” nu sunt prevăzute în nici-o clauză contractuală.

Din considerentele expuse *supra*, instanța de judecată conchide asupra netemeiniciei pretenției de încasare a datoriei cu titlu de taxă de mentenanță/taxă pentru servicii de comunicații electronice (conform facturii), în mărime de 85 lei.

Potrivit art.5 alin.(1), (2), (5) lit.b), f), j), o), r), v) din Legea nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, o clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerinţelor de bună-credinţă, prin ea însăşi sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părţilor care decurg din contract. Se consideră întotdeauna că o clauză nu a fost negociată individual atunci cînd a fost inclusă de către comerciant în prealabil şi, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influenţa conţinutul ei. Sînt considerate abuzive clauzele care au ca obiect sau efect:

b) *excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului faţă de comerciant sau faţă de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parţiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligaţiile contractuale de către comerciant, inclusiv a opţiunii de a compensa o datorie către comerciant cu o creanţă pe care consumatorul o poate avea împotriva acestuia*;

f) *acordarea dreptului comerciantului de a rezoluţiona sau, după caz, de a rezilia la discreţia sa contractul, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeaşi posibilitate, sau acordarea permisiunii comerciantului de a reţine sumele plătite pentru bunuri/servicii care nu au fost încă furnizate/prestate de către acesta, în cazul în care comerciantul este cel care reziliază contractul*;

j) *acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral clauzele fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract*;

o) *obligarea consumatorului să îşi îndeplinească toate obligaţiile, chiar în cazul în care comerciantul nu îşi respectă obligaţiile corelative;*

r) *limitarea răspunderii comerciantului pentru defectele ascunse ale produselor şi/sau ale serviciilor;*

v) *excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a rezoluţiona sau, după caz, de a rezilia contractul în cazul în care comerciantul*:

- a modificat unilateral clauzele contractuale în condiţiile stipulate la lit.j);

- *nu şi-a îndeplinit obligaţiile contractuale;*

Potrivit art.6 alin.(1), (5) din Legea nr.256 din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, caracterul abuziv al unei clauze contractuale se evaluează luându-se în considerare natura bunurilor sau a serviciilor pentru care s-a încheiat contractul şi raportându-se, în momentul încheierii lui, la toate circumstanțele care însoțesc încheierea şi la toate clauzele contractului sau ale unui alt contract de care acesta depinde […]. Clauzele abuzive cuprinse în contractul încheiat cu consumatorul nu vor produce efecte asupra consumatorului şi se vor considera nule, iar contractul va continua să producă efecte în partea rămasă, în cazul în care poate continua să existe fără aceste clauze.

Potrivit art.13 alin.(1), (4) și (15) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, se interzic practicile comerciale incorecte. Practicile comerciale incorecte sînt, în special, cele:

a) înşelătoare, în sensul prevederilor alin.(5) - (12);

b) agresive, în sensul prevederilor alin.(13) - (15).

Sînt considerate ca fiind **agresive**, în orice situație, următoarele practici comerciale:

a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului până cînd nu se încheie un contract;

b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepţia cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligaţii contractuale şi în măsura în care o permite;

c) ***solicitarea insistentă*** şi nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de ***comunicare la distanță***, cu excepţia cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligaţii contractuale şi în măsura în care o permite;

d) solicitarea de la un consumator care doreşte să execute o poliţă de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenţia este validă sau ignorarea sistematică a corespondenţei pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunţe la exercitarea drepturilor sale contractuale;

f) ***solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;***

Potrivit art.16 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi:

a) ***de a lua liber decizii la achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia;***

b) ***de a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile principale şi condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum şi stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit şi a dobînzilor;***

(b[1]) de a lua cunoștință, în prealabil, de textul contractului pe care intenționează să îl încheie;

(c) de a fi exonerat de plata pentru produsele, serviciile care nu au fost solicitate;

(d) de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate ori clauzelor contractuale;

(e) de a i se asigura deservirea tehnică necesară şi piese de schimb pe toată durata de funcționare a produsului, stabilită în documentele normative sau declarată de către producător ori convenită de părți;

(f) de a plăti pentru produsele, serviciile de care beneficiază sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea prețului inițial este posibilă numai cu acordul consumatorului.

Conform art.312 alin.(1) Cod civil, consimțământ este manifestarea, exteriorizată, de voință a persoanei de a încheia un act juridic. Consimțământul este valabil dacă provine de la o persoană cu discernământ, este exprimat cu intenția de a produce efecte juridice şi nu este viciat. Intenția de a produce efecte juridice se determină din declarația sau comportamentul persoanei, așa cum ea a fost înțeleasă în mod rezonabil de către cealaltă parte a actului juridic sau, în cazul actelor juridice unilaterale, de către persoana căreia actul îi este destinat.

Conform art.774 alin.(1) Cod civil, în virtutea raportului obligaţional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestaţii, iar debitorul este ţinut să o execute. Prestaţia poate consta în a da, a face sau a nu face.

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.

Conform art.992 Cod civil, contract este acordul de voință realizat între două sau mai multe persoane prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturi juridice. Contractului îi sînt aplicabile normele cu privire la actul juridic.

Conform art.1027 Cod civil, contractul se consideră încheiat dacă părțile au ajuns la un acord privind toate clauzele lui esențiale. Sânt esențiale clauzele care sânt stabilite ca atare prin lege, care reies din natura contractului sau asupra cărora, la cererea uneia din părți, trebuie realizat un acord.

Conform art.1107 alin.(1) - (2) Cod civil, **neclarităţile** din condiţiile contractuale standard se interpretează în **defavoarea părţii care le-a formulat**. În caz de dubiu, contractul se interpretează în favoarea celui care a contractat obligaţia şi în defavoarea celui care a stipulat-o. În toate cazurile, **contractul se interpretează în favoarea** aderentului sau a **consumatorului**.

În mod distinct, instanța subliniază că, Curtea de Justiţie a uniunii Europene, în *cauza C-168/05* - a statuat importanța protecției consumatorului și a determinat în mod particular legislația comunitară să prevadă, în art.6 paragraful 1 al Directivei 93/13/CEE că, **clauzele abuzive**, cuprinse într-un contract încheiat între un consumator și un profesionist, **nu sunt obligatorii pentru consumator.**

De altfel, este de menționat că, aceasta este o dispoziție imperativă care având în vedere poziția de inferioritate a unei părţi a contractului, este menită să înlocuiască echilibrul formal, pe care contractul îl stabilește între drepturile și obligațiile părților contractante și are ca efect impunerea unui echilibru real care restabilește egalitatea între părţi.

Or, la cazul din speță, instanţa de judecată conchide că, prevederile contractuale analizate *supra* sunt cu caracter abuziv, iar impunerea unei clauze aflată într-o corelație disproporționat de mare cu însuși valoarea produsului obţinut, prezintă, în sine, fără echivoc, un abuz.

Analizând normele legale citate mai *sus* în coraport cu circumstanțele de fapt ale speței, instanța constată nulitatea clauzelor din contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă", n***** din 17 mai 2007 încheiat între S.A. „Moldtelecom" și Coban Igor, și anume: pct.5.1. și pct.5.3. din Anexa nr.2 al contractului.

Cu referire la pretenția reclamantului reconvențional/pârât în acțiunea inițială Coban Igor de reparare a prejudiciului moral, instanța relevă următoarele.

Prin acțiunea reconvențională formulată, reclamantul reconvențional Coban Igor a pretins și încasarea din contul pârâtului reconvențional/reclamant în acțiunea inițială S.A. „Moldtelecom" a prejudiciului moral, în mărime de 10 000 lei.

Conform art.2036 alin.(1)-(2) și (4) Cod 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, instanţa de judecată are

dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri. Prejudiciul moral se repară indiferent de existenţa şi întinderea prejudiciului patrimonial. Dacă legea nu prevede altfel, simpla constatare a încălcării unui drept sau interes recunoscut de lege fără plata de despăgubiri oferă satisfacție echitabilă persoanei vătămate doar când aceasta corespunde cu natura dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat și persoana vătămată astfel va putea obține o valoare nepatrimonială superioară prejudiciului moral suferit.

Prin prisma art.2037 alin.(1)-(3) Cod civil, mărimea despăgubirii pentru prejudiciu moral se determină de către instanța de judecată în funcție de caracterul și gravitatea prejudiciului moral cauzat persoanei vătămate, de gradul de vinovăție a autorului prejudiciului, dacă vinovăția este o condiție a răspunderii, și de măsura în care această despăgubire poate aduce satisfacție echitabilă persoanei vătămate. Caracterul și gravitatea prejudiciului moral le apreciază instanța de judecată, luând în considerare circumstanțele în care a fost cauzat prejudiciul, restrângerea posibilităților de viață familială și socială, precum și statutul social al persoanei vătămate. La determinarea despăgubirii, instanța de judecată va tinde să acorde o despăgubire care, pe de o parte, are o mărime comparabilă cu cea acordată în mod obișnuit în împrejurări similare și, pe de altă parte, ia în cont particularitățile cazului.

Potrivit art.13 alin.(16) lit.d) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, se stauează că, pentru a determina dacă o practică comercială recurge la hărţuire, constrângere, inclusiv la forţă fizică sau la influenţă nejustificată, se ia în considerare: ***orice obstacol*** *oneros* sau *disproporţionat*, ***neprevăzut în contract, impus de comerciant, atunci când consumatorul doreşte să îşi exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia contractul***, de a schimba produsul ori de a se adresa unui alt comerciant.

Conform art.13 alin.(17) lit.c) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, se statuează că, sunt considerate ca fiind ***agresive***, în orice situaţie, următoarele practici comerciale: ***solicitarea insistentă şi nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanţă***, cu excepţia cazului în care legea permite acest lucru ***în vederea îndeplinirii unei obligaţii contractuale*** şi în măsura în care o permite.

Iar art.27 alin.(1), (4), (5) din aceeași Lege nr.105 din 13 martie 2003 prevede expres că, ***consumatorul*** este în drept să pretindă ***repararea prejudiciului cauzat*** de produsele, ***serviciile necorespunzătoare*** indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vânzătorul, prestatorul. ***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.*** Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

În conformitate cu art.118 alin. (1) Cod de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanțele pe care le invocă drept temei al pretențiilor şi obiecțiilor sale dacă legea nu dispune altfel.

Astfel, odată ce prejudiciul este suferit din cauza unei fapte recunoscute de lege ca una care îndreptățește la repararea prejudiciului, ține de libertatea reclamantului reconvențional/pârât în acțiunea inițială să scoată în evidență toate capetele de prejudiciu, adică toate formele în care el a suferit din punct de vedere fizic şi psihic.

În litigiul deferit judecății în prezenta speță, s-a stabilit că, Coban Igor a solicitat compensarea prejudiciului moral din contul S.A. „Moldtelecom" a sumei de 10 000 lei, indicând că, i-au fost cauzate prejudicii morale ca urmare a intimidărilor la locul de muncă, domiciliu, familie și ingerința în viața privată, precum și prestarea serviciilor necorespunzătoare, cu încălcarea drepturilor de consumator prin înserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului, iar cuantumul prejudiciului moral se justifică prin gravitatea suferințelor psihice și emoționale care le-a avut/suportat reclamantul reconvențional. Or, gravitatea suferințelor psihice este determinată de multiplele situații stresante, frustrări și decepționări profunde în acțiunile reclamantului inițial/pârâtului reconvențional S.A. „Moldtelecom".

Din sensul prevederilor legale citate *supra* rezultă că, prejudiciul moral se compensează numai în cazul provocării acestuia prin fapte **ce atentează şi lezează drepturile personale nepatrimoniale**, adică prejudiciul este moral numai dacă este urmare a încălcării **unor valori de aceeaşi natură**. De asemenea, din norma de drept enunțată rezultă că, se admite compensarea prejudiciului moral cauzat prin lezarea drepturilor patrimoniale numai în cazurile expres prevăzute de lege.

În speță, se atestă că, lui Coban Igor, i-a fost lezat un drept nepatrimonial, iar compensarea prejudiciului moral cauzat prin lezarea drepturilor nepatrimoniale se admite numai în cazurile prevăzute expres de lege.

Instanţa de judecată menționează că, cererile de reparare a prejudiciului moral se înaintează:

- în litigiile privind apărarea onoarei, demnităţii şi reputaţiei profesionale: către persoana care a răspândit informaţia;
- în litigiile delictuale: către autorul prejudiciului (persoană fizică sau juridică);
- în litigiile de muncă: către angajator;
- ***în litigiile privind protecţia consumatorilor: către producător, vânzător, prestator;***
- în litigiile care decurg din acţiunile ilicite ale organelor de urmărire penală, ale procuraturii şi ale instanţelor judecătoreşti: către Ministerul Finanţelor şi organul republican de drept în sistemul căruia funcţionează autorul;
- în litigiile care decurg din Legea contenciosului administrativ: către autorităţile publice locale sau centrale.

Totodată, se reține că, întinderea prejudiciului reprezintă vătămarea adusă dreptului subiectiv al persoanei care a suferit pierderea vieţii sau sănătăţii, **lezarea**

unor interese materiale sau **morale**, ori efectele negative patrimoniale, **ca urmare** a faptei ilicite săvârşite de altă persoană sau **a faptei unor lucruri** sau fiinţe pentru care acesta poartă răspundere în condiţiile legii.

La caz, instanța constată că, reclamantul recovențional, cu referire la prevederile art.20 din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorului, solicitând încasarea din contul S.A. „Moldtelecom", în beneficiul său, a sumei de 10 000 lei, cu titlu de prejudiciu moral a prezentat probe pertinente și concludente care să demonstreze cu certitudine existența faptului cauzării/pricinuirii prejudiciului moral, și, în consecință - necesitatea admiterii parțiale a cerinței de compensare a prejudiciului moral cauzat prin lezarea drepturilor sale nepatrimoniale.

În acest sens, instanța evidențiază faptul că, deşi, persoana trece prin suferinţe în multe situaţii din viaţă, aceasta încă nu o îndreptăţeşte să solicite despăgubiri. Persoana o poate cere doar în cazurile prevăzute de lege şi în condiţiile legale privind răspunderea, în fiecare caz concret.

În această ordine de idei, instanţa reiterează că, în cazul încasării unei compensări pentru prejudiciul moral suportat, important şi necesar este însuşi faptul despăgubirii pentru prejudiciul moral suferit, dar nu cuantumul acestei despăgubiri, care în cazul dat are un rol subsidiar.

Totodată, la determinarea prejudiciului moral, instanţa urmează să respecte şi criteriul echităţii, care presupune că despăgubirile pentru prejudiciul moral trebuie să fie juste, raţionale, echitabile, adică trebuie stabilite în aşa fel, încât să asigure efectiv o compensare suficientă şi nicidecum exagerată a prejudiciului moral cauzat.

Or, simpla constatare a încălcării unui drept sau interes recunoscut de lege fără plata de despăgubiri oferă satisfacție echitabilă persoanei vătămate doar când aceasta corespunde cu natura dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat și persoana vătămată astfel va putea obține o valoare nepatrimonială superioară prejudiciului moral suferit.

În mod distinct, instanța învederează că, **contrar condițiilor contractuale**, S.A. „Moldtelecom" **a transmis datele personale** despre Coban Igor unui terț/unei „pretinse" companii de colectare a datoriilor **„Incaso"**, iar ulterior această companie „Incaso", fără existența vreunui temei legal a început corespondența cu consumatorul Coban Igor, pe parcursul a 2 (ani) de zile prin insinuarea achitării plăților abuzive, inclusiv și telefonic la numărul de mobil personal prin intimidarea faptului transmiterii informației la locul de muncă, precum că, ultimul are careva „datorii", că va fi inclus într-o bază de date de rău-platnici, că vor face informația dată publică, iar în final toată corespondența a culminat cu transmiterea unei scrisori la locul de muncă al reclamantului reconvențional Coban Igor, și anume la: Universitatea de Stat din Moldova, unde este angajat în calitate de conferenţiar universitar, fapt confirmat prin sms-rile expediate prin e-mail și telefon (f.d.46-56), creând falsa impresie că au expediat un document executoriu sub formă de incaso ca și cum el ar fi datornic, cât și

sunete la serviciu la locul de muncă, discreditându-l în faţa angajatorului, şefilor săi şi colegilor săi ca fiind rău platnic.

La caz, instanța judecătorească reiterează că, pct.pct.9.2-9.2.1. din contractul de prestarea serviciilor „acces internet de bandă largă”, sub n***** din 17 mai 2007, prevăd expres că, ***operatorul nu oferă terței părți date despre client*** cu ***excepția*** cazului în care o cer (la cererea) ***instituțiile/or de stat împuternicite*** în corespundere cu legislația Republicii Moldova, iar în litigiul pendinte această interdicție/clauză contractuală a fost grav încălcată de către S.A. „Moldtelecom”.

Subsidiar, instanța de judecată reține că, pe parcursul acestei perioade de 2 ani, Coban Igor a notat că, regulat, i-au fost expediate scrisori la adresa de domiciliu cu „***pretinsa***” datorie, inclusiv și pe e-mail, astfel că, soția sa a fost nevoită să le pândească pentru ca nu cumva să fie văzute de vecinii de bloc, din care motiv în familie era o senzație de frustrare şi ceartă.

Prin urmare, instanța reține că, toate aceste „***insinuări/intimidări***” ilegale, incorecte și agresive din partea pârâtului reconvențional S.A. „Moldtelecom” față de consumatorul Coban Igor se făceau în lipsa unui just temei/în lipsa unei hotărîri judecătorești și fără acordul acestuia, fapt pentru care, reclamantul reconvențional/consumatorul Coban Igor a fost nevoit să dea explicații, prin ce, evident că, i-a fost cauzat un discomfort psihologic esențial, frustrări și suferinţe psihice.

Corespunzător, instanța conchide că, prin acțiunile de ***intimidare la locul de muncă, domiciliu, familie - ingerință în viața privată***, precum și a ***prestării serviciilor necorespunzătoare şi încălcării drepturilor de consumator prin inserarea clauzelor abuzive*** în contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă” din 17 mai 2007 n*****, reclamantului reconvențional/pârât în acțiunea inițială Coban Igor i-a fost cauzat un prejudiciu moral esențial, motiv din care rezultă, fără echivoc, compensarea prejudiciului moral cauzat de către pârâtul reconvențional S.A. „Moldtelecom”.

Astfel, ținând cont de faptul că, prin acțiunile sale abuzive, S.A. „Moldtelecom” i-a cauzat lui Coban Igor suferințe psihice și, în consecință, i-a cauzat un prejudiciu moral, instanța de judecată va încasa din contul S.A. „Moldtelecom” în beneficiul lui Coban Igor suma de 2 000 (două mii) lei cu titlu de prejudiciu moral.

Totodată, se relevă că, cuantumul prejudiciului solicitat spre încasare de către Coban Igor cu titlu de reparare a prejudiciului moral, în sumă de 10 000 (zece mii) lei, este vădit disproporționat și excesiv în raport cu criteriile stabilite la caz și principiul general al echității, motiv din care nu poate fi satisfăcut integral, urmând a fi micșorată până la suma de 2 000 (două mii) lei.

Prin urmare, apreciind în ansamblu circumstanţele speţei şi având în vedere principiile compensării echitabile şi rezonabile a prejudiciului moral, natura dreptului lezat, caracterul şi gravitatea suferinţelor suportate, instanţa de judecată constată existenţa motivelor întemeiate de a acorda cuantumul prejudiciului moral, în mărime

totală de 2 000 (două mii) lei, care, în opinia instanţei poate fi considerată ca o compensare ce ar aduce satisfacţie echitabilă reclamantului reconvențional Coban Igor.

Cu referire la pretenția reclamantului reconvențional/pârât în acțiunea inițială Coban Igor de încasare a sumei, în mărime de 340 lei, cu titlu de plăți pentru abonament încasate nejustificat, instanța reiterează următoarele.

Instanța reține că, debitorul este obligat să execute obligația cu diligența cerută de natura prestației și în conformitate cu condițiile contractuale.

Astfel, creditorul care nu-și execută obligația sau o execută necorespunzător răspunde pentru prejudiciul cauzat debitorului, dacă nu dovedește că neexecutarea se datorează unor împrejurări care nu depind de el.

La caz, au relevanță prevederile art.12 alin.(4) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, care statuează că, ***consumatorul este în drept să pretindă*** vânzătorului, ***prestatorului remedierea*** sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului, ***serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest*** produs, ***serviciu, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficienţelor constatate*** în cadrul termenului de garanţie sau termenului de valabilitate, sau până la data de minimă durabilitate, cu condiţia respectării de către consumator a instrucţiunilor de instalare, utilizare şi a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoţire.

În speță, din înscrisurile anexate la materialele cauzei rezultă că:

- serviciul de internet furnizat reclamantului reconvențional era afectat de întreruperi repetate, viteză sub parametrii contractați, calitatea proastă a serviciilor internet, în special ce ține de Wi-Fi (dispărea semnalul, devenea indisponibil), motiv din care nu putea fi folosit acest serviciu prestat necalitativ de S.A. „Moldtelecom" contrar obligațiilor contractuale asumate, or, din luna septembrie-octombrie 2020 - serviciul internet, în general era indisponibil, ceea ce a dus la rezolvirea unilaterală a serviciilor de internet/contractului din partea consumatorului (f.d.45, 46, 65, 66);

- furnizorul a fost atenționat despre aceste neconformități, însă nu a întreprins măsuri eficiente pentru remedierea lor, or, la 01 ianuarie 2021, Coban Igor a exepediat o cerere în adresa S.A. „Moldtelecom", prin care a indicat că, anterior a reclamat în repetate rânduri calitatea proastă a serviciilor de internet prestate, în special ce ține de Wi-Fi, lucru confirmat și de S.A. „Moldtelecom" (f.d.65), deoarece mai multe luni nu poate folosi acest serviciu, deși i s-a promis că va fi remediată problema, iar în lunile noiembrie-decembrie 2020, serviciul de internet era practic indisponibil. Astfel, dat fiind faptul că, S.A. „Moldtelecom" nu a putut furniza serviciile calitative și nu și-a putut onora obligațiile contractuale, Coban Igor a declarat rezolvirea/zilierea contractului de prestări servicii, începând cu data de 01 noiembrie 2020 (f.d.45).

Prin urmare, se constată că, Coban Igor a expediat cererea indicată *supra* la poșta electronică oficială al S.A. „Moldtelecom", fapt confirmat prin extrasul anexat la materialele cauzei (f.d.46). Totodată, prin extrasele din poșta electronică se atestă

faptul că reclamantul reconvențional a atenționat în repetate rânduri furnizorul despre calitatea proastă a serviciilor prestate de S.A. „Moldtelecom” și asumate prin contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă”, n***** din 17 mai 2007 încheiat între S.A. „Moldtelecom” și Coban Igor.

Iar potrivit extrasului din poșta electronică din 04 ianuarie 2021, S.A. „Moldtelecom” a recepționat cererea lui Coban Igor prin care i s-a comunicat ultimului că, „*pentru a putea înregistra solicitarea este necesar de a se transmite cererea în formă liberă în care să se indice solicitarea, iar cererea să fie obligatoriu semnată exact ca în bulletin, cu anexarea copiei buletinului pe ambele părți în original și că, rezilierea va fi datată cu data de 01 februarie 2021*” (f.d.46).

Astfel, la 27 ianuarie 2021, Coban Igor a transmis repetat în adresa S.A. „Moldtelecom” cererea din 01 ianuarie 2021, anexând copia buletinului de identitate și a indicat totodată că, „*nu este de acord cu alegațiile rezolvirii contractului, or, acesta l-a rezolvit pentru neprestarea serviciilor calitative de către furnizor*”.

Mai mult ca atât, tot la aceeași dată, reprezentantul S.A. „Moldtelecom”, ca răspuns la cele indicate *supra* de către Coban Igor, a indicat repetat că, rezilierea contractului este planificată din data de 01 februarie 2021, informându-l pe Coban Igor că, contractul nu este expirat și ***vor fi impuse careva penalități***, iar în decurs de 10 zile de la data rezilierii contractului trebuie să întoarcă echipamentul la companie, în caz contrar uzura pentru echipament” (f.d.47).

În mod distinct, instanța învederează că, potrivit pct.2 din contractul de prestarea serviciilor „acces internet de bandă largă”, sub n***** încheiat la 17 mai 2007, ***operatorul s-a obligat*** *să acorde clientului* ***serviciile în conformitate cu condițiile stipulate*** în contract și anexele acestuia (pct.2.1.), iar potrivit pct.3, ***clientul***, la rândul său *s-a obligat* ***să achite*** *la timp și în mod integral toate serviciile* ***primite*** în conformitate cu condițiile stipulate în anexele la contract (pct.3.3.), pe când potrivit pct.8.3., ***clientul este în drept să refuze executarea contractului înainte de termenul expirării contractului*** […].

Corespunzător, instanța constată că, reclamantului reconvențional/consumatorului Coban Igor ***incorect i-a fost condiționată rezilierea contractului*** cu data impusă de S.A. „Moldtelecom” de: **01 februarie 2021** întru necesitatea formală a prezentării copiei de pe buletinul său de identitate etc., or, S.A. „Moldtelecom” nu a luat în calcul ***motivul real al rezilierii***, **adică: neprestarea/neacordarea, de facto al serviciilor contractuale anume din partea acestuia, căci *clientul*, nu a beneficiat/primit, *la timp și în mod integral serviciile asumate în conformitate cu condițiile stipulate în contract de către operator*,** (servicii ce nici nu urmau a fi achitate), astfel dorind să impună continuarea raportului juridic cu încă 1 (o) lună pentru a mai solicita încasarea plăților nejustificate.

Subsidiar, instanța subliniază că, potrivit **fișei personale/dosar nr.1252** anexate la cererea de chemare în judecată inițial de S.A. „Moldtelecom” rezultă **descifrarea detaliată** a sumei pretinse spre încasare, cu titlu de datorie, în mărime

totală de 1 335 lei, în urma **rezilierii unilaterale** a contractului (de către S.A. „Moldtelecom"), pe motiv de **neachitare a serviciilor**, cu mențiunea „**sistarea serviciilor din 01 decembrie 2020**" (în lipsa cererii de reziliere din partea abonatului Coban Igor), ceea ce denotă că, S.A. „Moldtelecom" s-a încurcat în declarații, și însuși probele prezentate de avocatul Bujoreanu Eugeniu în interesele S.A. „Moldtelecom" combat și pun la îndoială concluziile sale referitor la existența cărorva datorii la serviciile „chipurile" prestate cu titlu de ***plăți pentru abonament*** (în mărime de 340 lei pentru lunile noiembrie-decembrie 2020) și „chipurile" servicii primite de client, cât și dății (data/luna și anul) concrete a rezilierii contractului prenotat.

În consecință, instanța atestă existența unei executări necorespunzătoare a ***obligațiilor contractuale corelative*** de către pârâtul reconvențional, fapt ce atrage răspunderea acestuia.

Potrivit art.10 lit.d), e) și j) din Legea nr.105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, prevede că, prestatorul este obligat ***să respecte cerinţele stabilite în actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale***, ***să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condiţiilor tehnice stabilite de producător pentru produs şi să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.***

Totodată, potrivit art.20 alin.(2) lit.b) din Legea nr.241 din 15 noiembrie 2007 privind comunicațiile electronice, rezultă că, furnizorii de reţele publice de comunicaţii electronice și/sau servicii de comunicaţii electronice accesibile publicului ***au obligaţia să asigure, calitatea serviciilor furnizate.***

Iar, potrivit art.25 alin.(16) pct.6 lit.h) din Legea nr.241 din 15 noiembrie 2007 privind comunicațiile electronice, ***furnizorii urmează să remedieze***, în termenele stabilite conform reglementărilor în vigoare, ***deranjamentele tehnice*** în rețeaua de comunicații electronice ***care au condus la diminuarea calităţii serviciilor*** sau la ***întreruperea furnizării acestora.***

Astfel, urmare a solicitărilor reclamantului reconvențional privind remedierea calității serviciilor de internet, pârâtul reconvențional a întrprins acțiuni de remediere, fiind ineficiente, căci careva schimbări nu s-au simțit, respectiv, nu a înlăturat deranjamentele tehnice în rețeaua de comunicații electronice care au condus la diminuarea calității serviciilor asumate prin contractul menționat *supra*, și, ulterior la rezoluțiunea contractului/rezolvirea unilaterală a raporturilor juridice, anume din cauza prestării necalitative a serviciului acordat.

Având în vedere că, serviciul de internet prestat de S.A. „Moldtelecom" nu corespundea condițiilor tehnice prevăzute de contract, nu au avut loc remedierile eficiente, însă din partea S.A. „Moldtelecom" s-a dispus încasarea sumei pentru serviciul de internet prestat necorespunzător, instanța conchide că, suma de 340 (trei sute patruzeci) lei, a fost încasată fără un temei juridic valabil pentru perioada în care serviciul nu a fost furnizat la calitatea corespunzătoare/necesară și nici conform

clauzelor contractuale asumate, potrivit cărora, S.A. „Moldtelecom” a avut obligația corelativă de a presta serviciile solicitate de căre abonat.

Prin urmare, ținând cont de faptul că, din materialele cauzei se reține caracterul neconform al serviciului de internet prestat de S.A. „Moldtelecom”, instanța conchide asupra temeiniciei pretenției reclamantului reconvențional și, respectiv, va încasa din contul S.A. „Moldtelecom” în beneficiul lui Coban Igor suma de 340 (trei sute patruzeci) lei, cu titlu de plăți de abonament încasate nejustificat pentru lunile noiembrie-decembrie 2020 (a câte 170 lei lunar).

Cu referire la pretenția reclamantului reconvențional/pârât în acțiunea inițială Coban Igor privind compensarea cheltuielilor de judecată, instanța relevă următoarele.

Se atestă că, în cadrul prezentului proces, interesele reclamantului reconvențional/pârât în acțiunea inițială Coban Igor au fost reprezentate de avocatul Brînză Dionis (f.d.84), iar pentru serviciile prestate de acest avocat, reclamantul reconvențional a achitat suma de 2 000 (două mii) lei cu titlu de onorariu, fapt confirmat prin bonul de plată seria DDA nr.68273595 din 22 august 2024 (f.d.99).

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

Conform art.90 lit.i) Cod de procedură civilă, din ***cheltuielile de judecare a cauzei*** fac parte: ***cheltuielile de asistență juridică***.

Potrivit art.94 alin.(1) Cod de procedură civilă, instanța judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părții care a avut câștig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acțiunea reclamantului a fost admisă parțial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporțional părții admise din pretenții, iar pârâtului - proporțional părții respinse din pretențiile reclamantului.

Conform art.96 alin.(1)-alin.(1^1) Cod de procedură civilă, 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 câştig de cauză dacă aceasta a fost reprezentată în judecată de un avocat.

Pornind de la practica și jurisprudența dezvoltată de CtEDO, cheltuielile de asistență juridică trebuie să fie necesare, realmente angajate și rezonabile ca mărime. Pentru dovada cheltuielilor suportate, prin prisma practicii CEDO, se evidențiază necesitatea prezentării de către partea care pretinde compensarea cheltuielilor, a următoarelor documente: dovada achitării onorariilor avocaților (copii de pe dispozițiile de plată prin virament sau bonurile de plată); copia de pe facturile de strictă evidență, emisă pentru clienți-persoane juridice și în alte cazuri stabilite de legislație; listă detaliată a actelor/acțiunilor efectuate de avocat și a timpului aferent acestora (cu tariful și orarul).

Întru determinarea cuantumului compensației acordate, instanța de judecată, pentru a face o apreciere corectă, va mai ține cont de: complexitatea cauzei; noutatea

și dificultatea întrebărilor juridice ridicate de speță; aportul avocatului la soluționarea cauzei; timpul și munca depusă de avocat; aptitudinile speciale necesare pentru a acorda asistența (cunoștințe tehnice speciale, cunoașterea profundă a unor reglementări de profil, cunoașterea limbilor străine, a altor procedee de comunicare cu clienți specifici etc.); 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; alți factori, la discreția instanței.

Totodată, în jurisprudența constantă a Curții Europene a Drepturilor Omului *(cauza Costin versus România*, hotărîrea din 26 mai 2005; *cauza Străin și alții versus România,* hotărîrea din 21 iulie 2005; *cauza Petre versus România,* hotărîrea din 27 iulie 2006, etc.) s-a statuat că partea care a câștigat procesul nu va putea obține rambursarea unor cheltuieli decât în măsura în care se constată realitatea, necesitatea și caracterul lor rezonabil.

Astfel, având la bază criteriile de stabilire a cheltuielilor de asistență juridică, instanța de judecată va încasa din contul S.A. „Moldtelecom" în beneficiul lui Coban Igor suma de 2 000 (două mii) lei, cu titlu de cheltuieli de asistență juridică, cuantum pe care instanța îl apreciază ca fiind real, necesar și rezonabil.

La determinarea cuantumului cheltuielilor de asistență juridică adjudecat reclamantului reconvențional, instanța a luat în considerație complexitatea cauzei, numărul ședințelor de judecată, timpul necesar pentru întocmirea obiecțiilor la referința S.A. „Moldtelecom" (f.d.91-98) și a cererii privind compensarea cheltuielilor de judecată (f.d.98), cât și participarea avocatului la ședințele de judecată, în număr de 2 (două): la 23 august 2024, ora 14.00 și 30 august 2024, ora 14.00.

Totodată, potrivit art.85 alin.(1) lit.a) Cod de procedură civilă, scutirile de taxa de stat și/sau de taxa de timbru sunt prevăzute de pct.1 din anexa nr.2 la Legea taxei de stat nr. 213/2023 și se aplică în modul prevăzut de alin.(4) din prezentul articol.

Conform pct.1.1.8. al anexei nr.2 din Legea taxei de stat nr.213 din 31 iulie 2023 (în vigoare la 01 ianuarie 2024), ***se scutesc de taxa de stat în instanțele de judecată, reclamanții, în acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor.***

În conformitate cu dispozițiile art.98 alin.(1) Cod de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanța judecătorească, precum şi ***taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit,*** se încasează la buget de la pârât proporţional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

Iar art.3 lit.a) din Legea taxei de stat nr.213 din 31 iulie 2023 (în vigoare la 01 ianuarie 2024), se impune **taxă de stat** pentru: cererile de chemare în judecată, cererile reconvenționale […] și alte cereri prevăzute în anexa nr.1, cererile de contestare a actelor și acțiunilor executorului judecătoresc, precum și pentru cererile

de eliberare de către instanța de judecată a copiilor (duplicatelor) de pe documente, conform anexei nr.1.

Conform pct.1.1.1. al anexei nr.1 din Legea taxei de stat nr.213 din 31 iulie 2023 (în vigoare la 01 ianuarie 2024), cuantumul taxei de stat pentru cererile de chemare în judecată privind litigiile cu caracter patrimonial […], dacă valoarea acțiunii este mai mică sau egală cu 5 000 lei - constituie 5% din valoarea acțiunii, dar nu mai puțin de 150 lei pentru persoanele fizice […].

Conform pct.1.9. al anexei nr.1 din Legea taxei de stat nr.213 din 31 iulie 2023 (în vigoare la 01 ianuarie 2024), taxa de stat pentru cererile de chemare în judecată […] și *pentru alte cereri de chemare în judecată în cazul acțiunilor cu caracter* ***nepatrimonial*** (sau al celor care nu urmează a fi evaluate), constituie 250 lei.

Astfel, ținând cont de faptul că, reclamantul reconvențional Coban Igor este scutit prin efectul legii de la plata taxei de stat la înaintarea acțiunii reconvenționale (***pusă pe rol*** prin încheierea protocolară a președintelui ședinței din ***20 iunie 2024***), instanța va încasa de la S.A. „Moldtelecom" în beneficiul statului, taxa de stat, în sumă totală de 400 lei (pentru pretenția patrimonială - în sumă de 150 lei și pretenția nepatrimonială de reparare a prejudiciului moral - în sumă de 250 lei).

În aceste circumstanțe, instanța de judecată investită cu examinarea litigiului deferit judecății nu poate găsi o altă elucidare a cazului decât cea clarificată mai sus, de vreme ce concluzia instanţei este consecinţa dedusă în urma prezentării probelor de către părţi şi examinate în cadrul şedinţelor de judecată, or, în conformitate cu prevederile art.118 alin.(1) sprijinite cu dispoziţia art.119 alin.(1) Cod 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, iar probele se adună şi se prezintă de către părţi.

Sintetizând cele expuse mai *sus* și examinând probatoriul administrat la dosar prin raportarea acestuia la prevederile art.art.118, 121-122 Cod de procedură civilă, instanța de judecată conchide că acțiunea înaintată de S.A. „Moldtelecom" în contradictoriu cu Coban Igor privind încasarea datoriei și cheltuielilor de judecată este neîntemeiată și urmează a fi respinsă, iar acțiunea reconvențională depusă de Coban Igor către S.A. „Moldtelecom" privind constatarea practicilor comerciale incorecte și agresive prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului, încasarea sumei, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată este întemeiată în parte, și urmează a fi admisă parțial.

În rest, se resping pretențiile din acțiunea reconvențională (privind repararea prejudiciului moral, în partea ce excede suma încasată), ca neîntemeiate.

În conformitate cu art.art.82, 90, 94, 96, 98, 236, 238-241, 243 Cod de procedură civilă, instanța de judecată,

H O T Ă R Ă Ș T E:

Se respinge cererea de chemare în judecată înaintată de S.A. „Moldtelecom” către Coban Igor privind încasarea datoriei și cheltuielilor de judecată, ca neîntemeiată.

Se admite parțial acțiunea reconvențională înaintată de Coban Igor către S.A. „Moldtelecom” privind constatarea practicilor comerciale incorecte și agresive prin inserarea clauzelor abuzive în contractul de prestare a serviciului, încasarea sumei, repararea prejudiciului moral și compensarea cheltuielilor de judecată.

Se constată nulitatea clauzelor din contractul de prestare a serviciului „acces internet de bandă largă”, n***** din 17 mai 2007 încheiat între S.A. „Moldtelecom” și Coban Igor, și anume: pct.5.1. și pct.5.3. din Anexa nr.2 al contractului.

Se încasează de la S.A. „Moldtelecom” (IDNO: 1002600048836, sediul: mun.Chișinău, bd.Ștefan cel Mare și Sfînt 10) în beneficiul lui Coban Igor (a.n.: *****, IDNP: *****, dom.: mun.Chișinău, *****) suma de 340 (trei sute patruzeci) lei, cu titlu de plăți de abonament încasate nejustificat pentru lunile noiembrie-decembrie 2020, suma de 2 000 (două mii) lei, cu titlu de prejudiciu moral, cât și cheltuielile de asistență juridică, în mărime de 2 000 (două mii) lei.

Se încasează de la S.A. „Moldtelecom” (IDNO: 1002600048836, sediul: mun.Chișinău, bd.Ștefan cel Mare și Sfînt 10) în beneficiul statului taxa de stat (pentru pretenția patrimonială și nepatrimonială) în sumă totală de 400 (patru sute) lei.

În rest, se resping pretențiile din acțiunea reconvențională (privind repararea prejudiciului moral, în partea ce excede suma încasată), ca neîntemeiate.

Hotărîrea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Chişinău în termen de 30 zile de la data pronunţării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul Centru).

Preşedintele şedinţei,
Judecătorul : **Natalia Moldovanu**