Dosar civil nr.2-1992/2026
PIGD nr.2-26077236-09-2-17062026

H O T Ă R Î R E
În numele Legii

21 septembrie 2026
mun.Bălţi

Judecătoria Bălţi, sediul Central,
Instanța compusă din:
Preşedintele ședinței, judecătorul Eduard Balan
grefier Ana Cruc

în sediul instanței, în ședință publică a judecat cauza civilă la cererea de chemare în judecată depusă de Ivașco Ina către ÎS„Poșta Moldovei” cu privire la încasarea prejudiciului și compensarea cheltuielilor de judecată,

A C O N S T A T A T :

Argumentele participanților la proces:

1. Reclamanta Ivașco Ina la data de 17 iunie 2026 s-a adresat cu cerere de chemare în judecată către ÎS„Poșta Moldovei” cu privire la încasarea prejudiciului și compensarea cheltuielilor de judecată.

2. În motivarea cererii de chemare în judecată a indicat că, la data de 23 decembrie 2025, a expediat prin intermediul ÎS„Poșta Moldovei” un colet cu ramburs către o persoană din Republica Moldova, trimiterii fiindu-i atribuit DP8013797665RC.

3. A relatat că, deși trimiterea urma să fie livrată destinatarului într-un termen rezonabil, aceasta nu a fost livrată. În consecință, din considerentul că până în data 02 ianuarie 2026 nu a primit informația despre primirea coletului, iar beneficiara o întrebase când ajunge coletul, la data de 02 ianuarie 2026 pe pagina oficială a ÎS„Poșta Moldovei”, a depus o petiție, solicitând informații privind starea expedierii.

4. La cererea sa din 02 ianuarie 2026, la data de 09 ianuarie 2026 a primit un apel de la un lucrător al ÎS„Poșta Moldovei”, care i-a comunicat că a văzut cererea cu privire la coletul pierdut. I-a zis că pachetul și documentul însoțitor scris de carte dânsa, a fost pierdut și că nu au știut cum să rezolve situația. Totodată, pentru a nu-și pierde reputația față de cliente și a evita răspândirea în rețelele de socializare a câtorva informații negative despre dânsa, reputația sa, mai ales că beneficiara coletului o anunțase că va fi în țară până la data de 09 ianuarie 2026 deoarece avea planificată o ieșire din țară, la data de 04 ianuarie2026 a fost nevoită să trimită același produs repetat prin Nova Poshta.

5. Ulterior, prin răspunsul nr.1-05/26 din 15 ianuarie 2026, reprezentanții pârâtului i-au comunicat precum că, în procesul de prelucrare a trimiterilor poștale, s-au dezlipit de pe trimitere adresa expeditorului și destinatarului și blanchetele de însoțire a acesteia. Prin urmare, imposibilitatea livrării în termen a survenit exclusiv din culpa pârâtului. Mai târziu, au lipit un duplicat al blanchetei și au încercat să-l livreze, însă destinatara nu mai era în țară

și corespunzător nu a fost posibilă livrarea. Drept rezultat, a fost chemată să ridice coletul nereclamat, când s-a prezentat la oficiul poștal la data de 22 ianuarie 2026, a văzut că coletul era desfăcut, boțit, integritatea compromisă, iar dânsa a refuzat să-l primească. Totodată i s-a solicitat să achite rambursul, fapt pe care l-a refuzat categoric. În aceste condiții a refuzat recepționarea coletului, considerând că pârâtul nu și-a executat obligația de păstrare și asigurare a integrității trimiterii poștale. Astfel, până în prezent coletul se află în posesia pârâtului.

6. A subliniat faptul că, nu a abandonat benevol trimiterea poștală ci a refuzat recepționarea acesteia deoarece integritatea coletului era compromisă în perioada în care acesta se afla în custodia pârâtului. Prin acțiunile și inacțiunile sale, ÎS„Poșta Moldovei" a prestat necorespunzător serviciul poștal contractat, fapt ce a generat prejudicii materiale în patrimoniul său. Mai mult decât atât, la momentul prezentării coletului spre recepționare, acesta prezenta semne evidente de deschidere, deteriorare și compromitere a integrității ambalajului iar pârâtul nu a prezentat nici un act care să justifice deschiderea sau manipularea trimiterii poștale. Drept rezultat, a solicitat să i se explice motivele deschiderii coletului și a solicitat să i se recupereze prejudiciul material în valoarea sumei rambursului de 2.140 lei însă i s-a refuzat.

7. A mai indicat că, între dânsa și pârât a existat un raport contractual de prestare a serviciilor. Pârâtul avea obligația de a asigura prelucrarea corespunzătoare a trimiterii poștale, păstrarea integrității acesteia, livrarea în termen rezonabil, respectarea confidențialității și securității trimiterilor poștale. Din răspunsul pârâtului rezultă expres că documentele de identificare ale trimiterii s-au dezlipit în perioada în care coletul se afla în custodia acestuia. Această împrejurare demonstrează executarea necorespunzătoare a obligațiilor asumate. Mai mult, la momentul returnării coletului, integritatea acestuia era compromisă iar pârâtul nu a prezentat acte care sa justifice deschiderea sau manipularea trimiterii. Prin urmare, serviciul poștal contractat nu și-a realizat scopul economic și juridic pentru care a fost achitat. Ca rezultat al conduitei culpabile a pârâtului, a suportat costul inutil al serviciului poștal, costul unei expedieri repetate, prejudiciul material rezultat din imposibilitatea realizării normale și la timp a tranzacției cu destinatarul.

8. În final a subliniat că, coletul a fost predat în stare inactă; în custodia pârâtului ÎS„Poșta Moldovei" s-au pierdut documentele de însoțire; din cauza culpei pârâtului coletul nu a fost livrat destinatarei; pentru a executa obligația față de clientă, a fost necesară o nouă expediere prin Nova Poshta; coletul returnat avea integritatea compromisă; deschiderea coletului nu a fost documentată prin act; pârâtul nu a explicat legal și factual cine a deschis coletul și în ce temei; serviciul poștal contractat nu și-a atins scopul economic; beneficiarul coletului nu a refuzat recepția coletului; adresa și datele au fost indicate corect din partea sa. Astfel, pârâtul a recunoscut că documentele de identificare ale trimiterii poștale s-au dezlipit în perioada în care coletul se afla în custodia sa, fapt ce a făcut imposibilă distribuirea în termen a trimiterii. Ulterior, coletul a fost prezentat reclamantei într-o stare care indica compromiterea integrității ambalajului. Prin urmare, serviciul poștal nu a fost prestat conform obligațiilor asumate, iar dânsa a suportat prejudicii materiale.

9. A comunicat că, prejudiciul material suportat este constituit din: 2.140 lei - prejudiciu cauzat prin compromiterea livrării și imposibilitatea executării normale a tranzacției comerciale, 65,60 lei - costul serviciului poștal prestat, cheltuielile de judecată. Anterior, s-a adresat atât ÎS„Poșta Moldovei" cât și către autoritatea de reglementare, solicitând repararea prejudiciului însă cererile nu au fost satisfăcute. Scopul contractului de prestare a serviciului

poștal a fost remiterea în siguranță și în termen a trimiterii către destinatar însă din cupla exclusivă a pârâtului, documentele de însoțire s-au pierdut, trimiterea nu a fost livrată în termen iar la returnare integritatea acesteia era compromisă. Prin urmare serviciul poștal nu și-a realizat scopul economic și juridic pentru care a fost contractat și achitat. Astfel, consideră că pârâtul a prestat defectuos serviciul poștal, a pierdut documentele de însoțire, nu a livrat coletul în termen, a compromis integritatea lui și din această cauză a suportat prejudicii.

10. A menționat în final în mod repetat, că destinatara nu a refuzat recepționarea trimiterii poștale. Imposibilitatea livrării a fost determinată exclusiv de întârzierea generată de pierderea documentelor de însoțire de către pârât. La momentul la care pârâtul a încercat livrarea, destinatara părăsise deja teritoriul Republicii Moldova.

11. Reclamanta Ivașco Ina a solicitat încasarea de la ÎS„Poșta Moldovei”, în beneficiul său, a prejudiciului material cauzat prin executarea necorespunzătoare a serviciului poștal și compromiterea tranzacției comerciale cu destinatarul, estimat la suma de 2.140 lei, a costului serviciului poștal achitat, în mărime de 65,60 lei, precum și a cheltuielilor de judecată suportate în legătură cu examinarea cauzei, constând în taxa de timbru în sumă de 200 lei.

12. La data de 17 iunie 2026, prezenta cauză civilă a fost repartizată în mod automat-aleatoriu, prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor, judecătorului Judecătoriei Bălți, sediul Central, Balan Eduard (f.d. 1). Prin încheierea din 18 iunie 2026, cererea de chemare în judecată a fost acceptată spre examinare în procedură contencioasă, fiind dispusă pregătirea cauzei pentru dezbaterile judiciare și fixată ședința de judecată (f.d.22).

13. La data de 08 iulie 2026, pârâtul ÎS„Poșta Moldovei” a depus ***referință*** asupra cererii de chemare în judecată înaintate de reclamanta Ivașco Ina, prin care și-a exprimat dezacordul cu pretențiile formulate și a solicitat respingerea acțiunii ca neîntemeiată (f.d.26–30).

14. În motivarea referinței, a indicat că, la data de 23 decembrie 2025 reclamanta a expediat, prin intermediul ÎS„Poșta Moldovei” un pachet mic cu mențiunea contra ramburs identificat prin numărul de urmărire DP8013797665RC. Pachetul urma a fi livrat destinatarului pe teritoriul Republicii Moldova. La data de 02 ianuarie 2026, reclamanta a înaintat plângerea nr.7021 prin care a informat despre faptul că pachetul mic nu a fost distribuit și solicită efectuarea măsurilor necesare în vederea clarificării situației. Urmare a cercetării s-a stabilit că în procesul de prelucrare a trimiterii poștale, de pe aceasta s-a dezlipit blancheta de însoțire, adresa expeditorului și a destinatarului ceea ce a făcut ca trimiterea poștală să fie încadrată în categoria celor nedistribuite. După adresarea reclamantei, trimiterea a fost identificată, datele destinatarului au fost recuperate, s-a perfectat un duplicat al blanchetei de însoțire cu adresa expeditorului și destinatarului și aceasta a fost expediată spre oficiul de livrare MD-2006 Chișinău. La data de 14 ianuarie 2026, destinatarul a fost avizat prin depunerea în cutia poștală a unei notificări privind necesitatea ridicării trimiterii. Concomitent, prin răspunsul nr.1-05/26 din 15 ianuarie 2026, reclamanta a fost notificată despre faptul că pachetul mic a ajuns în oficiul poștal de destinație, iar destinatarul a fost avizat că se poate prezenta ca să-l ridice. Din cauza faptului că destinatarul nu s-a prezentat în termen de 15 zile, așa cum prevede pct.101 din Hotărârea Guvernului RM nr.1457 din 30 decembrie 2016 pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, trimiterea a fost returnată expeditorului în temeiul prevederilor pct.102 din același act, care prevede expres că trimiterile poștale interne nedistribuite se restituie expeditorului. A menționat că, reclamanta a refuzat să preia pachetul în termenul stabilit pentru recuperarea trimiterii poștale și aceasta a fost depozitată în arhiva CP Bălți din data de 17 februarie 2026. De

asemenea, a specificat că, urmare a adresărilor reclamantei, ÎS„Poșta Moldovei” a emis răspunsul nr.1-05/26 din 15 ianuarie 2026 și nr.1-05/S/26 din 01 ianuarie 2026. Prin răspunsurile menționate, reclamantei i-a fost explicată situația și etapele de prelucrare a pachetului mic, precum și prevederile legale referitoare la compensarea prejudiciului material de către furnizorul de serviciu poștal universal. Astfel, reclamanta a fost informată că în conformitate cu prevederile pct.126 ale Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, că furnizorul de serviciu poștal universal poartă răspundere pentru trimiterile poștale interne înregistrate, și acordă despăgubiri din mijloace proprii în caz de pierdere totală, furt total, deteriorare totală sau parțială. Suplimentar s-a indicat că pierderile indirecte, beneficiile nerealizate sau daunele morale, provenite din erori, pierderi sau întârzieri în predarea sau distribuirea trimiterilor poștale, nu sunt luate în considerare la calcularea despăgubirii ce urmează a fi plătită de către furnizorii de servicii poștale, conform prevederilor pct.123 din actul normativ anterior prevăzut. La fel, reclamantei i-a fost adus la cunoștință prevederile pct.50 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale din care rezultă că obligația de completare a datelor privind destinatarul și expeditorul incumbă exclusiv expeditorului, acesta fiind ținut să înscrie respectivele date inclusiv direct pe ambalajul trimiterii poștale, în locurile expres prevăzute de regulament. În consecință, omisiunea de a introduce aceste date nemijlocit pe ambalajul trimiterii sunt imputabile expeditorului și nu furnizorului de serviciu poștal universal. La data de 27 februarie 2026, reclamanta a adresat Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații, petiția nr.1-51 prin care a indicat asupra unor presupuse abateri în procesul de livrare a pachetului mic cu mențiunea contra ramburs, identificat prin numărul de urmărire DP8013797665RC. Prin răspunsul din 10 aprilie 2026, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații a indicat că din cercetările efectuate s-a constatat că reclamanta a refuzat recepționarea trimiterii poștale returnate, invocând presupuse semne de deschidere a ambalajului. Mai mult decât atât, în vederea elucidării complete a circumstanțelor, specialiștii Agenției, de comun cu aceasta au stabilit necesitatea verificării integrității conținutului trimiterii aflat în oficiul poștal din Bălți, precum și prezentarea unor informații suplimentare, fiind convenit și un termen limită pentru realizarea acestor acțiuni și anume data de 06 aprilie 2026. Reclamanta nu a prezentat informația solicitată în termen și a refuzat de a efectua verificarea conținutului pachetului. La fel, în răspunsul menționat, reclamanta a fost informată despre faptul că, în conformitate cu prevederile pct.93 din Regulile poștale, dacă la deschiderea trimiterii poștale s-au depistat careva lipsuri de conținut, schimbarea conținutului, deteriorarea parțială/integrală sau degradarea se întocmește un proces-verbal de nereguli, care este semnat de către conducătorul unității poștale, lucrătorii poștali care au efectuat deschiderea trimiterii și de către destinatar. Un exemplar al procesului-verbal de nereguli, împreună cu conținutul trimiterii, se predau destinatarului. Ambalajul trimiterii se păstrează la oficiul poștal pentru investigații. În lipsa destinatarului, un asemenea act nu poate fi întocmit. Din conținutul pct.50 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale rezultă că obligația de completare a datelor privind destinatarul și expeditorul incumbă exclusiv expeditorului, acesta fiind ținut să înscrie respectivele date direct pe ambalajul trimiterii poștale, în locurile expres prevăzute de regulament. În consecință, eventualele omisiuni sau erori privind înscrierea acestor informații sunt imputabile expeditorului și nu furnizorului de serviciu poștal universal. Concomitent, a relatat că conform pct.51 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, adresele se scriu pe ambalajul trimiterilor poștale, nu se lipesc adresele scrise pe foi. Pct.52 al aceluiași act normativ prevede că sumele prevăzute pentru „Cu valoare declarată” sau

„Ramburs” se scriu de către expeditori în cifre litere, atât pe ambalajul trimiterii, cât și pe blanchetele de însoțire. Susținerile reclamantei ignoră obligațiile care îi reveneau în calitate de expeditor. Potrivit pct.50, pct.51 și pct.52 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, obligația de a completa corect și integral datele privind expeditorul și destinatarul îi aparține exclusiv expeditorului. Aceste date urmau să fie înscrise nu doar pe blancheta de însoțire, ci și direct pe ambalajul trimiterii poștale, inclusiv mențiunile referitoare la serviciul „Ramburs”. Dacă aceste ar fi fost înscrise pe ambalaj, desprinderea blanchetei de însoțire nu ar fi împiedicat identificarea destinatarului și continuarea procesului de distribuire inițial. Prin urmare, consecințele generate de neîndeplinirea acestei obligații nu pot fi puse în sarcina pârâtului. La fel, contrar celor invocate de reclamantă, trimiterea poștală nu a fost pierdută, deteriorată parțial sau total sau nedistribuită. După identificarea situației, reprezentantul ÎS„Poșta Moldovei” a întreprins toate măsurile necesare pentru remedierea acesteia. Datele destinatarului au fost recuperate în urma discuției telefonice purtate cu reclamanta, a fost întocmit un duplicat al blanchetei de însoțire, iar trimiterea a fost expediată către oficiul poștal de destinație. Destinatarul a fost avizat în condițiile legii, însă nu s-a prezentat pentru ridicarea coletului în termenul prevăzut de regulament. În aceste condiții, ÎS„Poșta Moldovei” nu avea altă opțiune decât să restituie trimiterea expeditorului, conform pct.102 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale. Nici după returnare reclamanta nu a recepționat trimiterea, susținând că ambalajul ar fi prezentat urme de deschidere și deteriorare. Aceste afirmații nu sunt confirmate prin nici o probă. Mai mult, reclamanta a refuzat să participe la verificarea integrității coletului și să urmeze procedura prevăzută de pct.93 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, procedură care ar fi permis stabilirea în mod obiectiv dacă existau sau nu nereguli. În lipsa unei asemenea verificări, susținerile reclamantei au rămas simple afirmații, neconfirmate de niciun mijloc de probă. Mai mult decât atât, în prezent, trimiterea poștală este depozitată și păstrată în condițiile prevăzute de actele normative în vigoare. Totodată, din imaginea fotografică anexată la prezenta referință, realizată la data de 06 iulie 2026, ora 15:29, ambalajul trimiterii poștale se află în starea sa inițială, fiind intact, fără a prezenta rupturi, perforări, urme de desigilare, deformări sau orice alte deteriorări ori intervenții care ar putea indica afectarea integrității acestuia. La fel de neîntemeiate sunt și afirmațiile privind pretinsa încălcare a legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal. În cauză, nu există nici o dovadă că trimiterea poștală ar fi fost deschisă pentru identificarea expeditorului sau a destinatarului. Dimpotrivă, din materialele cauzei rezultă că datele necesare au fost obținute exclusiv în urma discuției telefonice purtate cu reclamanta, aceasta comunicând informațiile necesare pentru identificarea destinatarului și continuarea procesului de livrare. În aceste condiții, afirmația că au fost încălcate normele privind protecția datelor cu caracter personal este lipsită de orice suport factual și probatoriu. În realitate, ÎS„Poșta Moldovei” a depus toată diligența pentru ca trimiterea să ajungă la destinație și, ulterior, să fie restituită expeditorului. Faptul că nici destinatarul, nici reclamanta nu au recepționat trimiterea, deși aceasta le-a fost pusă la dispoziție în condițiile prevăzute de lege, nu poate fi imputat ÎS„Poșta Moldovei” și nu poate constitui temei pentru angajarea răspunderii acestuia. Suplimentar circumstanțelor de fapt constatate în cauză, susținerile reclamantei sunt neîntemeiate și contrazise și de prevederile Legii comunicațiilor poștale nr.36/2016, actul normativ de bază care reglementează principalele norme și condiții de activitate în domeniul comunicațiilor poștale, cadrul legal pentru furnizarea serviciilor poștale și asigurarea accesului la serviciul poștal universal, relațiile dintre furnizorii de servicii poștale și

utilizatorii serviciilor poștale, drepturile și obligațiile statului, persoanelor fizice și juridice. Prin urmare, activitatea ÎS„Poșta Moldovei” în calitate de furnizor de serviciu poștal universal este reglementată primordial de legea menționată. În primul rând, potrivit art.15 din Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016, expeditorul poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor care îi revin la depunerea trimiterii poștale. Aceste obligații sunt detaliate în pct.50 și pct.52 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, care prevăd expres că expeditorul este obligat să înscrie datele privind expeditorul și destinatarul atât pe blancheta de însoțire, cât și direct pe ambalajul trimiterii poștale. Respectarea acestor cerințe are tocmai rolul de a permite identificarea trimiterii și continuarea procesului de distribuire în situația în care blancheta de însoțire este deteriorată sau se desprinde. În consecință, eventualele dificultăți apărute în procesul de identificare a trimiterii nu pot fi imputate exclusiv ÎS„Poșta Moldovei”, în condițiile în care reclamanta nu și-a executat integral obligațiile prevăzute de lege. În ceea ce privește răspunderea materială invocată de reclamantă, aceasta nu poate fi analizată în afara cadrului legal stabilit de art.14 din Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016. Acest articol prevede că răspunderea furnizorului de servicii poștale se angajează în condițiile prevăzute de lege și de actele normative adoptate pentru aplicarea acesteia. În speță sunt aplicabile prevederile Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, care limitează expres cazurile în care furnizorul datorează despăgubiri și exclud repararea beneficiului nerealizat, a pierderilor indirecte și a prejudiciului moral. Or, în prezenta cauză nu a existat pierderea sau furtul trimiterii poștale, aceasta fiind identificată, expediată destinatarului și ulterior restituită expeditorului, astfel încât nu sunt întrunite condițiile legale pentru angajarea răspunderii materiale a ÎS„Poșta Moldovei”. Mai mult de decât atât, situația descrisă de fapt, contravine art.1998, alin(1) Cod civil, și deoarece ÎS„Poșta Moldovei” nu a acționat cu vinovăție față de reclamant, trimiterea poștală nu a fost pierdută sau deteriorată, aceasta se păstrează până în prezent în cadrul spațiului special dedicat în cadrul oficiului poștal. În concluzie a reiterat că ÎS„Poșta Moldovei” și-a îndeplinit cu bună-credință obligațiile legale, a respectat procedura legală privind livrarea pachetului mic, a asigurat informarea corespunzătoare a destinatarului și expeditorului și i-a oferit posibilitatea de a beneficia de toate drepturile garanțiile oferite de legislație. Argumentele invocate de reclamantă, sunt neîntemeiate, manipulatorii și fără substrat factologic, informația fiind prezentată incomplet cu scopul de a se sustrage atenția instanței de la detaliile relevante cazului (f.d.26-30).

15. Ulterior, la data de 30 iulie 2026 reclamanta Ivașco Ina a depus ***răspuns la referință*** prin care și-a menținut poziția expusă în cererea de chemare în judecată, exprimându-și dezacordul față de argumentele invocate de ÎS„Poșta Moldovei” și solicitând admiterea integrală a acțiunii (f.d.65-67).

16. În susținerea poziției sale, reclamanta a menționat că pârâtul a recunoscut prin referință faptul că, în procesul de prelucrare a trimiterii poștale, s-au dezlipit blancheta de însoțire și datele privind expeditorul și destinatarul, împrejurare care a determinat imposibilitatea distribuirii acesteia în termen. Astfel, consideră că incidentul s-a produs în perioada în care coletul se afla în custodia pârâtului, fapt ce demonstrează executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate. Totodată, reclamanta a susținut că pârâtul încearcă în mod nejustificat să transfere asupra sa răspunderea pentru incidentul produs, invocând nerespectarea obligațiilor prevăzute la pct. 50–52 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, fără a prezenta însă probe care să confirme că datele expeditorului și destinatarului nu au fost înscrise corespunzător pe ambalajul trimiterii. În acest sens, a menționat că pârâtul

nu a prezentat fotografii ale coletului la momentul recepționării și nici alte înscrisuri care să confirme pretinsele nereguli. De asemenea, reclamanta a arătat că, prin acceptarea trimiterii poștale fără obiecții și încasarea tarifului aferent, pârâtul a confirmat că aceasta întrunea condițiile necesare pentru expediere, neputând invoca ulterior pretinse deficiențe pentru a se exonera de răspundere. A mai menționat că identificarea ulterioară a coletului, recuperarea datelor destinatarului și întocmirea unui duplicat al blanchetei de însoțire nu înlătură răspunderea pârâtului pentru incidentul produs și nici consecințele acestuia. Referitor la faptul că destinatarul nu s-a prezentat pentru ridicarea trimiterii poștale, reclamanta a susținut că această împrejurare nu poate înlătura răspunderea pârâtului, întrucât întârzierea distribuirii a fost determinată de desprinderea blanchetei de însoțire în procesul de prelucrare a coletului, iar la momentul avizării destinatarul nu se mai afla pe teritoriul Republicii Moldova. Totodată, a justificat refuzul de a recepționa coletul returnat prin faptul că acesta prezenta semne care ridicau suspiciuni cu privire la integritatea ambalajului, iar fotografia prezentată de pârât, realizată la data de 06 iulie 2026, nu ar fi relevantă pentru stabilirea stării coletului la momentul returnării din 22 ianuarie 2026. În continuare, reclamanta a menționat că răspunsul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nu stabilește inexistența prejudiciului și nici lipsa răspunderii civile a pârâtului, soluționarea litigiului privind repararea prejudiciului fiind de competența instanței de judecată. A subliniat că raportul juridic dintre părți are natură contractuală, fiind născut în urma acceptării trimiterii poștale și achitării tarifului pentru serviciul solicitat, iar răspunderea pârâtului urmează a fi apreciată prin prisma obligației de executare corespunzătoare și cu bună-credință a contractului. În concluzie, reclamanta a apreciat că împrejurările invocate chiar de pârât în referință confirmă producerea incidentului în perioada în care coletul se afla sub controlul acestuia, iar argumentele referitoare la pretinsa culpă a expeditorului și la neprezentarea destinatarului pentru ridicarea trimiterii nu sunt de natură să înlăture răspunderea pentru executarea necorespunzătoare a serviciului poștal. Prin urmare, a solicitat respingerea argumentelor expuse în referință și admiterea integrală a cererii de chemare în judecată (f.d.65-67).

În cadrul ședinței de judecată pentru dezbateri judiciare:

17. Reclamanta Ivașco Ina, în ședința de judecată, a susținut cererea de chemare în judecată pe motivele de fapt și de drept invocate, solicitând admiterea acesteia. Suplimentar, a explicat că în coletul expediat se afla un combinezon pentru copil, precum și un fular și o căciulă. A precizat că combinezonul, în valoare de 1.800 lei, era nou, fiind procurat anterior pentru copiii săi, însă nu fusese purtat și a fost ulterior destinat vânzării. Întrucât primul colet nu a fost livrat destinatarului, pentru a nu crea neînțelegeri cu cumpărătorul, a procurat un alt combinezon și l-a expediat acestuia, achitând costul unei noi expedieri, iar cumpărătorul i-a transferat pe card contravaloarea celui de-al doilea produs. Totodată, reclamanta a menționat că solicită repararea prejudiciului aferent primului combinezon, susținând că acesta nu a fost livrat, iar la momentul returnării coletul prezenta semne de deschidere, motiv pentru care a refuzat recepționarea acestuia.

18. Reprezentantul pârâtului ÎS„Poșta Moldovei”, fiind legal citat despre data, ora și locul examinării cauzei, nu s-a prezentat în ședința de judecată, însă a depus o cerere prin care a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa (f.d.41).

19. În conformitate cu art.206 alin.(1) Codul de procedură civilă, *părţile au dreptul să solicite instanţei judecătoreşti examinarea cauzei în lipsa lor şi remiterea copiei de pe hotărîre.*

20. Având în vedere normele legale menționate, raportate la circumstanțele cauzei, precum și faptul că reprezentantul pârâtului ÎS„Poșta Moldovei” a solicitat examinarea cauzei în lipsa sa, instanța de judecată a considerat posibilă examinarea cauzei în lipsa reprezentantului pârâtului.

Aprecierea instanței:

21. Audiind participantul prezent la proces, examinând probele administrate pentru dovedirea celor invocate și raportându-le, per ansamblu, la prevederile legale ce guvernează speța, instanța de judecată concluzionează de a respinge cererea de chemare în judecată reieșind din următoarele considerente.

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

23. Norma consacrată la art.239 Codul de procedură civilă reglementează că, *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.*

24. În temeiul art.240 alin.(1) 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.*

25. În contextul pretențiilor deduse judecării, instanța de judecată reține că în conformitate cu prevederile art.5 Cod de procedură civilă, *orice persoană interesată este în drept să se adreseze în instanţă judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-şi apăra drepturile încălcate sau contestate, libertăţile şi interesele legitime.*

26. Instanța reține că dreptul la un proces echitabil, garantat de art.6 § 1 din Convenția Europeană a Drepturilor Omului, presupune, între altele, obligația instanțelor judecătorești de a examina efectiv argumentele și probele prezentate de participanții la proces și de a expune motive suficiente pentru soluția adoptată. Potrivit jurisprudenței Curții Europene a Drepturilor Omului, reflectată în hotărârile Ruiz Torija împotriva Spaniei din 9 decembrie 1994, § 29–30, și Hiro Balani împotriva Spaniei din 9 decembrie 1994, § 27–28, obligația de motivare nu presupune oferirea unui răspuns detaliat la fiecare argument invocat, însă impune examinarea argumentelor pertinente care, prin natura și conținutul lor, sunt susceptibile să influențeze soluția litigiului.

27. Conform art.19 alin.(1) Codul civil, *în condiţiile legii, persoana lezată într-un drept al ei sau într-un interes recunoscut de lege poate cere repararea integrală a prejudiciului patrimonial şi nepatrimonial cauzat astfel.* Alin.(2) *Se consideră prejudiciu patrimonial cheltuielile pe care persoana lezată le-a suportat sau urmează să le suporte la restabilirea dreptului sau interesului recunoscut de lege încălcat, distrugerea sau deteriorarea bunurilor sale (daună reală), precum şi profitul ratat ca urmare a încălcării dreptului sau interesului recunoscut de lege (profit ratat).* Alin.(5) *Repararea prejudiciului presupune repunerea persoanei lezate în situaţia în care s-ar fi aflat dacă prejudiciul nu se producea.*

28. Conform art.2025 alin.(1) Codul civil, *repararea prejudiciului se face în natură, prin restabilirea situaţiei anterioare (transmiterea unui bun de acelaşi gen şi de aceeaşi calitate, repararea bunului deteriorat etc.), iar dacă aceasta nu este cu putinţă ori dacă persoana vătămată nu este interesată de repararea în natură, prin plata echivalentului bănesc (despăgubire), stabilit prin acordul părţilor sau, în lipsa unui asemenea acord, prin hotărîre*

judecătorească. Alin.(2) În cazul deteriorării unui bun, despăgubirea va fi egală cu pierderea valorii bunului şi nu a costului reparaţiei dacă costul reparaţiei depăşeşte disproporţionat pierderea valorii. Această regulă se aplică animalelor doar dacă aceasta este oportună, avînd în vedere scopul pentru care animalul este ţinut.

29. Așadar, probatoriul administrat în speță atestă că, la data de 23 decembrie 2025, reclamanta Ivașco Ina a expediat prin intermediul ÎS„Poșta Moldovei” o trimitere poștală cu mențiunea „contra ramburs”, identificată prin numărul de urmărire DP8013797665RC, având ca destinație o adresă de pe teritoriul Republicii Moldova, faptul dat fiind confirmat prin chitanța de plată din 23 decembrie 2025 (f.d.8).

30. La data de 02 ianuarie 2026, Ivașco Ina a înaintat către ÎS„Poșta Moldovei” reclamația nr.7021, prin care a semnalat nedistribuirea coletului și a solicitat întreprinderea măsurilor necesare pentru verificarea circumstanțelor și clarificarea situației create (f.d.34).

31. Prin răspunsul nr.I-05/26 din 15 ianuarie 2026, expediat reclamantei prin intermediul poștei electronice, ÎS„Poșta Moldovei” a comunicat că, în procesul de prelucrare a trimiterii poștale, s-au dezlipit adresele expeditorului și destinatarului, precum și blanchetele de însoțire, motiv pentru care, pentru o anumită perioadă, trimiterea a fost încadrată în categoria trimiterilor nedistribuite. Totodată, a menționat că, potrivit pct.50 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1457 din 30 decembrie 2016, adresele trimiterilor poștale se înscriu pe ambalajul acestora. De asemenea, a precizat că, la data de 12 ianuarie 2026, coletul a fost expediat către oficiul poștal de livrare MD-2006 din Chișinău, destinatarul fiind informat despre sosirea trimiterii și necesitatea ridicării acesteia. Referitor la compensarea prejudiciului, furnizorul a invocat prevederile pct.126 din Regulile menționate, potrivit cărora despăgubirile se acordă în caz de pierdere totală, furt total sau deteriorare totală ori parțială a trimiterilor poștale interne înregistrate, precum și pct.123, conform căruia pierderile indirecte, beneficiile nerealizate și daunele morale rezultate din erori, pierderi sau întârzieri în distribuirea trimiterilor poștale nu sunt luate în considerare la calcularea despăgubirilor (f.d.10).

32. La data de 16 ianuarie 2026, Ivașco Ina a expediat un mesaj electronic către ÎS„Poșta Moldovei”, prin care a solicitat clarificări referitoare la modalitatea de notificare a destinatarului, suma comunicată acestuia spre achitare și modul în care a fost posibilă notificarea în lipsa documentului aferent serviciului „contra ramburs”, pe care l-a indicat ca fiind pierdut. Totodată, a menționat că lipsa acestui document face imposibilă încasarea sumei respective și constituie o încălcare a procedurilor poștale, solicitând efectuarea unei verificări interne și comunicarea măsurilor întreprinse pentru remedierea situației (f.d.11).

33. Prin răspunsul nr.I-05/S/26 din 19 ianuarie 2026, Secția interpelări și reclamații a ÎS„Poșta Moldovei”, în completarea răspunsului la reclamația nr.7021 din 02 ianuarie 2026, a comunicat că, potrivit informațiilor oferite de șefa oficiului poștal MD-2009 Chișinău, la data de 14 ianuarie 2026, poștașul a depus în cutia poștală individuală a destinatarei avizul de sosire F.22, prin care aceasta a fost informată despre parvenirea coletului nr.DP8013797665RC și necesitatea prezentării la oficiul de livrare MD-2006 Chișinău pentru ridicarea acestuia. Totodată, a precizat că, după ce Ivașco Ina a fost contactată telefonic de către lucrătorii Secției poșta de scrisori a Centrului Tranzit, au fost perfectate duplicatele formularelor de însoțire a coletului, suma rambursului constituind 2.140 lei. De asemenea, a făcut trimitere la prevederile pct.101 și 102 alin.(1) din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, menționând că trimiterile poștale interne se păstrează în unitatea poștală timp de 15 zile calendaristice, iar la expirarea termenelor de păstrare și neprezentarea

destinatarului la oficiul poștal pentru primirea lui, trimiterea poștală va fi returnat în adresa reclamantei (f.d.14).

34. La data de 22 ianuarie 2026, Ivașco Ina a expediat un mesaj electronic la adresa electronică ÎS„Poșta Moldovei”, prin care a solicitat clarificări cu privire la temeiul deschiderii trimiterii poștale fără acordul său, circumstanțele care au determinat această măsură, precum și motivele pierderii coletului pentru o perioadă mai mare de o lună. Totodată, a invocat cauzarea unui prejudiciu material ca urmare a întârzierii livrării, solicitând prezentarea unei explicații scrise, examinarea posibilității de compensare a prejudiciului și aprecierea acțiunilor angajaților implicați (f.d.15-16).

35. Prin răspunsul din 23 ianuarie 2026, ÎS„Poșta Moldovei” i-a solicitat reclamantei să comunice temeiul pe care își întemeiază afirmația privind deschiderea trimiterii poștale și să precizeze dacă a fost întocmit un act în acest sens. Referitor la recuperarea prejudiciului material, furnizorul a făcut trimitere la explicațiile prezentate prin răspunsul nr.I-05/26 din 15 ianuarie 2026 (f.d.15-16).

36. La data de 24 ianuarie 2026, Ivașco Ina a expediat un nou mesaj electronic la adresa electronică a pârâtului, prin care a comunicat că o angajată a oficiului poștal i-ar fi declarat telefonic că a deschis coletul întrucât nu cunoștea cui îi aparține și nu deținea documentul corespunzător. Totodată, a menționat că, în cazul în care situația nu va fi soluționată la nivelul ÎS„Poșta Moldovei”, se va adresa organelor ierarhic superioare și va înainta o acțiune în instanța de judecată pentru repararea prejudiciului (f.d.15-16).

37. Ulterior, la data de 04 februarie 2026, Ivașco Ina a expediat un mesaj electronic către ÎS„Poșta Moldovei”, prin care a comunicat că, la data de 23 decembrie 2025, a expediat un colet cu mențiunea „contra ramburs”, destinat unui alt locuitor al Republicii Moldova. Aceasta a menționat că trimiterea poștală nr. DP8013797665RC a fost pierdută, iar la solicitarea informațiilor privind localizarea acesteia, reprezentanții oficiului poștal din mun. Bălți i-au comunicat că s-ar afla în mun.Chișinău. Totodată, a relatat că, după depunerea reclamației din 02 ianuarie 2026, la data de 09 ianuarie 2026 a fost contactată telefonic de un angajat al Poștei Moldovei, care i-a comunicat că atât coletul, cât și documentul de însoțire completat de aceasta au fost pierdute, fără a cunoaște modalitatea de soluționare a situației. În continuare, reclamanta a invocat încălcarea prevederilor art.18 alin.(1) și(2) din legislația privind serviciile poștale, referitoare la garantarea secretului corespondenței și interdicția deschiderii trimiterilor poștale în anumite condiții, susținând totodată că documentul de însoțire al coletului ar fi fost contrafăcut de către angajații ÎS„Poșta Moldovei”. În acest context, a solicitat achitarea unei despăgubiri în cuantum de 2.140 lei, invocând pierderea și deteriorarea coletului, presupusa contrafacere a documentelor de însoțire, precum și faptul că trimiterea i-ar fi fost returnată deschisă și boțită, fără a putea stabili cu certitudine conținutul și starea bunurilor, ca urmare a deschiderii acesteia și a pierderii pentru o perioadă mai mare de 30 de zile. Totodată, a solicitat soluționarea situației, menționând că, în caz contrar, se va adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor și va recurge la calea judiciară (f.d.17).

38. Prin răspunsul expediat prin intermediul poștei electronice la data de 17 februarie 2026, la adresarea reclamantei din 04 februarie 2026, ÎS„Poșta Moldovei” a comunicat că trimiterea poștală nr.DP8013797665RC nu este pierdută, însă, întrucât reclamanta nu a recepționat coletul returnat, acesta se află, începând cu data de 17 februarie 2026, în arhiva CP Bălți, în categoria trimiterilor nedistribuite, urmând a fi păstrat timp de 6 luni, după expirarea acestui termen conținutul urmând a fi nimicit. Totodată, a menționat că solicitarea reclamantei privind compensarea sumei de 2.140 lei este neîntemeiată (f.d.19).

39. Prin răspunsul din 10 aprilie 2026, emis la examinarea petiției reclamantei Ivașco Ina nr.I-51 din 27 februarie 2026, prin care aceasta și-a exprimat dezacordul față de acțiunile ÎS„Poșta Moldovei”, inclusiv în legătură cu nelivrarea coletului expediat cu mențiunea „contra ramburs”, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații (ARCOM) a comunicat că, în urma procedurii administrative inițiate, s-a constatat că, în procesul transportării coletului nr.DP8013797665RC, s-a dezlipit formularul de expediere, ceea ce a făcut imposibilă identificarea adresei destinatarului și a determinat încadrarea trimiterii în categoria celor nedistribuite. Ulterior, la 09 ianuarie 2026, în urma unei discuții telefonice cu reclamanta, datele destinatarului au fost recuperate, iar coletul a fost retransmis spre livrare. La 14 ianuarie 2026, destinatarul a fost avizat despre necesitatea ridicării coletului, însă, întrucât nu s-a prezentat, trimiterea a fost returnată expeditorului, conform pct.104 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale. Totodată, ARCOM a menționat că reclamanta a refuzat recepționarea coletului returnat, invocând existența unor semne de deschidere a ambalajului. Pentru elucidarea circumstanțelor, specialiștii ARCOM au convenit cu reclamanta efectuarea unei verificări a integrității coletului la oficiul poștal din mun.Bălți, la data de 06 aprilie 2026. Cu toate acestea, reclamanta nu s-a prezentat pentru efectuarea verificării, iar ulterior a comunicat telefonic refuzul de a inspecta conținutul coletului, invocând recomandarea avocatului său de a aștepta răspunsul oficial la petiția depusă. Referitor la solicitarea de reparare a prejudiciului, ARCOM a constatat că nu a fost demonstrată pierderea sau deteriorarea conținutului coletului, iar refuzul reclamantei de a permite verificarea acestuia nu a făcut posibilă stabilirea eventualului prejudiciu. Totodată, a invocat prevederile pct.123 din Regulile poștale, referitoare la excluderea pierderilor indirecte, beneficiilor nerealizate și prejudiciilor morale din calculul despăgubirilor, precum și pct. 126 alin.(3), potrivit căruia, în cazul nerespectării termenelor de distribuire, se acordă despăgubiri în cuantum de 5% din tariful de expediere pentru fiecare zi de întârziere. În concluzie, ARCOM a comunicat că trimiterea poștală nu este pierdută, având statut de trimitere nedistribuită și aflându-se în continuare la dispoziția reclamantei la reprezentanța furnizorului din mun.Bălți, urmând a fi păstrată timp de 6 luni, conform pct.106 din Regulile poștale. În lipsa constatării pierderii sau deteriorării conținutului, ARCOM a considerat că nu există temei pentru dispunerea achitării sumei ramburs de 2.140 lei, precizând totodată că reclamanta este în drept să solicite repararea eventualului prejudiciu material pe cale judiciară, în conformitate cu pct.132 din Regulile poștale. Procedura administrativă a fost declarată finalizată în temeiul art.78 alin.(1) din Codul administrativ, reclamantei fiindu-i comunicat dreptul de a contesta răspunsul la Judecătoria Chișinău, sediul Rîșcani, în termen de 30 de zile de la comunicare (f.d.20).

40. Invocând faptul că pârâtul ÎS„Poșta Moldovei” a prestat defectuos serviciul poștal, a pierdut documentele de însoțire, nu a livrat coletul în termen, a compromis integritatea lui din care cauză a suportat prejudicii, reclamanta Ivașco Ina, la data de 17 iunie 2026, a înaintat prezenta acțiune în instanța de judecată către ÎS„Poșta Moldovei”, solicitând încasarea prejudiciului material în cuantum de 2.140 lei, reprezentând valoarea rambursului aferent trimiterii poștale nr.DP8013797665RC, a costului serviciului poștal achitat în sumă de 65,60 lei, precum și compensarea cheltuielilor de judecată suportate, constând în taxa de timbru în mărime de 200 lei.

41. Examinând natura raportului juridic dintre părți, instanța constată că acesta a luat naștere în urma acceptării de către pârât a trimiterii poștale expediate de reclamantă la data de 23 decembrie 2025, cu mențiunea „contra ramburs”, identificată prin numărul

DP8013797665RC, fiind astfel stabilit un raport contractual de prestare a serviciilor poștale. În cadrul acestui raport juridic, pârâtul avea obligația de a presta serviciul poștal în conformitate cu condițiile contractuale și prevederile legale aplicabile, iar reclamanta, în calitate de expeditor, avea obligația de a respecta cerințele privind pregătirea, ambalarea și completarea corespunzătoare a trimiterii poștale.

42. Instanța subliniază că existența unui raport contractual între părți nu determină, prin ea însăși, angajarea automată a răspunderii furnizorului de servicii poștale pentru orice consecință negativă invocată de expeditor. Pentru angajarea răspunderii civile contractuale este necesar să fie stabilită existența unei neexecutări sau executări necorespunzătoare a obligațiilor contractuale imputabile debitorului, producerea unui prejudiciu cert, precum și legătura de cauzalitate dintre conduita imputată și prejudiciul pretins.

43. În acest context, instanța reține prevederile art.774 alin. (1) Cod civil, potrivit cărora, *în virtutea raportului obligaţional, creditorul este în drept să pretindă de la debitor executarea unei prestaţii, iar debitorul este ţinut să o execute*. Totodată, conform art.858 alin.(1) și (2) Cod civil, *temeiul executării rezidă în existenţa unei obligaţii. Obligaţia trebuie executată în modul corespunzător, cu bună-credinţă, la locul şi în momentul stabilit.*

44. De asemenea, potrivit art.901 alin.(1) lit.e) din Codul civil, *atunci cînd, fără justificare, debitorul nu îşi execută obligaţia, creditorul poate, în condiţiile legii şi, după caz, ale contractului, la alegerea sa să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare.* Totodată, conform alin.(5) al aceluiași articol, *neexecutarea obligaţiei înseamnă orice abatere, cu sau fără justificare, de la executarea corespunzătoare a obligaţiei şi include neexecutarea totală sau parţială a obligaţiei, executarea necorespunzătoare sau cu întîrziere a obligaţiei.*

45. În același timp, conform art.934 alin.(1) din Codul civil, *creditorul are dreptul la despăgubiri pentru întregul prejudiciu cauzat prin neexecutarea obligaţiei, cu excepţia cazului în care debitorul demonstrează că neexecutarea este justificată.* Potrivit alin.(2) al aceluiași articol, *despăgubirile trebuie să acopere doar prejudiciul suferit de creditor care este consecinţa directă şi necesară a neexecutării.*

46. În același context, art.936 alin.(1) din Codul civil stabilește că, *despăgubirile pentru prejudiciul patrimonial cauzat prin neexecutarea obligaţiei reprezintă suma de bani care va pune creditorul, pe cît este posibil, în situaţia în care s-ar fi aflat dacă obligaţia s-ar fi executat în mod corespunzător. Aceste despăgubiri acoperă dauna suferită real (inclusiv cheltuielile suportate şi reducerea valorii bunului) şi profitul ratat de creditor.* Alin.(2) *Creditorului îi revine sarcina de a demonstra mărimea prejudiciului pentru care cere despăgubiri.*

47. De asemenea, instanța reține că, potrivit art.937 din Codul civil, *debitorul obligaţiei care rezultă din contract sau alt act juridic este răspunzător doar pentru prejudiciul pe care l-a prevăzut sau putea în mod rezonabil să-l prevadă, la momentul asumării obligaţiei, ca fiind rezultatul probabil al neexecutării, cu excepţia cazului în care neexecutarea era intenţionată sau din culpă gravă.*

48. Totodată, potrivit art.938 din Codul civil, *debitorul nu răspunde pentru prejudiciul suferit de creditor în măsura în care creditorul a contribuit la neexecutare sau efectele sale.*

49. Prin urmare, instanța constată că simpla existență a unei întârzieri în procesul de distribuire a trimiterii poștale nu este suficientă pentru a justifica încasarea de la pârât a întregii sume solicitate de reclamantă, în cuantum de 2.140 lei, fiind necesar ca aceasta să demonstreze în

ce mod întârzierea respectivă a determinat pierderea ori deteriorarea bunului expediat sau a generat un prejudiciu material direct, cert și susceptibil de reparare în condițiile legii.

50. Or, din materialele cauzei rezultă că ÎS„Poșta Moldovei” nu a negat existența incidentului intervenit în procesul de prelucrare a trimiterii poștale. Dimpotrivă, prin răspunsurile adresate reclamantei și prin referința depusă în instanță, pârâtul a recunoscut că, în procesul de prelucrare, s-au dezlipit blancheta de însoțire și elementele de identificare aferente trimiterii, împrejurare care a determinat încadrarea temporară a acesteia în categoria trimiterilor nedistribuite.

51. Totuși, instanța apreciază că această împrejurare, deși confirmă existența unei deficiențe în procesul de prelucrare a trimiterii poștale, nu demonstrează, prin ea însăși, că bunurile aflate în colet au fost pierdute, sustrase sau deteriorate și nici că pârâtul datorează reclamantei suma de 2.140 lei solicitată cu titlu de prejudiciu material.

52. Din contra, materialele cauzei atestă că, după identificarea problemei, reprezentanții pârâtului au întreprins măsuri pentru remedierea situației, respectiv au contactat reclamanta pentru clarificarea datelor privind destinatarul, au recuperat informațiile necesare, au perfectat un duplicat al blanchetei de însoțire și au retransmis coletul către oficiul poștal de destinație din municipiul Chișinău. Ulterior, la data de 14 ianuarie 2026, destinatarul a fost avizat prin depunerea în cutia poștală a notificării privind sosirea trimiterii și necesitatea prezentării pentru ridicarea acesteia.

53. În această ordine de idei, instanța reține că, potrivit explicațiilor prezentate de pârât în referința depusă, confirmate prin corespondența administrată la dosar, trimiterea poștală a fost identificată și pusă la dispoziția destinatarului, însă acesta nu s-a prezentat pentru ridicarea ei în termenul prevăzut de normele poștale. În consecință, pârâtul a procedat la returnarea trimiterii către expeditor, în conformitate cu prevederile Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1457 din 30 decembrie 2016.

54. În conformitate cu pct.50 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, *pe trimiterile poştale şi blanchetele de însoţire adresele destinatarului şi expeditorului sînt scrise de expeditor. În adrese nu sînt admise prescurtări. Adresa se scrie în următoarea ordine: 1) destinatarul (expeditorul) (numele, prenumele sau denumirea completă a instituţiei ori întreprinderii); 2) denumirea străzii, numărul casei, numărul blocului, scara, numărul apartamentului/numărul biroului sau căsuţa poştală de abonament; 3) codul poştal şi localitatea (oraşul sau satul şi raionul); 4) numărul de telefon (opţional); 5) denumirea ţării. Adresa destinatarului se scrie pe partea plicului care nu este prevăzută cu clapă de închidere sau pe partea recto a trimiterii poştale, în jumătatea dreaptă de jos. Adresa expeditorului se scrie în unghiul stîng de sus pe partea recto a trimiterii poştale sau pe partea verso a acesteia. Mărcile poştale sau amprentele de francare se aplică pe partea de adresă a trimiterii poştale, în unghiul drept de sus. Mărcile poştale se aplică de către expeditor.*

55. Potrivit punctului 51 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, *datele despre adresa expeditorului şi destinatarului trebuie să fie corecte şi complete, să fie scrise citeţ sau tipărite în mod tipografic cu caractere latine şi cifre arabe. Numele destinatarului, localităţii şi al ţării de destinaţie se scriu cu majuscule şi se completează eventual cu numărul codului*

poştal. Pe trimiterile poştale internaţionale adresa destinatarului se scrie în modul recomandat de ţara de destinaţie. În acest caz, denumirea ţării de destinaţie se scrie repetat în paranteze în limba română. Pentru completarea adresei pot fi confecţionate ştampile care să conţină datele necesare pentru aplicare atît pe trimiterile poştale, cît şi pe documentele de însoţire. Totodată, pct.52 prevede că, *trimiterile poştale se adresează "Post restant" numai în localităţile unde funcţionează oficii poştale, cu indicarea numelui destinatarului, localităţii şi oficiului de poştă de unde trimiterea trebuie ridicată. Pentru trimiterile poştale adresate la căsuţa poştală de abonament se înscrie numele şi prenumele destinatarului sau denumirea completă a persoanei juridice, numărul căsuţei poştale de abonament şi denumirea oficiului poştal de unde urmează să fie ridicată trimiterea.*

56. Prin urmare, instanța constată că obligațiile expeditorului în procesul de pregătire a trimiterii poștale nu sunt pur formale, ci urmăresc asigurarea identificării acesteia pe parcursul operațiunilor de transport, prelucrare și distribuire, inclusiv în situația în care formularul de însoțire se deteriorează sau se desprinde de pe ambalaj.

57. În speță, deși reclamanta susține că a completat în mod corespunzător documentele aferente trimiterii poștale, aceasta nu a prezentat probe care să confirme modalitatea concretă în care au fost înscrise datele expeditorului și destinatarului direct pe ambalajul coletului la momentul depunerii acestuia. De asemenea, din materialele cauzei nu rezultă existența unor fotografii ale coletului la momentul recepționării de către pârât, care să permită verificarea modului de ambalare și a înscrierii datelor de identificare.

58. Instanța reține că simpla acceptare a trimiterii poștale de către furnizor și încasarea tarifului aferent nu pot fi interpretate drept o confirmare absolută a îndeplinirii tuturor obligațiilor expeditorului prevăzute de Regulile privind prestarea serviciilor poștale și nici nu exonerează expeditorul de răspunderea care îi revine pentru respectarea cerințelor referitoare la completarea și pregătirea trimiterii.

59. Totodată, instanța apreciază că împrejurarea că desprinderea blanchetei de însoțire s-a produs în perioada în care coletul se afla în circuitul operațional al pârâtului nu conduce automat la concluzia că toate consecințele ulterioare, inclusiv imposibilitatea realizării tranzacției comerciale inițiale, trebuie suportate de către furnizorul serviciului poștal. Pentru aceasta era necesar ca reclamanta să demonstreze existența prejudiciului concret și legătura directă dintre incidentul produs și diminuarea patrimoniului său.

60. În ceea ce privește susținerea reclamantei potrivit căreia coletul i-ar fi fost restituit într-o stare deteriorată, prezentând semne de deschidere, boțire și compromitere a integrității ambalajului, instanța constată că această împrejurare reprezintă unul dintre aspectele esențiale ale litigiului, întrucât reclamanta își întemeiază o parte importantă a pretențiilor pe presupusa deteriorare a trimiterii în perioada în care aceasta s-a aflat în custodia pârâtului.

61. Cu toate acestea, instanța observă că afirmațiile reclamantei referitoare la starea coletului la momentul prezentării spre returnare nu sunt susținute de un proces-verbal de constatare a deteriorării, de un act de verificare a conținutului sau de alte mijloace de probă care să confirme în mod obiectiv existența unor deteriorări ale ambalajului ori ale bunurilor expediate.

62. Mai mult, instanța reține că, potrivit explicațiilor prezentate de pârât în referința depusă, reclamanta a fost invitată să participe la verificarea integrității trimiterii poștale, în vederea

stabilirii obiective a stării ambalajului și a conținutului acesteia. Din răspunsul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații rezultă că, în cadrul examinării petiției depuse de reclamantă, specialiștii Agenției au convenit cu aceasta efectuarea unei verificări a coletului la oficiul poștal din municipiul Bălți. Cu toate acestea, reclamanta nu s-a prezentat la data convenită pentru efectuarea verificării, iar ulterior a comunicat refuzul de a inspecta conținutul trimiterii poștale, invocând recomandarea avocatului de a aștepta răspunsul oficial asupra petiției depuse.

63. Instanța apreciază că refuzul reclamantei de a participa la verificarea trimiterii poștale este relevant pentru aprecierea probatoriului administrat, întrucât tocmai această procedură ar fi permis stabilirea stării efective a coletului, verificarea existenței bunurilor declarate de reclamantă și identificarea eventualelor lipsuri ori deteriorări. Prin neparticiparea la verificare, reclamanta a lipsit de posibilitatea constatării obiective a circumstanțelor pe care ulterior și-a întemeiat pretențiile patrimoniale.

64. În acest context, instanța reține că potrivit pct.93 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, *trimiterile poştale deteriorate se eliberează la unitatea poştală în formă deschisă. Dacă la deschiderea trimiterii conţinutul este intact şi, în cazul trimiterii interne cu notă de inventar, corespunde notei de inventar sau, în cazul trimiterii internaţionale, corespunde declaraţiei vamale, trimiterea se predă destinatarului. Dacă la deschiderea trimiterii poştale s-au depistat careva lipsuri de conţinut, schimbarea conţinutului, deteriorarea parţială/integrală sau degradarea conţinutului, se întocmeşte un proces-verbal de nereguli, care este semnat de către conducătorul unităţii poştale, lucrătorii poştali care au efectuat deschiderea trimiterii şi de către destinatar. Un exemplar al procesului-verbal de nereguli, împreună cu conţinutul trimiterii, se predau destinatarului. Ambalajul trimiterii se păstrează la oficiul poştal pentru investigaţii. În cazul în care se întocmeşte un proces-verbal de nereguli privind o trimitere poştală internaţională, un exemplar al procesului-verbal se expediază biroului din ţara de origine. Destinatarul este în drept să refuze deschiderea trimiterii poştale. Faptul de refuz se fixează pe documentele de însoţire ale trimiterii sau pe avizul de sosire, se confirmă prin semnătura destinatarului şi trimiterea se predă fără a fi deschisă. În acest caz sînt declinate orice reclamaţii vizînd lipsa sau deteriorarea conţinutului trimiterii poştale predate.*

65. Așadar, norma menționată reglementează procedura de constatare a neregulilor depistate la deschiderea trimiterilor poștale, inclusiv lipsurile de conținut, schimbarea conținutului, deteriorarea parțială sau integrală ori degradarea acestuia, prin întocmirea unui proces-verbal de nereguli, cu respectarea condițiilor prevăzute de actul normativ.

66. Or, în circumstanțele speței, nu a fost întocmit un asemenea proces-verbal care să ateste lipsuri din conținutul coletului sau deteriorarea bunurilor expediate. De asemenea, reclamanta nu a prezentat un alt mijloc de probă care să confirme că produsul expediat nu se mai afla în colet sau că acesta ar fi fost deteriorat în perioada în care s-a aflat în custodia pârâtului.

67. Instanța acordă relevanță fotografiilor anexate de părți la materialele cauzei, respectiv celei prezentate de reclamantă în susținerea cererii de chemare în judecată și celei anexate de pârât la referință, realizată la data de 06 iulie 2026, ora 15:29, care surprinde coletul identificat

prin numărul de urmărire DP8013797665RC, aflat în continuare în posesia și păstrarea ÎS„Poșta Moldovei” (f.d.18,35).

68. Din examinarea fotografiei prezentate de reclamantă, instanța constată că aceasta nu permite identificarea unor deteriorări exterioare evidente ale ambalajului, precum rupturi, perforări, urme clare de desigilare sau alte semne care să confirme, în mod obiectiv, deschiderea și compromiterea integrității coletului în perioada în care acesta s-a aflat în custodia pârâtului. Prin urmare, fotografia respectivă, prin conținutul său, nu constituie o probă suficientă pentru confirmarea susținerilor reclamantei privind deteriorarea trimiterii poștale.

69. În același timp, din examinarea fotografiei prezentate de pârât, instanța constată că ambalajul trimiterii poștale apare în stare intactă, fără a fi vizibile rupturi, perforări, urme evidente de desigilare, deformări sau alte deteriorări exterioare care să indice compromiterea integrității acestuia.

70. Astfel, instanța reține că fotografiile prezentate de părți urmează a fi apreciate în coroborare cu celelalte probe administrate în cauză, iar din analiza ansamblului probator nu rezultă confirmarea obiectivă a faptului că trimiterea poștală sau conținutul acesteia ar fi fost deteriorate, deschise ori sustrase în perioada în care s-au aflat în custodia pârâtului. Or, simpla susținere a reclamantei privind existența unor presupuse urme de deschidere și deteriorare a coletului, în lipsa unor probe concludente care să confirme aceste împrejurări, nu este suficientă pentru a constata producerea unei pagube materiale imputabile pârâtului. În acest sens, instanța reține și faptul că reclamanta a refuzat efectuarea verificării fizice a coletului, acțiune care ar fi permis examinarea nemijlocită a ambalajului și a conținutului acestuia și, implicit, stabilirea existenței sau inexistenței unor eventuale deteriorări ori lipsuri.

71. Prin urmare, instanța apreciază că susținerea reclamantei potrivit căreia simpla prezentare a coletului într-o stare care i-ar fi trezit suspiciuni justifică refuzul recepționării acestuia și, implicit, încasarea valorii rambursului de la furnizorul serviciului poștal, nu poate fi reținută în lipsa unor probe care să confirme producerea unei pagube materiale efective.

72. În ceea ce privește suma de 2.140 lei solicitată cu titlu de prejudiciu material, instanța constată că aceasta reprezintă valoarea rambursului aferent trimiterii poștale, iar nu o sumă a cărei pierdere efectivă din patrimoniul reclamantei a fost demonstrată prin probele administrate.

73. În cadrul ședinței de judecată, reclamanta a explicat că în colet se afla un combinezon pentru copil, în valoare de 1.800 lei, precum și un fular și o căciulă, menționând că produsul era nou și fusese destinat comercializării. Totodată, aceasta a relatat că, după ce primul colet nu a ajuns la destinatar în termenul așteptat, a procurat un alt combinezon și l-a expediat prin intermediul unui alt furnizor de servicii poștale, iar cumpărătorul i-a transferat pe card contravaloarea celui de-al doilea produs

74. Instanța reține însă că suma de 2.140 lei indicată în documentele aferente trimiterii reprezintă valoarea rambursului, adică suma care urma să fie achitată de destinatar la recepționarea coletului, și nu constituie, prin ea însăși, dovada valorii efective a prejudiciului suportat de reclamantă.

75. Or, reclamanta nu a prezentat înscrisuri justificative suficiente din care să rezulte valoarea de achiziție a bunurilor expediate, existența unei pierderi patrimoniale efective în cuantumul

solicitat, deteriorarea ori dispariția acestora sau imposibilitatea recuperării lor din cauza conduitei pârâtului. Mai mult, din materialele cauzei rezultă că trimiterea poștală nu a fost pierdută, aceasta fiind identificată și păstrată în continuare de către pârât, fiind disponibilă pentru ridicare de către expeditor.

76. În acest sens, instanța subliniază că valoarea rambursului nu poate fi confundată cu valoarea prejudiciului material. Rambursul reprezintă suma pe care furnizorul serviciului poștal urma să o încaseze de la destinatar și să o remită expeditorului în cazul distribuirii cu succes a trimiterii. Neîncasarea acestei sume ca urmare a nefinalizării tranzacției nu echivalează, în mod automat, cu pierderea bunului sau cu diminuarea patrimoniului reclamantei în aceeași valoare, atât timp cât bunurile expediate nu au fost demonstrate ca fiind pierdute, sustrase ori deteriorate.

77. Totodată, instanța reține că reclamanta a recunoscut că, pentru a-și onora obligațiile față de cumpărător, a expediat un alt produs prin intermediul unui alt furnizor poștal, iar cumpărătorul a achitat contravaloarea celui de-al doilea produs. Această împrejurare confirmă faptul că tranzacția comercială cu cumpărătorul a fost ulterior realizată, însă nu demonstrează că bunurile din primul colet au fost pierdute sau deteriorate și nici că valoarea acestora a fost efectiv pierdută din patrimoniul reclamantei.

78. În aceste condiții, instanța apreciază că eventualele inconveniente comerciale suportate de reclamantă ca urmare a întârzierii distribuirii trimiterii, inclusiv necesitatea expedierii unui alt produs pentru respectarea înțelegerii cu cumpărătorul, nu pot fi asimilate automat unui prejudiciu direct egal cu valoarea rambursului, în lipsa demonstrării unei pierderi patrimoniale concrete și a legăturii de cauzalitate dintre aceasta și fapta imputată pârâtului.

79. Mai mult, instanța reține că, potrivit pct.123 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, *în caz de responsabilitate, pierderile indirecte, beneficiile nerealizate sau daunele morale, provenite din erori, pierderi sau întîrzieri în predarea sau distribuirea trimiterilor poştale, nu sînt luate în considerare la calcularea despăgubirii ce urmează a fi plătită de către furnizorii de servicii poştale.*

80. Prin urmare, chiar dacă întârzierea distribuirii coletului a generat reclamantei anumite dificultăți în raporturile sale comerciale cu cumpărătorul, asemenea consecințe nu pot constitui, în lipsa unor condiții legale speciale, temei pentru obligarea pârâtului la plata întregii valori a rambursului, în condițiile în care nu s-a demonstrat pierderea ori deteriorarea efectivă a bunurilor expediate.

81. În același context, instanța reține și prevederile pct.126 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale potrivit cărora *furnizorul de serviciu poştal universal poartă răspundere pentru trimiterile poştale interne înregistrate şi acordă despăgubiri din mijloacele proprii după cum urmează: 1) în caz de pierdere totală, furt total sau deteriorare totală: a) în mărimea sumei ce constituie 5 tarife de recomandare – pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere recomandată şi serviciului ramburs fără valoare declarată; b) în mărimea sumei tarifului plătit – pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu predare atestată; c) în mărimea valorii declarate – pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; d) în mărimea valorii declarate – pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, pînă la momentul livrării la destinatar; e) în mărimea valorii rambursului – pentru*

o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, cînd furnizorul de servicii poştale a omis încasarea rambursului de la destinatar; f) în mărimea sumei ce constituie 5 tarife – pentru un colet poştal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, indiferent de greutate; 2) în caz de pierdere parţială, furt parţial sau deteriorare parţială: a) în mărimea valorii declarate pentru partea lipsă sau pentru partea deteriorată, înscrisă de expeditor în nota de inventar – pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; b) în mărimea cotei-părţi corespunzătoare greutăţii lipsă din valoarea declarată – pentru o trimitere poştală depusă fără notă de inventar, care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; c) în mărimea cotei-părţi din suma ce constituie 5 tarife, stabilită în raport cu greutatea lipsă sau cu greutatea conţinutului deteriorat – pentru un colet poştal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; 3) în caz de nerespectare a termenelor de distribuire – în mărimea sumei ce constituie 5% din suma tarifului de expediere – pentru fiecare zi de întîrziere, însă nu mai mult de suma totală a tarifului de expediere. Pentru trimiterile poştale internaţionale – termenul de distribuire se calculează din momentul intrării acestora în Republica Moldova. Pe lîngă despăgubirile prevăzute la subpct. 1), se restituie şi tarifele încasate la depunerea trimiterii poştale la oficiul poştal, cu excepţia taxelor de recomandare şi de asigurare.

82. Instanța constată că reclamanta a solicitat repararea prejudiciului în cuantum de 2.140 lei, însă nu a formulat o pretenție distinctă, determinată și fundamentată prin calculul despăgubirii aferente întârzierii distribuirii, potrivit mecanismului special instituit de Regulile privind prestarea serviciilor poștale. Or, răspunderea furnizorului de servicii poștale urmează a fi apreciată în limitele și condițiile stabilite de legislația specială, fără ca acestea să poată fi înlăturate prin simpla invocare a regulilor generale privind repararea prejudiciului.

83. În ceea ce privește reglementarea specială a răspunderii furnizorilor de servicii poștale, instanța reține că, potrivit art.14 alin.(1) din Legea comunicaţiilor poştale nr.36 din 17 martie 2016*, furnizorii de servicii poştale sînt responsabili faţă de utilizatori pentru: a) furnizarea serviciilor în condiţiile prevăzute de lege şi de contractul încheiat cu expeditorul; b) paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parţială a trimiterii poştale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poştal sau la punctul de acces şi pînă la livrarea către destinatar.* Alin.(2) din aceeași lege, *pierderile indirecte, beneficiile nerealizate sau daunele morale nu vor fi luate în considerare la calcularea despăgubirii ce urmează a fi plătită de către furnizorii de servicii poştale.* Alin.(4) *Furnizorul de serviciu poştal universal poartă răspundere pentru trimiterile poştale interne şi acordă despăgubiri din mijloacele proprii după cum urmează: 1) în caz de pierdere totală, furt total sau deteriorare totală: a) în mărimea sumei ce constituie 5 tarife de recomandare - pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere recomandată; b) în mărimea sumei tarifului plătit - pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu predare atestată; c) în mărimea valorii declarate - pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; d) în mărimea valorii declarate - pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, pînă la momentul livrării la destinatar; e) în mărimea valorii rambursului - pentru o trimitere*

poştală care face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, cînd furnizorul de servicii poştale a omis încasarea rambursului de la destinatar; f) în mărimea sumei ce constituie 5 tarife - pentru un colet poştal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, indiferent de greutate; 2) în caz de pierdere parţială, furt parţial sau deteriorare parţială: a) în mărimea valorii declarate pentru partea lipsă sau pentru partea deteriorată, înscrisă de expeditor în nota de inventar - pentru o trimitere poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; b) în mărimea cotei-părţi corespunzătoare greutăţii lipsă din valoarea declarată - pentru o trimitere poştală depusă fără notă de inventar, care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; c) în mărimea cotei-părţi din suma ce constituie 5 tarife, stabilită în raport cu greutatea lipsă sau cu greutatea conţinutului deteriorat - pentru un colet poştal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată; 3) în caz de nerespectare a termenelor de distribuire - în mărimea sumei ce constituie 5% din suma tarifului de expediere - pentru fiecare zi de întîrziere, însă nu mai mult de suma totală a tarifului de expediere. Alin.(5) *Pe lîngă despăgubirile prevăzute la alin.(4) pct.1), se restituie şi tarifele încasate la depunerea trimiterii poştale la oficiul poştal, cu excepţia taxelor de recomandare şi de asigurare.* Alin.(7) *Furnizorul de servicii poştale poartă răspundere, conform contractelor încheiate cu utilizatorii, pentru pierderea, deteriorarea, lipsa conţinutului, nelivrarea sau încălcarea termenului de livrare a trimiterilor poştale.* Alin.(7^2) *Furnizorii de servicii poştale, identificaţi în calitate de furnizori de servicii în conformitate cu Legea nr.48/2023 privind securitatea cibernetică, sunt responsabili de îndeplinirea obligaţiilor privind asigurarea securităţii cibernetice prevăzute de legea respectivă. Supravegherea şi controlul de stat al respectării obligaţiilor menţionate în prezentul alineat sunt exercitate de către autoritatea competentă la nivel naţional în domeniul securităţii cibernetice potrivit Legii nr.48/2023 privind securitatea cibernetică.* Alin.(8) *Furnizorul de servicii poştale nu poartă răspundere pentru trimiterile poştale în cazul în care paguba a fost cauzată din vina expeditorului ori ca urmare a circumstanţelor de forţă majoră sau a situaţiilor excepţionale, precum şi pentru trimiterile poştale care au fost primite fără obiecţii de către destinatar.*

84. În conformitate cu art.15 din aceeași Lege, *expeditorul trimiterii poştale răspunde în faţa furnizorului de servicii poştale pentru daunele rezultate din natura periculoasă a trimiterii sau ambalarea neadecvată a conţinutului acesteia. Răspunderea este în limita valorii daunelor şi a sumelor plătite ca despăgubire altor beneficiari ai serviciilor poştale, ale căror trimiteri au fost deteriorate din această cauză.*

85. Din prevederile legale înserate, urmează că acestea reglementează cadrul răspunderii furnizorilor de servicii poștale și, respectiv, obligațiile expeditorului în legătură cu trimiterea poștală. Astfel, răspunderea furnizorului trebuie examinată în conformitate cu condițiile stabilite de lege și de actele normative subsecvente, iar expeditorul nu este exonerat de obligația de a respecta cerințele privind pregătirea și identificarea corespunzătoare a trimiterii.

86. De asemenea, instanța consideră necesar să sublinieze că, în materia serviciilor poștale, răspunderea furnizorului nu poate fi dedusă exclusiv din faptul că trimiterea nu a ajuns la destinatar în perioada estimată de expeditor, ci trebuie stabilită în raport cu natura încălcării, cauza acesteia, existența unei pagube efective și regimul special de despăgubire aplicabil.

87. Potrivit prevederilor pct.134 alin.(2) din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, instanța reține că, *furnizorul de servicii poştale nu poartă răspundere în cazurile în care paguba a fost determinată de eroarea sau neglijenţa expeditorului sau rezultă din natura conţinutului trimiterii*. Prin urmare, respectarea obligațiilor ce revin expeditorului la pregătirea trimiterii poștale constituie un element relevant în aprecierea răspunderii părților.

88. În speță, instanța constată că nu s-a demonstrat în mod suficient nici faptul că reclamanta a respectat toate cerințele privind înscrierea datelor de identificare direct pe ambalajul trimiterii, nici faptul că bunurile expediate au fost deteriorate sau pierdute ulterior, în perioada în care coletul s-a aflat în custodia pârâtului. În consecință, nu există un suport probatoriu suficient pentru a concluziona că suma de 2.140 lei reprezintă un prejudiciu material cert, direct și imputabil pârâtului.

89. Instanța nu poate reține nici argumentul reclamantei potrivit căruia întocmirea unui duplicat al blanchetei de însoțire ar constitui, prin ea însăși, o încălcare a legislației sau o dovadă a manipulării necorespunzătoare a trimiterii. Din materialele cauzei rezultă că duplicatul a fost perfectat în scopul identificării coletului și continuării procesului de distribuire, după recuperarea datelor necesare de la expeditor. Prin urmare, această măsură reprezintă o acțiune întreprinsă de pârât pentru remedierea incidentului și nu constituie, în lipsa altor probe, dovada unei intervenții nelegitime asupra conținutului trimiterii.

90. În același timp, cu privire la afirmațiile reclamantei referitoare la presupusa deschidere a coletului de către angajații pârâtului, instanța constată că acestea nu au fost confirmate prin probe directe. Faptul că reclamanta a relatat că o angajată i-ar fi comunicat telefonic că a deschis coletul nu este suficient, în sine, pentru a stabili împrejurările concrete ale unei asemenea intervenții, persoana care ar fi efectuat-o, data acesteia și existența unei eventuale deteriorări sau sustrageri a bunurilor.

91. Mai mult, din corespondența administrată la dosar rezultă că pârâtul a solicitat reclamantei să indice temeiurile concrete pe care își întemeiază afirmația privind deschiderea trimiterii și să precizeze dacă a fost întocmit vreun act de constatare. Cu toate acestea, reclamanta nu a prezentat un asemenea act și nici alte probe care să confirme în mod obiectiv susținerea respectivă.

92. În consecință, deși pârâtul a recunoscut incidentul privind desprinderea documentelor de identificare, reclamantei îi revenea obligația de a demonstra existența prejudiciului material solicitat și legătura de cauzalitate dintre incident și prejudiciul pretins. Or, simpla invocare a unor suspiciuni cu privire la integritatea coletului, fără confirmarea acestora printr-un proces-verbal, o verificare a conținutului sau alte probe obiective, nu poate constitui temei suficient pentru obligarea pârâtului la plata valorii rambursului.

93. În ceea ce privește răspunsul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații din 10 aprilie 2026, instanța reține că acesta nu soluționează în mod definitiv problema răspunderii civile contractuale a pârâtului, însă conține constatări relevante pentru prezenta cauză, rezultate în urma examinării petiției reclamantei și a verificărilor efectuate de autoritatea de reglementare.

94. Astfel, autoritatea a confirmat că trimiterea poștală nu a fost pierdută, că aceasta a fost identificată și retransmisă spre distribuire, iar ulterior a fost returnată expeditorului, ca urmare a neprezentării destinatarului pentru ridicarea ei. Totodată, autoritatea a constatat că

nu a fost posibilă stabilirea existenței unei deteriorări a conținutului trimiterii, inclusiv din cauza refuzului reclamantei de a participa la verificarea convenită.

95. Instanța apreciază că aceste constatări se coroborează cu materialele dosarului și confirmă faptul că, la momentul examinării petiției, nu existau elemente obiective care să ateste pierderea ori deteriorarea conținutului coletului. Deși concluziile autorității de reglementare nu substituie aprecierea instanței asupra răspunderii civile, acestea constituie un element probatoriu care urmează a fi analizat în ansamblul probelor administrate.

96. Totodată, instanța nu poate reține argumentul reclamantei potrivit căruia faptul că destinatarul părăsise teritoriul Republicii Moldova la momentul avizării ar determina, în mod automat, răspunderea pârâtului pentru valoarea rambursului. Din referința pârâtului rezultă că avizarea destinatarului a avut loc după recuperarea datelor de identificare și retransmiterea trimiterii spre oficiul poștal de destinație. Faptul că destinatarul nu s-a prezentat pentru ridicarea coletului nu poate fi echivalat cu pierderea sau deteriorarea acestuia.

97. De asemenea, instanța reține că, potrivit pct.101 din Regulile privind prestarea serviciilor poștale, *trimiterile poştale se păstrează în unitatea poştală, în aşteptarea destinatarului, timp de 15 zile calendaristice pentru trimiterile poştale interne şi pentru trimiterile EMS şi timp de 30 de zile calendaristice pentru trimiterile poştale internaţionale, din ziua următoare zilei de sosire a acestora în oficiul poştal de destinaţie. Scrisorile recomandate cu menţiunile "Citaţie" şi "Înştiinţare" se păstrează timp de 7 zile calendaristice. Mandatele poştale pe suport de hârtie se păstrează timp de 30 de zile, mandatele electronice urgente – timp de 60 de zile şi mandatele contra ramburs – timp de 180 de zile. La cererea în scris a expeditorului sau destinatarului, termenul de păstrare a trimiterilor poştale poate fi prelungit, cu excepţia scrisorilor cu menţiunile "Citaţie" şi "Înştiinţare", pînă la 2 luni din ziua următoare zilei de sosire a acestora în oficiul poştal de destinaţie.* Totodată, potrivit pct.102, *trimiterile poştale, care nu au putut fi distribuite destinatarilor se înapoiază expeditorului în următoarele situaţii: 1) la expirarea termenelor de păstrare; 2) la cererea expeditorului; 3) destinatarul refuză să primească trimiterea; 4) destinatarul nu este la adresa indicată; 5) adresatul căsuţei poştale de abonament nu este indicat sau este indicat incorect; 6) adresa destinatarului indicată pe trimitere este ştearsă sau ruptă; 7) destinatarul este decedat.*

98. Instanța constată că reclamanta a refuzat recepționarea coletului returnat, invocând presupusa compromitere a integrității acestuia. Totuși, refuzul de recepționare, în lipsa unei constatări obiective a deteriorării sau a lipsei conținutului, nu poate produce prin el însuși efectul juridic al transformării trimiterii într-un bun pierdut ori al nașterii unei obligații de plată a valorii rambursului în sarcina furnizorului.

99. Or, din materialele cauzei rezultă că trimiterea poștală se află în continuare în posesia ÎS„Poșta Moldovei”, fiind depozitată în spațiul destinat păstrării trimiterilor nedistribuite. Această împrejurare este confirmată inclusiv de răspunsul din 17 februarie 2026, prin care pârâtul a informat reclamanta despre locul păstrării coletului și termenul de depozitare (f.d.19).

100. Prin urmare, reclamanta nu a demonstrat existența unei pierderi totale a trimiterii poștale, a unui furt sau a unei deteriorări totale ori parțiale a bunurilor expediate, împrejurări care ar putea atrage aplicarea mecanismului de despăgubire prevăzut de legislația specială.

101. Referitor la pretenția reclamantei privind încasarea sumei de 65,60 lei, reprezentând costul serviciului poștal achitat la depunerea trimiterii, instanța reține că aceasta urmează a fi examinată prin prisma dispozițiilor art.14 alin.(5) din Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016, potrivit cărora, pe lângă despăgubirile prevăzute la alin.(4) pct.1), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale, cu excepția taxelor de recomandare și de asigurare.

102. Or, după cum s-a constatat în cadrul examinării prezentei cauze, reclamanta nu a demonstrat existența unei pierderi totale, a unui furt total sau a unei deteriorări totale ori parțiale a conținutului trimiterii poștale, circumstanțe care ar putea atrage aplicarea mecanismului de despăgubire prevăzut la art.14 alin.(4) pct.1) din legea menționată. În aceste condiții, în lipsa întrunirii condițiilor legale pentru acordarea despăgubirii principale în temeiul normei respective, nu poate fi dispusă nici restituirea tarifului achitat în baza art.14 alin.(5) din aceeași lege.

103. În conformitate cu art.121 Codul de procedură civilă, *instanţa judecătorească reţine spre examinare şi cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existenţa sau inexistenţa de circumstanţe, importante pentru soluţionarea justă a cazului.*

104. În conformitate cu art.130 alin.(1) Codul 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.*

105. Având în susținere dispozițiile legale nominalizate mai sus, analizând toate probele în ansamblu, din punct de vedere al veridicității și pertinenței acestora, instanța ajunge la concluzia că cererea de chemare în judecată înaintată de Ivașco Ina către ÎS„Poșta Moldovei” cu privire la încasarea prejudiciului urmează a fi respinsă.

106. În raport cu cererea privind încasarea cheltuielilor de judecată, judecătorul denotă că, potrivit art.82 Codul de procedură civilă, *cheltuielile de judecată se compun din taxa de stat, taxa de timbru şi cheltuielile de judecare a cauzei.*

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

108. Întrucât pretențiile privind compensarea cheltuielilor de judecată au caracter accesoriu față de pretențiile principale, iar acțiunea urmează a fi respinsă integral, instanța consideră necesar să respingă și cerințele privind încasarea din contul pârâtului a cheltuielilor de judecată compuse din taxa de timbru, în condițiile art.94 și art.96 Cod de procedură civilă.

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

H O T Ă R Ă Ş T E :

Se respinge cererea de chemare în judecată depusă de Ivașco Ina către ÎS„Poșta Moldovei” cu privire la încasarea prejudiciului și compensarea cheltuielilor de judecată.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Nord în termen de 30 zile de la data pronunțării dispozitivului, prin intermediul Judecătoriei Bălţi, sediul Central.

Preşedintele şedinţei,
Judecător **Eduard Balan**