



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII

Autoritate de stat autonomă

București, Piața Valter Mărăcineanu nr. 1-3, et. 2, tel/fax. +40-21-3126578, e-mail:
support@cncd.org.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

**HOTĂRĂREA nr. 486
din 06.09.2017**

Dosar nr: 4 A/2017

Petiia nr: autosesizare

Potent: autosesizare

Reclamați: KAUFLAND ROMÂNIA SCS, cu sediul în București, str. Barbu Văcărescu nr. 120-144, Sector 2, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/17052/2003, CUI RO 15991149, magazinul Kaufland din str. Bethlen Gabor, nr. 73, Odorheiu Secuiesc, Jud. Harghita

Obiect: refuzul accesului unei persoane la serviciile oferite de magazine pe criteriul apartenenței la o naționalitate, respectiv limbă

I. Numele, domiciliul și sediul părților

1. Numele și domiciliul procedural al petentului

Autosesizare.

2. Numele, sediul și domiciliul procedural al reclamaților

KAUFLAND ROMÂNIA SCS, cu sediul în București, str. Barbu Văcărescu nr. 120-144, Sector 2, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/17052/2003, CUI RO 15991149, magazinul Kaufland din str. Bethlen Gabor, nr. 73, Odorheiu Secuiesc, Jud. Harghita.

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. La data de 31 august 2017, o persoană cu identitate necunoscută, care are calitatea de vlogger, cu numele de "Milițianul,, titular al unui cont pe pagina de internet www.youtube.com a publicat o înregistrare video prin care afirmă că i-a fost refuzat accesul la serviciile oferite de magazinul Kaufland din Odorheiu Secuiesc din cauza faptului că este de naționalitate română.

III. Citarea părților

4. În temeiul art. 20, alin. 4 din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată,



Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura legală de citare a părților pentru data de 05 septembrie 2017.

IV. Susținerile părților

5. Autosesizarea s-a întemeiat pe publicarea pe contul vloggerului cu numele de "Milițianul,, de pe pagina de internet www.youtube.com a unui film cu durată de 4,04 minute, care conține o înregistrare în care acestuia i s-ar fi refuzat accesul la serviciile punctului Grill al magazinului Kaufland din Odorheiu Secuiesc, incident ce a avut loc pe data de 31 august 2017.
6. Filmul a avut aproape 1 milion de vizualizări până la data de 5 septembrie 2017 și a fost amplu mediatizat de mass-media. Având în vedere filmul și dezbaterile din spațiul public, Consiliul a decis demararea unei proceduri din oficiu cu privire la săvârșirea unor posibile fapte de discriminare.
7. Partea reclamată depune la dosar un punct de vedere, înregistrarea video din data de 31 august 2017 (interval orar 9.00-10.30) și o declarație a vânzătoarei de la punctul de lucru.
8. Partea reclamată arată că persoana care a realizat înregistrarea a omis să pună la dispoziția publicului și informația potrivit căreia dialogul din înregistrarea publicată a fost precedată de alte două interacțiuni cu vânzătoarea în cauză. Astfel, prin punctul de vedere depus, partea reclamată, respectiv vânzătoarea prin declarația înaintată, arată că autorul înregistrării s-a prezentat prima dată la punctul de lucru Grill la ora 9.31.25, când i s-a adus la cunoștință faptul că ora de deschidere este 10.00. La ora 9.32.27, autorul înregistrării părăsește locația. La ora 9.37, autorul înregistrării se întoarce la punctul de lucru Grill, solicită un tacâm, care i-a fost pus la dispoziție de vânzătoare. Înregistrarea dată publicității a fost realizată la a treia întâlnire, care a avut loc la ora 9.47, care nu conține mențiunea discuțiilor anterioare.
9. Partea reclamată regretă cele întâmplate și arată că nu tolerează astfel de comportamente în relația cu clienții în magazinele deținute.

V. Motivele de fapt și de drept

10. **În fapt**, Colegiul director reține că la data de 31 august 2017, o persoană cu identitate necunoscută, care are calitatea de vlogger, cu numele de "Milițianul,, titular al unui cont pe pagina de internet www.youtube.com a publicat o înregistrare video cu titlul "Străin în țara mea,, prin care afirmă că i-a fost refuzat accesul la serviciile oferite de magazinul Kaufland din Odorheiu Secuiesc din cauza faptului că este de naționalitate română. Durata filmului este de 4,04 minute. Filmul redă o testare realizată de titularul contului de www.youtube.com cu numele de "Milițianul,, la punctul de lucru Grill din cadrul magazinului Kaufland din localitatea Odorheiu Secuiesc. Testarea a avut loc la data de 31 august 2017 și a urmărit să demonstreze că persoanele care solicită în limba română serviciile punctului de lucru Grill sunt refuzate. Filmul începe cu momentul în care autorul testării solicită vânzătoarei să-i vândă mici și concomitent îi întinde acesteia o bancnotă de 10 lei. Vânzătoarea spune în maghiară "na bine,, și ia bacnota de 10 lei, murmură ceva neinteligibil, la care autorul testării



întreabă dacă a fost înjurat, dacă vânzătoarea a spus ceva de “baszom,, (înjurătură în limba maghiară)? Vânzătoarea îi răspunde în maghiară că nu a spus nimic (“semmi,,). Autorul testării întreabă alți clienți care erau prezenți ce a spus vânzătoarea? Vânzătoarea le spune celorlalți clienți în limba maghiară următoarele: “eu îl servesc, dar eu voi fi cea f....,,

Vânzătoarea încearcă să pună în funcțiune casa de marcat pentru a opera plata în scopul prestării serviciului dar nereușind acest lucru, procedează la restituirea sumei autorului testării.

Autorul testării întreabă ceilalți clienți ce a spus vânzătoarea.

La acest moment filmul pare a fi tăiat prin montaj și reluat cu următoarea întrebare a autorului testării către vânzătoare: “de ce nu mă serviți pentru că sunt român sau de ce?,,

După această întrebare filmul este din nou tăiat și reluat cu intervenția tatălui vânzătoarei care declară că nu este nicio problemă că fiica sa nu știe românește.

Urmează un dialog în contradictoriu între autorul testării și tatăl vânzătoarei pe tema cunoașterii limbii române și a limbii maghiare. În discuție intervin și cele două femei care erau în așteptare la punctul de lucru Grill.

Autorul testării întreabă din nou: “de ce nu mă servești pentru că sunt român?... Cum este posibil așa ceva,,

Filmul este din nou întrerupt și reluat cu un dialog în care autorul testării se adresează unei persoane spunând că a fost deranjat pentru că i s-a spus că în Secuime trebuie să se cunoască limba maghiară. În imagine apare o persoană cu un tricou roșu și cu o insignă a angajatorului Kaufland. La acest moment filmul redă un dialog în contradictoriu între autorul testării și un client pe tema cunoașterii limbii maghiare, după care este întrerupt din nou și reluat cu momentul în care autorul testării părăsește cu autoturismul parcare magazinului Kaufland și declară că pleacă pentru că “ungurii se iau la bătaie,, că nu vorbește limba maghiară și “cum este posibil așa ceva în țara mea,,

11. Colegiul director reține că suntem în prezența unei testări. Testarea este o metodă de probă nereglementată expres dar consacrată de jurisprudența internațională și internă. Testarea – situation testing în engleză – constituie un experiment care are ca scop constatarea unei discriminări la “fața locului,,. Testarea constituie o modalitate de a cerceta comportamentul unor persoane, cum ar fi angajatorii, proprietarii care închirează imobile sau cei care administrează cluburi și restaurante, față de persoane care posedă anumite caracteristici pe baza cărora sunt tratați mai puțin favorabil decât persoanele care nu posedă caracteristicile în cauză.
12. Proprietarii de imobile deseori se ascund după motive inexistente când refuză închirierea spațiilor de locuit sau pentru afaceri. Astfel, aceștia motivează refuzul prin faptul că imobilul a fost deja închiriat. Proprietarii de restaurante și cluburi susțin că în locațiile în cauză au acces doar membri înregistrați sau că în incintele respective se desfășoară evenimente private. Angajatorul refuză angajarea persoanei cu o anumită caracteristică, motivând că locul de muncă a fost deja ocupat sau nu mai este de actualitate.
13. În toate aceste cazuri se săvârșește o discriminare directă iar testarea are scopul de a aduce “lumină,, în practicile de discriminare ascunsă, rezultate din atitudini și comportamente ușor de mascat prin motive aparent legitime.



14. Testarea constă într-un joc de roluri, în care o persoană se află într-o poziție de a săvârși o faptă de discriminare fără a cunoaște faptul că se află sub observație, monitorizare. Testarea presupune prezența unei persoane care posedă o caracteristică ce poate determina persoana monitorizată să adopte un comportament discriminatoriu, în comparație cu o altă persoană fără aceste caracteristici. Scopul supravegherii constă în observarea comportamentului persoanei monitorizate față de persoana care posedă caracteristica în comparație cu cea care nu dispune de aceasta.
15. Admisibilitatea probelor rezultate din testare sunt supuse unor condiționalități ce țin de rigoarea metodologică a procedurii, **de elemente etnice ce țin de corectitudinea dovezilor** și de existența sau nu a unui grad de incitare pe parcursul testării.
16. Din analiza probelor depuse la dosar rezultă că autorul testării nu a respectat elementele etice ce țin de corectitudinea probelor rezultate. Astfel, autorul testării a omis să specifice faptul că, înainte de înregistrarea în cauză, a mai avut două dialoguri cu vânzătoarea. Primul dialog a avut loc în intervalul orar 9:31:25 – 9:32:27, când vânzătoarea îi aduce la cunoștință că punctul de lucru Grill deschide la ora 10.00. Al doilea dialog a avut loc la ora 9.37, când la solicitarea autorului testării, vânzătoarea îi dă un tacâm. A treia întâlnire a avut loc la ora 9:47, când s-a și realizat înregistrarea.
17. Societatea comercială a identificat persoana, autorul testării, pe înregistrările video interne și probează că aceasta s-a deplasat la punctul de lucru Grill de două ori, înainte de a realiza înregistrarea filmului publicat.
18. Colegiul director constată că **și filmul testării încalcă elementele etice ce țin de corectitudinea dovezilor**. Primul element care încalcă etica testării îl constituie faptul că filmul nu este redat în integralitatea sa, fiind ușor de observat că este în mai multe momente tăiat și prelucrat.
Filmul începe în mod spontan cu transmiterea bancnotei de 10 lei către autorul testării vânzătoarei, fără a se prezenta dialogul anterior acestui moment.
Autorul testării provoacă, incită prin atitudinea adoptată și interpretează cu rea intenție comportamentul vânzătoarei, cunoscând faptul că punctul de lucru Grill deschide la ora 10:00, văzând că nici alți clienți nu au fost serviți înainte de ora în cauză.
La final, filmul nu redă întregul dialog dintre autorul testării și șeful ierarhic superior al vânzătoarei, când i se explică din nou că servirea sa nu a fost posibilă pentru că punctul de lucru s-a deschis la ora 10:00. De altfel, autorul testării declară expres la final că a fost deranjat de atitudinea tatălui vânzătoarei care a declarat că trebuie să cunoască limba maghiară în Secuime.
19. Partea reclamată a depus la dosar și o copie a procesului verbal nr. 0844623 din data de 01.09.2017, prin care ANPC a constatat încălcarea art. 9 din O.G. 21/1992 și a aplicat amenda contravențională în cuantum de 10.000 de lei, ca urmare a difuzării filmului, obiect al prezentei autosesizării. Art. 9 din O.G. 21/1992 arată: operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, **să se comporte** în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive.”
Agentul constatator ANPC la descrierea faptei contravenționale a reținut următoarele: “la controlul efectuat la stația grill una dintre vânzătoare s-a exprimat cu dificultate în limba română în ceea ce privește produsele preparate și expuse la comercializare. Iar la materialul video apărut pe rețelele de socializare se constată că angajata aflată în



prim plan, care la momentul controlului nu era la serviciu, la întrebările consumatorului nu a răspuns în limba română, ci doar câteva cuvinte în limba maghiară și chiar dacă la început a primit banii de la consumator a înapoiat banii,,.

ANPC

Colegiul director constată că ANPC nu s-a pronunțat pe existența unei posibile fapte de discriminare, ci a sancționat doar comportamentul vânzătoarei, fără o cercetare a tuturor circumstanțelor în care a avut loc incidentul, utilizând un temei legal (art. 9 din O.G. 21/1992) care nu se reglementează fapta analizată și reținută ca o abatere contravențională.

20. Chiar dacă autorul filmului nu a respectat regulile de etică în realizarea testării, din analiza filmului și a materialului probator depus de partea reclamată, Colegiul constată că nu s-a săvârșit o faptă de discriminare directă potrivit art. 2 alin. (1), coroborat cu art. 10 lit. f) din O.G. 137/2000. Astfel, pentru a se constata o faptă de discriminare directă trebuie a fi întrunite următoarele elemente:
- existența unui tratament diferențiat,
 - între persoane aflate în situație comparabilă (testul comparației),
 - pe baza unui criteriu și în prezența
 - unui raport de cauzalitate între criteriul invocat și tratamentul diferențiat.
21. În privința primului element al discriminării directe, Colegiul constată că nu a existat un tratament diferențiat, toți clienții fiind tratați în mod egal, niciunul dintre ei nu a beneficiat de serviciile punctului de lucru Grill înainte de ora de deschidere, respectiv ora 10:00.
22. Colegiul constată că în speță nu există un raport de cauzalitate între criteriul invocat și tratamentul la care a fost supus autorul testării. Refuzul de a avea acces la serviciile punctului Grill nu a fost din cauza apartenenței autorului testării la o naționalitate sau din cauza limbii române, ci din cauza faptului că cererea a fost formulată înainte de începerea programului de lucru.
23. Având în vedere considerentele expuse, Colegiul director constată că:
- autorul filmului nu a respectat regulile de etică ale testării ce țin de corectitudinea dovezilor. Prin publicarea filmului testării s-a generat în societate o instigare la ură pe criteriul apartenenței etnice, săvârșită prin răspândirea unor informații incomplete sau false;
 - în speță nu se întrunesc elementele constitutive ale faptei de discriminare directă, nu există un tratament diferențiat și un raport de cauzalitate între criteriul invocat și faptă;
24. În drept, art. 2 alin. (1) coroborat cu art. 10 lit. f) din O.G. 137/2000.
25. Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20 alin. (2) din **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată, cu unanimitatea membrilor prezenți la ședință



**COLEGIUL DIRECTOR
HOTĂRĂȘTE:**

1. fapta prezentată prin filmul din speță, nu întrunește elementele constitutive ale discriminării directe, lipsește tratamentul diferențiat și **nu există un raport de cauzalitate între criteriul invocat și faptă;**
2. condamnă public orice comportament de incitare la ură pe criteriul apartenenței etnice, săvârșită prin răspândirea de informații incomplete sau false, prin exploatarea prejudecăților din societatea din România, având ca scop sau efect tensionarea relațiilor interetnice;
3. recomandă părții reclamate și tuturor agenților economici să adopte măsuri pentru a asigura cunoașterea limbii oficiale a statului la un nivel rezonabil de către angajații care au în fișa postului sarcini ce țin de deservirea clienților;
4. se va comunica o copie a prezentei părții reclamate.

Membrii Colegiului director prezenți la ședință

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru, Președinte

BERTZI THEODORA – Membru

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

HALLER ISTVAN – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

LAZĂR MARIA – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

SANDU TATIANA VERONICA – Membru

Data redactării: 06.09.2017



Notă: Hotărârile emise de Colegiul Director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării potrivit prevederilor legii și care nu sunt atacate în termenul legal, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.

Red.: Asztalos Csaba Ferenc
Ana Vitalia Tărcuță

