



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII**  
**Autoritate de stat autonomă**

---

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

**HOTĂRÂREA nr. 252**  
**din 26.04.2017**

**Dosar nr:** 680/2016

**Petiția nr:** 6.141/17.10.2016

**Petent:** ..

**Reclamat:** S.C. KAUFLAND ROMÂNIA S.C.S.

**Obiect:** comportament discriminatoriu pe baza orientării sexuale

**I. Numele, domiciliul și sediul părților**

**I. 1. Numele și domiciliul petentului**

1.1.1. ..

**I. 2. Numele și domiciliul procedural ales al reclamatului:**

1.2.1. S.C. KAUFLAND ROMÂNIA S.C.S.,

**II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare**

2.1. Petentul reclamă comportamentul discriminatoriu la care a fost supus pe baza orientării sexuale în data de 12.10.2016 din partea personalului de supraveghere al unui magazin care a procedat la atenționarea sa de a nu mai deranja clienții, adresându-i acuzația jignitoare precum că ar acosta clienți, comportamentul abuziv al angajatului firmei de pază fiind aprobat tacit de reprezentanții magazinului.

**III. Citarea părților**

3.1. În temeiul art. 20, alin. 4 din **O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată (în continuare **O.G. nr. 137/2000**), s-a îndeplinit procedura de citare.

3.2. Părțile au fost citate pentru data de 15.11.2016 la sediul Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (în continuare C.N.C.D.), petentul prin adresa nr. 6.141/26.10.2016 (fila 5 la dosar), reclamatul prin adresa nr. 6.393/26.10.2016 (fila 7 la dosar).

3.3. La audierea din data de 15.11.2016 a fost prezent petentul.

3.4. Prin rezoluția nr. 1/18.11.2016 a fost dispusă investigație la sediul societății reclamate (fila 18 la dosar).

3.5. Prin adresa nr. 1.275/06.03.2017 a fost comunicat părților raportul întocmit în urma investigației întreprinse în cauză, fiind solicitate concluzii scrise (filele 31 – 32 la dosar).

#### **IV. Susținerile părților**

##### **4.1. Susținerile petentului**

4.1.1. Prin memoriul înregistrat la C.N.C.D. cu nr. **6.141/17.10.2016** (filele 1 – 3 din dosar), petentul reclamă faptul că reclamatul a fost victima unui comportament discriminatoriu în data de 12.10.2016, în jurul orei 17,30, în incinta magazinului din mun. București, .., din partea unui bodyguard care i-a adresat o acuzație jignitoare, precum că ar acosta clienți, în timp ce el doar își verifica e-mailul sau vorbea la telefon. Petentul precizează că, deși inițial agentul de pază îi spusese că a fost înregistrat cu camerele de supraveghere, acesta s-a retras brusc în momentul în care a cerut explicații cu privire la ce rezulta din înregistrare.

4.1.2. Petentul precizează că în urma incidentului, a considerat că se impune să aibă o discuție cu șeful de magazin, care a avut, în opinia sa, o atitudine care l-a intrigat în condițiile în care și-a cerut scuze deși nu investigase situația și s-a adresat colegilor de la supraveghere cu formula "domnul cu bască", cu referire directă la el.

4.1.3. Având în vedere faptul că în urmă cu câteva săptămâni mai avusese un incident cu personalul de supraveghere, petentul consideră că știa procedura aplicabilă în situațiile în care reprezentanții magazinului se află în eroare (se verifică pe înregistrările camerelor de supraveghere pentru a se constata situația de fapt), astfel că a solicitat explicații de la șeful de magazin care nu i-a oferit niciun răspuns, lucru care s-a repetat și în urma reclamației făcute de petent prin telefon la sediul central.

4.1.4. Prin urmare, petentul apreciază că prin lipsa unei poziții oficiale din partea conducerii societății reclamate, aceasta a aprobat tacit comportamentul abuziv al angajatului firmei de pază care a avut la bază orientarea sexuală a sa, în condițiile în care conduita sa vestimentară este una specifică acestei minorități (eșarfă în culorile curcubeului, simbolul comunității).

4.1.5. Petentul formulează note scrise ulterior ședinței de audieri din data de 15.11.2016, înregistrate la C.N.C.D. cu nr. 6.947/17.11.2016 (filele 16 – 17 la dosar), sugerând să fie solicitate probele video din ziua incidentului, respectiv 12.10.2016, întrucât acesta consideră că probele video sunt păstrate legal pe o perioadă de 2 luni la supermarketuri, iar aceste probe pot demonstra modul abuziv de acțiune al agentului de pază.

4.1.6. Prin e-mailul înregistrat la C.N.C.D. cu nr. 7.253/05.12.2016 (fila 23 la dosar), petentul dorește să facă trimitere exactă la persoanele potențial implicate în incident, pornind de la ipoteza că ar fi existat o reclamație din partea unui client și s-ar fi creat o confuzie între petent și persoana reclamată că ar fi acostat clienții.

4.1.7. Prin e-mailul înregistrat la C.N.C.D. cu nr. 1.743/24.03.2017 (filele 33 – 37 la dosar), petentul formulează concluzii scrise prin care precizează că nu a fost contactat de domnul ..., șeful de magazin din ziua incidentului, ci de o altă doamnă în data de 17.10.2016.

4.1.8. De asemenea, petentul consideră că reclamatul încearcă să mușamalizeze incidentul sub o falsă etichetă de "confuzie", iar eventuala plângere din partea unui client nu ar fi trebuit să fie luată în considerare decât dacă se referea la un act ilegal, pentru că ideea de avansuri (homosexuale sau heterosexuale) sunt perfect legale în opinia sa, astfel că nu pot fi considerate o amenințare de securitate la adresa nimănui.

4.1.9. Prin urmare, petentul apreciază că firma de securitate este vinovată de discriminare pentru că reprezentanții săi consideră că avansurile homosexuale sunt nepermise și l-au bruscat, iar firma reclamată pentru umilire, pentru că nu i-au prezentat probele video la care face referire în apărare pentru a lămuri incidentul.

4.1.10. Astfel, petentul concluzionează precizând că au existat de fapt mai multe evenimente puse sub pecetea homofobiei la care a fost supus.

## **4.2. Susținerile reclamatului**

4.2.1. Reclamatul formulează punct de vedere prin e-mailul înregistrat la C.N.C.D. cu nr. 6.921/17.11.2016 (filele 7 – 11 la dosar), respectiv 6.921/17.11.2016 (filele 12 – 15 la dosar) transmisă prin poștă, subliniind faptul că societatea a încheiat în anul 2014 un contract de prestări servicii de pază și monitorizare pentru mai multe locații, inclusiv magazinul în cauză, iar toți agenții firmei de pază sunt instruiți atât cu privire la regulamentul intern al magazinului, cât și cu privire la principiile societății pe care trebuie să le respecte.

4.2.2. Referitor la incidentul din data de 12.10.2016, reclamatul precizează că un angajat al magazinului a anunțat șeful de tură al firmei de pază, ca urmare a unei reclamații primite de la un client care își făcea cumpărăturile, că un alt client, în speță petentul, agasează clienții din magazin. Prin urmare, un agent de pază a procedat la atenționarea petentului de a nu mai deranja clienții magazinului, însă întrucât a fost nemulțumit de discuția cu acesta, petentul s-a adresat managerului de magazin care a verificat situația prezentată de acesta și și-a cerut scuze pentru situația creată.

4.2.3. Reclamatul dorește să sublinieze că atitudinea agentului de pază este corespunzătoare regulilor din cuprinsul Regulamentului intern afișat chiar la intrarea în magazin, iar raportat la afirmațiile petentului, reclamatul consideră că se impune precizarea că societatea de pază nu promovează, prin angajații săi, un comportament homofob sau discriminatoriu față de clienți sau față de orice altă persoană, fiecare putându-se exprima liber, atâta timp cât nu deranjează clienții magazinului.

4.2.4. Prin urmare, reclamatul apreciază că plângerea petentului nu este întemeiată întrucât acțiunile firmei de pază sau ale angajaților proprii nu au fost de natură a-l leza sau denigra în vreun fel.

4.2.5. Reclamatul depune la dosar transcrierea sesizării telefonice a petentului din data de 12.10.2016, completarea la prima sesizare telefonică din data de 17.10.2016, înregistrată la C.N.C.D. cu nr. 7.675/27.12.2016 (fila 30 la dosar), declarația agentului de pază cu nr. de înregistrare la C.N.C.D. nr. 7.230/05.12.2016 (fila 24 la dosar) și înregistrările video ale camerelor de supraveghere din data de 12.10.2016 (fila 25 la dosar).

## **4.2. Raportul de investigații**

**Raportul nr. 177/2016** (filele 27 – 29 din dosar) a constatat următoarele:

”(...)

*La sediul Kaufland, echipa de investigație a purtat discuții cu următoarele persoane:*

- doamna ... – consilier juridic
- domnul ... – manager departament audit de securitate
- domnul ... – șef obiectiv – firma de pază ..
- domnul .... – avocat – reprezentantul domnului ..

### **Domnul ... –.....securitate – Kaufland**

*Acesta declară că ceea ce știe despre incidentul din magazinul Kaufland Basarab, din data de 12.10.2016, este că la biroul de informații al magazinului s-a primit o sesizare de la un client, potrivit căreia un alt client i-a creat disconfort.*

*Dumnealui a mai declarat că principala sa atribuție este să gestioneze activitatea de pază în cadrul Kaufland, iar incidentul reclamat de către petent a avut la bază, cel mai probabil, o confuzie.*

*Domnul ... a mai menționat că magazinul în care a avut loc incidentul este un magazin cu unele probleme de securitate.*

*La solicitarea echipei de investigație de a prezenta înregistrările video din care să reiasă comportamentul petentului, domnul .. a făcut precizarea că doar anumite zone din incinta Kaufland sunt supravegheate video, neputându-se urmări traseul unei persoane neîntrerupt. Cu toate acestea, domnul ..; a comunicat reprezentanților C.N.C.D. că societatea pe care o reprezintă deține înregistrări video (anexate) din care se poate observa cum domnul ... deranjează unul dintre clienții magazinului (în special înregistrarea nr. 16490100).*

### **Domnul ... – șef obiectiv (Kaufland .) – firma de pază ..**

*Acesta declară că a fost înștiințat telefonic, de către șeful de zi, domnul ..., că un client s-a plâns că a fost acostat de către o persoană de sex masculin.*

*În continuare, domnul ... s-a dus la domnul ... și l-a rugat să nu mai acosteze alte persoane, însă nu i-a spus să nu mai facă paradă.*

*Domnul .. a plecat de lângă el fără să mai spună ceva și nu au mai interacționat ulterior.*

*În ceea ce privește o presupusă confuzie, domnul .. declară că semnalmentele pe care le-a primit de la domnul ... erau clare, iar persoana care acosta alți clienți nu putea fi confundată.*

*Echipa de investigație a dorit să știe dacă astfel de incidente sunt dese în Kaufland ... Domnul ... a răspuns că astfel de incidente sunt rare.*

*La solicitarea echipei de investigație, domnul ... a fost de acord să dea o declarație în scris cu privire la incidentul din data de 12.10.2016 (anexată).*

### **Doamna ...– consilier juridic Kaufland**

Aceasta a declarat echipei de investigație că în urma sesizării telefonice a domnului ..., cu privire la incidentul din data de 12.10.2016, i s-a răspuns acestuia în data de 17.10.2016. Cel care i-a răspuns telefonic a fost domnul ..., acesta comunicându-i petentului că a fost o confuzie.

La solicitarea echipei de investigație, doamna ... a fost de acord să transmită C.N.C.D. transcrierea sesizării telefonice a domnului ..., răspunsul comunicat petentului la sesizarea sa precum și copii după cercetările interne efectuate de reprezentanții Kaufland în acest caz. Până la redactarea prezentului raport au fost comunicate doar transcrierile sesizării telefonice, însoțite de o completare a sesizării telefonice a domnului ... din data de 17.10.2016.

La finalul discuțiilor, reprezentanții C.N.C.D. au comunicat doamnei ... completarea petentului cu nr. 6947/17.11.2016.

**În vederea clarificării aspectelor prezentate, echipa de investigație a purtat discuții telefonice cu domnul .. șeful de magazin din data incidentului și cu doamna ..., persoana de la biroul de informații din data incidentului.**

Domnul ... a declarat că, în data de 12.10.2016, a fost sunat de la biroul de informații de către ..., întrucât un client reclama faptul că un alt client s-a luat de el, în sensul că a flirtat.

Clientul care a făcut plangerea a oferit semnalmente persoanei pe care o reclamă, iar doamna ... l-a descris ca fiind „acel domn care vine des, cu o șapcă pe cap (care s-a dovedit a fi o pălărie de poliție) și eșarfă la gât”.

Domnul ... îl cunoaște din vedere, întrucât vine zilnic la cumpărături și chiar au avut o discuție legată de reduceri acum 3 luni.

În continuare, domnul ... l-a înștiințat pe șeful de obiectiv (...) și l-a rugat să vorbească cu clientul care deranjează alți clienți.

Peste 10 minute domnul ... a fost chemat la informații, motivat de faptul că domnul .. voia să vorbească cu dumnealui.

Nemulțumit de dialog, domnul .. a sunat la serviciul clienți.

Doamna ... a declarat că, în prezent, nu mai este angajata Kaufland și că singurul lucru pe care și-l amintește este faptul că domnul ... a venit și i-a cerut să cheme un șef de magazin.

**Echipa de investigație anexează prezentului raport următoarele documente:**

- declarație ...;
- inregistrari video din data de 12.10.2016;
- e-mail cu transcrierea discuțiilor telefonice purtate de petent cu persoana de la Relații Clienți – Kaufland și completare sesizare telefonică din data de 17.10.2017.”

## V. Motivele de fapt și de drept

**5.1. În fapt,** Colegiul director reține spre analiză faptul că în data de 12.10.2016 petentul a fost atenționat de către un angajat al firmei de pază din hypermarketul în care era prezent în sensul de a nu mai deranja clienții.

**5.2. În drept,** coroborat actului normativ care reglementează prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare precum și atribuțiile și domeniul de activitate al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, Colegiul director trebuie să analizeze în ce măsură obiectul petiției este de natură să cadă sub incidența prevederilor O.G. nr. 137/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

5.2.1. **Pe fond,** în strânsă legătură cu obiectul petiției și incidența acestuia la prevederile O.G. nr. 137/2000 republicată, cu modificările și completările ulterioare, Colegiul director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, astfel cum este reglementată de articolul 2 alin. 1 din O.G. 137/2000. Pentru a ne situa în domeniul de aplicare al art. 2, alin. 1 *deosebirea, excluderea, restricția sau preferința* trebuie să aibă la bază unul dintre *criteriile* prevăzute de către art. 2, alin. 1 și trebuie să se refere la persoane aflate în *situații comparabile*, dar care sunt tratate în *mod diferit* datorită apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în textul de lege menționat anterior.

5.2.2. Prin urmare, Colegiul Director reține că, pentru ca o faptă să fie calificată drept faptă de discriminare, trebuie să îndeplinească cumulativ mai multe condiții:

- a) Existența unui tratament diferențiat aplicat în situații analoage sau omiterea de a trata în mod diferit situații diferite, necomparabile.
- b) Existența unui criteriu de discriminare conform art. 2 alin. 1 din *O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare*, republicată, cu modificările ulterioare.
- c) Tratamentul să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege.
- d) Tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a acelui scop să nu fie adecvate și necesare.

5.2.3. Sub aspectul incidenței prevederilor art. 2 din O.G. nr. 137/2000, republicată, relativ la definiția discriminării, Colegiul precizează că în situația persoanelor tratate diferit, tratamentul în speță trebuie să fie datorat apartenenței lor la unul dintre criteriile prevăzute în textul de lege, respectiv art. 2 alin. 1 din O.G. nr. 137/2000, republicată. Un aspect definitoriu al discriminării îl constituie faptul că diferența de tratament este bazată pe o caracteristică, respectiv un criteriu interzis. Ca atare, tratamentul aplicat trebuie să fie diferit de cel care a fost sau ar fi aplicabil unei persoane dintr-un grup relevant în circumstanțe similare sau comparabile. Or, discriminarea directă presupune atingerea adusă beneficiului unui drept al persoanei discriminate tocmai datorită apartenenței acesteia la un grup (de exemplu, origine rasială sau etnică, religie etc.) sau al unei caracteristici individuale (dizabilitate, gen, vârstă, boală cronică etc.). Din acest punct de vedere, discriminarea directă presupune o legătură de cauzalitate identificabilă între actul sau faptul diferențierii și apartenența la una dintre caracteristicile sau la unul dintre criteriile cuprinse în norma juridică și individualizate în cazul persoanei care este supusă discriminării. Această legătură de cauzalitate reiese din definiția cuprinsă în art. 2 al Ordonanței 137/2000, în particular, prin utilizarea sintagmei „pe bază de”,

dispunând că prin discriminare se înțelege orice deosebire, excludere, restricție sau preferință „pe bază de (...)”. Legătura de cauzalitate presupune considerarea motivului sau a motivelor care au stat la baza actelor aplicate în cauzele de discriminare (tratamentul diferențiat) și impun a analiza dacă un criteriu interzis (origine rasială sau etnică, vârstă, dizabilitate, sex, religie, convingeri etc.) invocat de petentă constituie un factor relevant sau determinant în acțiunea sau inacțiunea imputată părții reclamate.

5.2.4. Curtea Europeană de Justiție a arătat că în cazurile de discriminare, în situația în care persoana care se consideră discriminată ar stabili o situație de fapt care să permită prezumția existenței unei discriminări directe sau indirecte pe baza unui criteriu interzis, punerea efectivă în aplicare a principiului egalității de tratament ar impune atunci ca sarcina probei să revină persoanei acuzate de discriminare, care ar trebui să dovedească că nu a avut loc o încălcare a principiului menționat. În acest context, reclamatul (pârâtul) ar putea contesta existența unei astfel de încălcări, stabilind prin orice mijloc legal, în special că tratamentul aplicat persoanei care se consideră discriminată este justificat de factori obiectivi și străini de orice discriminare pe baza unui criteriu interzis.

5.2.5. În speța de față, Colegiul director constată că petentul reclamă comportamentul discriminatoriu la care consideră că a fost supus pe baza orientării sexuale în data de 12.10.2016 din partea personalului de supraveghere al supermarketului reclamat, prin faptul că un agent de pază a procedat la atenționarea sa de a nu mai deranja clienții, precum și faptul că acel comportament abuziv al angajatului firmei de pază a fost aprobat tacit de reprezentanții magazinului.

5.2.6. Prin urmare, în analiza elementelor unei fapte de discriminare, Colegiul director al C.N.C.D. reține spre analiză posibila discriminare prin încălcarea demnității petentului pe baza orientării sexuale.

5.2.7. Colegiul ia act de faptul că însuși petentul susține că până la data incidentului reclamat, de 7 luni de când obișnuia să frecventeze magazinul reclamat, nu a fost implicat în niciun conflict cu angajații, personalul magazinului neadresându-i vreodată un reproș. De asemenea, petentul admite că orientarea sexuală a sa a fost una mereu exprimată, în condițiile în care conduita sa vestimentară este, în opinia sa, una specifică acestei minorități (eșarfă în culorile curcubeului, simbolul comunității).

5.2.8. Prin urmare, având în vedere criteriul indicat de petent, respectiv orientarea sexuală, Colegiul director constată că nu se poate reține că faptele imputate în sarcina părții reclamate au fost determinate de criteriul invocat.

5.2.9. Astfel cum reiese din motivația invocată anterior, pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare, tratamentul aplicat pentru două situații comparabile trebuie să fi fost diferit, iar subsecvent, tratamentul diferențiat trebuie să urmărească sau să aibă ca efect restrângerea ori înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale ori a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.

5.2.10. În speța dedusă analizei C.N.C.D., Colegiul director dispune că aspectele sesizate de petent nu constituie faptă de discriminare potrivit art. 2, alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, nefiind îndeplinite condițiile cerute de lege pentru ca o faptă să fie discriminatorie, neputând fi reținut un raport de cauzalitate între faptele reclamate și criteriul invocat de petent.

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. Nu se întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare potrivit art. 2, alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată.

2. O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților.

**VI. Modalitatea de plată a amenzii: —**

**VII. Calea de atac și termenul în care se poate exercita**

Prezenta hotărâre poate fi atacată în termenul legal de 15 zile potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ** la instanța de contencios administrativ.

**Membrii Colegiului director prezenți la ședință**

BERTZI THEODORA – Membru

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

LAZĂR MARIA – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

**Data redactării: 25.05.2017**

**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.: C.M.I. și M.L.