



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATAREA DISCRIMINĂRII
Autoritate de stat autonomă

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

HOTĂRĂREA nr. 274
din 15.05.2019

Dosar nr.: 448/2018

Petiția nr.: 3877/14.06.2018

Petent: .

Reclamat: Telekom Romania Communications S.A.

Obiect: presupusa discriminare a petentului pe criteriu etnic

I. Numele, domiciliul și sediul părților

Numele și domiciliul petentului

1.

Numele și sediul reclamatului

2. Telekom Romania Communications S.A.,

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Petentul a fost abonat al companiei reclamate, companie care a eliminat din grila sa programele în limba maghiară (13.06.2018)

III. Citarea părților

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

5. Părțile au fost citate pentru data de 24.07.2018, la sediul Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (în continuare C.N.C.D.), fiind prezenta partea reclamată.

6. Partea reclamată a formulat un punct de vedere comunicat petentului.

7. Petentul formulează concluzii scrise.

8. Procedura legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

9. Petentul formulează petiția în numele său cât și al celorlalți abonați *Telekom* de etnie maghiară.
10. Petentul este abonatul companiei de doi ani și reclamă modul în care a fost scos din grila de programe tv, pachetul cu toate programele în limba maghiară. Eliminarea programelor s-a făcut în perioada deja facturată și achitată, fără un preaviz.
11. Petentul a apelat serviciul clienți și i s-a comunicat faptul că programele în limba maghiară ar fi fost scoase ca urmare a numeroaselor plângeri de la abonați .
12. Petentului i s-a oferit un pachet cu programe în limba maghiară fiind necesar să achite o sumă suplimentară în fiecare lună.
13. Petentul arată că a fost lezat urmând a preciza pretențiile cu privire la daunele materiale și morale.
14. Prin concluziile scrise formulate petentul arată că reclamatul a depus la dosar doar trei înregistrări din cele cinci existente, acestea fiind de natură a dovedi tratamentul discriminatoriu la care a fost supus solicitând să fie cerute toate înregistrările, în integralitatea lor din care se reiasă ora, minutul și secunda.
15. Referitor la interogatoriul propus, era suficient ca reclamatul să răspundă cu da sau nu, în fapt răspunsurile cuprinzând informații irelevante și neadevărate.
16. De asemenea petentul mai arată că starea sa de sănătate s-a înrăutățit ca urmare a tratamentul părții reclamate fiind emise și facturi la peste o lună de la momentul renunțării la contract.
17. Susținerile reclamatei potrivit cărora ar fi beneficiat de reducere de 100% pentru pachetul Hungarian Pack nu sunt adevărate aspect confirmat și de către una dintre operatoare care i-ar fi comunicat petentului că poate beneficia de serviciul respectiv contracost.
18. Petentul este nemulțumit de faptul că programele în limba maghiară sunt contracost apreciind că două programe ar trebui să existe în grija standard de programe, fără a se aplica taxe suplimentare.
19. De asemenea patru operatori diferiți i-au solicitat codul numeric personal fiindu-i pronunțat greșit numele.
20. Petentul solicită respingerea excepțiilor invocate.
21. Referitor la fondul cauzei se arată că prevederile contractuale sunt în mod excesiv codificate și abreviate de natură a deruta atât clienții cât și instanța.
22. Practic oferirea pachetului pentru doi ani a fost făcut în scop comercial pentru a-l obliga pe petent să încheie un nou contract pentru doi ani.
23. Încetarea furnicării de programe în limba maghiară a operat în mod automat restul serviciilor fiind facturate și încasate.
24. În anul 2016 partea reclamată a scos unicul post în limba maghiară urmând ca pe viitor programele în limba maghiară să poată fi vizionate numai prin plata unui tarif suplimentar. În cazul petentului i s-a propus o "pomană" "discount 100%" pentru a-l păstra în rândul clienților plătitori.
25. Petentul solicită autosesizarea C.N.C.D cu privire la neincluderea niciunui post de televiziune în limba maghiară în pachetul de baza.
26. Pentru suferințele provocate, petentul solicită virarea sumei de 2 bani.

Susținerile părții reclamate

27. Prin punctul de vedere formulat, partea reclamată invocă excepția de necompetență materială a Consiliului în soluționarea petiției, raporturile dintre părți fiind strict de natură contractuală, competența aparținând instanței de judecată

28. Se mai invocă lipsa calității procesuale active a petentului cu privire la solicitarea acestuia de anchetare a comportamentului abuziv și discriminatoriu față de abonații de etnie maghiară plători de facturi ai furnizorului.
29. Se mai solicită admiterea excepției lipsei de obiect a cererii petentului de anchetare a comportamentului abuziv și discriminatoriu față de abonații de etnie maghiară plători de facturi ai furnizorului.
30. La data de 13.06.2016, petentul a acceptat prin scrisoare de acceptanță pachetul de servicii cu minim 40 de canale la un abonament de 9 eur fără TVA pentru o perioadă de doi ani abonamentul cuprinzând și pachetul Hungarian Pack (fiind oferit în mod gratuit). În mod normal costul pachetului era de 1 eur fără TVA.
31. În scrisoarea de acceptanță pentru pachetul Hungarian Pack se menționează în mod expres că beneficiază de o reducere de 100% urmând ca la sfârșitul perioadei minime contractuale acesta să se desființeze, ceea ce s-a și întâmplat la data de 13.06.2018.
32. Petentul nu a acceptat încetarea serviciului suplimentar motiv pentru care, la data de 20.06.2018 a solicitat rezilierea contractului Voce zero, Internet M și Televiziune S.
33. Petentul a fost corect informat despre încetarea serviciului suplimentar având posibilitatea să achiziționeze pe viitor pachetul respectiv (pachet oferit gratuit în timpul perioadei minime contractuale).
34. Se arată faptul că susținerile petentului potrivit cărora programele în limba maghiară ar fi fost scoase din grilă la cererea abonaților nu corespund realității, în fapt petentul nu a mai beneficiat de Hungarian Pack, aspect cunoscut și agreat încă din anul 2016, nefiind necesar un preaviz anterior. Partea reclamată arată că a furnizat petentului serviciile oferite prin contract iar ulterior, la solicitarea petentului, s-a procedat la rezilierea contractului.
35. Referitor la plata unor despăgubiri rezonabile reprezentând daune morale și materiale (neprecizate încă) se arată că nu sunt întrunite elementele pentru existența vreunei fapte de discriminare, respectiv inexistența vreunei răspunderi a reclamatului.

Punctul de vedere formulat de către Consiliul Național al Audiovizualului

36. Dosarul a fost introdus în ședință de deliberări la data de 23.01.2019, fiind retras pentru solicitarea de date suplimentare. S-a solicitat **CNA un punct de vedere** cu privire la situația reclamată precum și cu privire la conținutul pachetului minim pentru București. Prin punctul de vedere formulat, înregistrat sub nr. 1977/11.04.2019, CNA arată următoarele:

”În data de 15.03.2019, doi dintre inspectorii audiovizuali s-au deplasat la sediul din București, ..., unde au efectuat un control specific la stațiile cap de rețea cu denumirea DOLCE CABLU/DTH/IPTV, aparținând SC TELEKOM ROMÂNIA COMMUNICATIONS SA, unde, potrivit raportului întocmit ca urmare a verificărilor efectuate, au constatat următoarele:

- SISTEM ANALOGIC: servicii de programe TV retransmise - 52 (servicii de programe TV în limba maghiară-0);
- SISTEM DIGITAL: servicii de programe TV retransmise - 168 (din care 9 servicii de programe TV în limba maghiară - M1, M2, DUNA TV, RTL KLUB, FILM+, ERDELY TV, COOL TV, STORY 4, RTL II);
- SISTEM DTH: servicii de programe TV retransmise - 120 (din care 9 servicii de programe TV în limba maghiară - M1, M2, DUNA TV, RTL KLUB, FILM+, ERDELY TV, COOL TV, STORY 4, RTL II);
- SISTEM IPTV: servicii de programe TV retransmise - 167 (din care 9 servicii de programe TV în limba maghiară - M1, M2, DUNA TV, RTL KLUB, FILM+, ERDELY TV,

COOL TV, STORY 4, RTL II).

Serviciile de programe TV în limba maghiară, sunt oferite abonaților în pachetul extra „HUNGARIAN TELEKOM”, conform declarației reprezentantului societății. Acesta a mai declarat faptul că, petiționarul nu mai este abonatul societății din vara anului trecut. Serviciile de programe TV în limba maghiară (M1, M2, DUNA TV, ERDELY TV, STORY 4) figurau în sistemul DIGITAL, în „pachetul extra”, în structura aprobată a serviciilor de programe la data de 29.03.2018 și care era valabilă la data formulării sesizării, respectiv 13.06.2018. De asemenea, serviciile de programe TV în limba maghiară (M1, M2, DUNA TV, RTL KLUB, FILM+, ERDELY TV, COOL TV, DOQ, RTL II) figurau în sistemele DTH/IPTV, în „pachetul extra”, în structura aprobată a serviciilor de programe la data de 07.09.2017 și care erau valabile la data formulării sesizării, respectiv 13.06.2018.

Prin intermediul Compartimentului Relații cu Publicul, a fost solicitat un punct de vedere societății TELEKOM ROMÂNIA COMMUNICATIONS SA cu privire la problema semnalată de domnul Lingvay Iosif. Prin intermediul reprezentantului său la CNA, societatea a comunicat următoarele informații:

„Domnul .. a fost client Telekom începând cu 11.05.2015, achiziționând pachetul Voce Zero internet M_ Televiziune S (prin IPTV) minim 40 de canale la un abonament de 9 Euro fără TVA (11.16 Euro cu TVA) și serviciul CATV cu abonament discountat 100%.

În data de 13.06.2016 domnul .. este migrat cu scrisoare de acceptanță la pachetul Voce Zero Internet M Televiziune S (prin IPTV) minim 40 de canale la un abonament de 9 Euro fără TVA (11.16 Euro cu TVA) și pachetul Hungarian Pack discountat 100% (prețul de listă al acestuia fiind 1 Euro fără TVA (1,2 Euro cu TVA). În scrisoarea de acceptanță se menționează că abonamentul pentru Hungarian este redus 100% pentru perioada PM (perioada minimă contractată), urmând a se desființa la sfârșitul acestei perioade, ceea ce s-a și întâmplat în data de 13.06.2018.

În luna iunie 2018 Telekom a desfășurat o acțiune de notificare în ceea ce privește reîmpachetarea pachetului TV S, respectiv migrarea acestuia la un pachet TV M cu mărirea numărului de canale, dar și cu creșterea prețului cu 0.5 Euro fără TVA (0.595 Euro cu TVA) - fără legătură cu pachetul Hungarian care este un pachet suplimentar. Din acest motiv, la vizita domnului .. în magazin Telekom, colegii au informat clientul să procedeze conform scrisorii primite, respectiv să trimită o notificare scrisă la OP 27 CP 458.

Clientul a interpretat acest lucru ca și un refuz de a primi cererea de reziliere.

În urma ascultării apelurilor din Call Center am constatat ca domnul .. a fost informat că a expirat perioada minimă contractuală de 2 ani și din acest motiv s-a desființat pachetul Hungarian și că-l poate achiziționa contra cost. Nu am auzit în nici un apel mențiunea că acest pachet a fost scos la solicitarea mai multor abonați așa cum susține dânsul în sesizare.

In data de 20.06.2018 s-a primit pe adresa rezilieri@telekom solicitarea de reziliere a pachetului de servicii, domnul .. a fost contactat și în urma refuzului acestuia de a păstra serviciile Telekom, s-a procedat la desființarea acestora începând cu 01.07.2018.”

V. Motivele de fapt și de drept

37. În fapt, prin petiția formulată și trimisă spre soluționare Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării acesta este sesizat cu privire la săvârșirea unei potențiale fapte de discriminare, în sensul sistării pachetului Hungarian Pack din grila de programe.

38. În drept, Colegiul director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, având în vedere dispozițiile art.28 din Procedura Internă de Soluționare a Petițiilor și Sesizărilor, potrivit cărora “Membrii Colegiului director, din oficiu, pot ridica excepția de

necompetență când în mod vădit constată că petiția formulată nu este de competența Consiliului, potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 137/2000, republicată.”, și dispozițiile art. 63 din Procedura Internă de Soluționare a Petițiilor și Sesizărilor, ce prevede următoarele: „(1) Colegiul director se va pronunța mai întâi asupra excepțiilor de procedură, precum și asupra celor de fond care nu mai necesită, în tot sau în parte, analizarea în fond a petiției.(2) Excepțiile vor putea fi unite cu fondul dacă este nevoie să se administreze dovezi în legătură cu soluționarea în fond a petiției.” și ale art.64, din aceeași procedură mai sus menționată „(1) Când în fața Colegiului director se pune în discuție competența acestuia, se va indica instituția sau un alt organ competent. (2) Dacă este nevoie să se administreze dovezi în legătură cu soluționarea în fond a petiției, excepția va fi unită cu fondul.(3) Colegiul director va trece la soluționarea petiției, cel nemulțumit putând ataca hotărârea asupra fondului la instanța de contencios administrativ, potrivit legii.” va analiza cu prioritate excepția invocată în speța de față.

39. Luând act de plângere precum și de obiectul acesteia, astfel cum este formulat, Colegiul urmează a analiza excepția necompetenței Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, excepție invocată de către partea reclamată cu privire la raportul juridic dintre părți, acesta fiind de natură strict contractuală. Prin petiția formulată petentul reclamă și o atitudine nepotrivită a angajaților părții reclamate etnia petentului (cetățean român de etnie maghiară) fiind invocat ca și criteriu de discriminare. Pentru aceste considerente Colegiul director urmează a proceda la respingerea excepției de necompetență.

40. Partea reclamată a mai invocat excepția lipsei calității procesuale active a petentului cu privire la formularea petiției și în numele altor abonați de etnie maghiară. Potrivit dispozițiilor art.7 alin. 1 din Ordinul C.N.C.D. nr. 144/2008 privind Procedura internă de soluționare a petițiilor și sesizărilor *“persoana interesată este fie persoana care se consideră discriminată și sesizează Consiliul cu privire la săvârșirea unei fapte de discriminare împotriva sa, fie una din persoanele prevăzute la art. 8 alin.1 și 2 sau alte persoane care au un interes legitim în combaterea discriminării și reprezintă o persoană, un grup de persoane sau o comunitate împotriva căreia s-a săvârșit o faptă de discriminare”*. Astfel a fost conferită calitate procesuală activă în fața C.N.C.D. doar persoanei asupra căreia s-a produs discriminarea sau/și organizațiilor neguvernamentale care au ca scop protecția drepturilor omului sau care au un interes legitim în combaterea discriminării. Pentru aceste considerente, Colegiul director urmează a proceda la admiterea excepției lipsei calității procesuale active cu privire la alte persoane, cu excepția petentului.

41. Referitor la excepția lipsei de obiect a petiției referitoare la presupusul comportament discriminatoriu și abuziv Colegiul director urmează a respinge această excepție și a analiza fondul petiției.

42. Conform **art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000**, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, constituie discriminare *„orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boala cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată, care are ca scop sau 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.”*

43. Pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind discriminatorie aceasta trebuie să îndeplinească **cumulativ** mai multe condiții:

- a) existența unui tratament diferențiat a unor 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.

44. O faptă poate fi considerată discriminatorie dacă **atinge un drept**, oricare dintre cele garantate de tratatele internaționale ratificate de România sau cele prevăzute de legislația națională (**O.G. nr. 137/2000**, art. 1 alin. 2: „*Principiul egalității între cetățeni, al excluderii privilegiilor și discriminării sunt garantate în special în exercitarea următoarelor drepturi: [...]*”, art. 2 alin. 1: [...], „*restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege [...]*”; **Protocolul 12**, art. 1 alin. 1: „*Exercitarea oricărui drept prevăzut de lege [...]*”.

45. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată prin articolul 2 alin.1 din O.G.137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată, Colegiul director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale articolului 2. 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.

46. Așa cum reiese din motivația invocată mai devreme pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare trebuie să avem două situații comparabile la care tratamentul aplicat să fi fost diferit. 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.**

47. Colegiul director constată faptul că, în speță, nu sunt îndeplinite, în mod cumulativ, elementele constitutive ale faptei de discriminare. Astfel, petentului i-a fost furnizat pachetul Hungarian Pack pentru o perioadă de doi ani, în mod gratuit, conform prevederilor contractuale. Există posibilitatea ca petentul să beneficieze de pachetul respectiv (în continuare, în mod gratuit) prin încheierea unui nou contract pentru o perioadă de doi ani. În situația în care nu dorea prelungirea contractului petentul putea beneficia de pachetul respectiv prin achitarea unei taxe de 1 euro, aspect neagreat de către petent. Petentul a solicitat rezilierea contractului și ca atare contractul a încetat la inițiativa petentului. Achiziționarea unui nou pachet se putea face fie prin începerea unei perioade minime contractuale, caz în care pachetul ar fi fost gratuit fie prin achitarea unei taxe de 1 eur cu TVA, taxă apreciată ca fiind modică și accesibilă. Se mai constată faptul că nu a existat nicio legătură de cauzalitate între înțelegerea pachetului contractat și apartenența etnică a petentului, contractul încetând ca urmare a ajungerii la termen.

48. Atunci când C.N.C.D. este sesizat cu privire la conținutul unor acte sau fapte care îmbracă forma unor afirmații exprimate prin cuvinte, obiectul dedus soluționării petiției este circumscris analizei afirmațiilor în cauză, ceea ce presupune, în prima instanță, constatarea existenței afirmațiilor și în ultimă instanță constatarea conținutului afirmațiilor,

sub aspectul incidenței sau nu a prevederilor Ordonanței de Guvern nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată. Or, în raport de susținerile părților și înscrisurile depuse la dosar de către părți, Colegiul director este de opinie că, în prezenta speță, nu pot fi reținute mijloace probatorii de natură a reține prezumția săvârșirii unei discriminări împotriva petentului, pe criteriu etnic ori de altă natură.

49. Petentul, prin concluziile scrise formulate, își completează petiția în sensul că apreciază ca discriminatoriu faptul că pachetul de bază nu conține niciun program în limba maghiară. Conform prevederilor art. 11, alin. 2 din Ordinul nr. 144 din 11 aprilie 2008 privind aprobarea Procedurii interne de soluționare a petițiilor și sesizărilor *Petiția poate fi completată cu noi capete de cerere până la primul termen de audiere, sub sancțiunea decăderii.*

50. Referitor la obligarea părții reclamate de a-i vira petentului suma de 2 bani ca daune morale se reține faptul că nu sunt incidente prevederile OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare. Chiar în situația în care s-ar fi constatat săvârșirea vreunei fapte de discriminare numai instanța de judecată poate proceda la acordarea de daune materiale/morale. Astfel potrivit prevederilor art. 20 alin. 3 (3*) *Prin cererea introdusă potrivit alin. (1), persoana care se consideră discriminată are dreptul să solicite înlăturarea consecințelor faptelor discriminatorii și restabilirea situației anterioare discriminării.* Instanța competentă este singura în măsură să dispună cu privire la acordarea de daune precum și cu privire la repunerea părților în situația anterioară discriminării.

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 unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Respingerea necompetenței materiale invocate de către partea reclamată;
2. Admiterea excepției lipsei calității procesuale active cu privire la alți abonați ai părții reclamate;
3. Respingerea lipsei de obiect a petiției, excepție invocată de către partea reclamată;
4. Fapta sesizată, nu întrunește elementele constitutive ale faptei de discriminare, potrivit art. 2 alin.1 din O.G.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;
5. O copie a hotărârii se va transmite părților.

VII. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

VIII. Calea de atac și termenul în care se poate exercita

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ, potrivit O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.

Membrii Colegiului Director prezenți la ședință:

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

SANDU VERONICA TATIANA – Membru

M/R – T.S./R.B.

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ, constituie de drept titlu executoriu.