



# CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

## HOTĂRÂREA nr. 728 din 14.10.2020

**Dosar nr:** 248/ 2020

**Petiția nr:** 2165/ 09.04.2020

**Petent:**

**Reclamați:** RCS & RDS SA

**Obiect:** petentul, în calitate de client al părții reclamate, sesizează o posibilă faptă de discriminare la care a fost supus, fiind marginalizat și având restrâns accesul în spațiul public al societății deoarece era suspect Covid 19.

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

#### **Numele și domiciliul petentului**

1.

#### **Numele și sediul părții reclamate/martorilor**

2. Societatea RCS & RDS SA cu sediul în București, Sector 5, Str. Dr. Staicovici nr.75, Forum 2000 Building, Faza I, et. 2 și sediul procesual ales în Brașov, Str. N.D. Cocea nr.2A, Jud. Brașov

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

4. Prin adresa nr. 2165 din data de 09.04.2020, petentul sesizează Consiliul cu privire la faptul că a fost supus unei fapte de discriminare de către reprezentării părții reclamate, care l-au marginalizat și i-au restrâns accesul în spațiul public al societății deoarece era suspect Covid 19.

### **III. Procedura de citare**

5. În temeiul art. 20, alin. 4 din OG nr.137/2000R privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

6. Prin adresa nr. 2165/21.05.2020 a fost citat petentul, iar prin adresa nr. 2972/ 21.05.2020 a fost citată partea reclamată, părțile fiind înștiințate de faptul că, având în vedere situația evoluției epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-Cov2, acestea au posibilitatea de a trimite în scris puncte de vedere/ note scrise/ completări la petiție, precum și orice alte acte sau dovezi/ probe, soluționarea speței urmând a se face în lipsă, cu acordul părților din dosar, acestea având un termen de comunicare a modalității

asupra căreia decid în legătură cu audierea părților conform procedurii comunicate în adresă (filele 04-05 la dosar).

7. Partea reclamată RCS & RDS SA a depus un punct de vedere înregistrat cu nr. 4054/07.07.2020 (filele 13-15 la dosar) și și-a exprimat acordul cu privire la soluționarea în lipsă a petiției.

8. Prin adresa nr. 4694/ 03.08.2020 au fost comunicate petentului înscrisurile transmise la dosar, respectiv punctul de vedere depus de partea reclamată (fila 16 la dosar).

9. Petentul a depus la dosar un punct de vedere înregistrat cu nr. 5137/24.08.2020 (filele 19-20 la dosar) și și-a exprimat acordul cu privire la soluționarea în lipsă a petiției.

10. Procedură legal îndeplinită.

#### **IV. Susținerile părților**

##### **Susținerile petentului**

11. Prin adresa înregistrată cu nr. 2165 din data de 09.04.2020, petentul sesizează Consiliul cu privire la faptul că reprezentanții părții reclamate, în calitate de angajați, i-au solicitat petentului să părăsească incinta punctului de lucru pe motiv că figurează în aplicația privind carantina și este suspect de infectare cu coronavirusul SARS-Cov2.

12. În fapt, petentul arată următoarele:

12.1. În perioada 19.03.2020-01.04.2020, petentul a fost autoizolat la domiciliu împreună cu familia acestuia iar în data de 01.04.2020 a primit mesaj de la organele abilitate de control că, începând cu data de 02.04.2020, poate părăsi domiciliul în conformitate cu restricțiile impuse de starea de urgență.

12.2. În data de 07.04.2020, petentul s-a deplasat la sediul punctului de lucru RCS&RDS pentru a rezilia un contract și a înapoia echipamentul pentru recepționarea semnalului TV, moment în care a fost informat că mai sunt de lămurit anumite aspecte privind costurile de reziliere și prezentarea unui proces verbal de instalare.

12.3. Fiind îndrumat de reprezentantul de la ghișeu să iasă afară din incinta sediului și să sune la call center pentru a lămuri aspectele, petentul s-a conformat acestei solicitări iar după finalizarea discuțiilor, a reintrat în incinta punctului de lucru unde se mai afla încă o persoană ce intrase ulterior.

12.4. Petentului i s-a explicat că există o procedură în care se specifică faptul că nu pot fi doi clienți în același timp în incintă, iar acesta a ieșit din incinta punctului de lucru cu clienții și a reintrat în momentul în care clientul anterior a părăsit spațiul. După această reîntregire a petentului în spațiul punctului de lucru, casiera și operatorul de la ghișeu i-au spus acestuia, folosind un ton agresiv, că trebuie să părăsească incinta deoarece figurează în aplicația cu persoane în carantină și nu mai poate rămâne acolo, în caz contrar vor chema organele de poliție.

Totodată, angajații părții reclamate au afirmat că discuția va fi înregistrată de camerele de luat vederi din incintă, fapt pentru care petentul a plecat din incinta punctului de lucru cu ideea că s-a înregistrat aceea dispută verbală pentru a fi folosită ca material probatoriu.

12.5. Petentul consideră că cei doi angajați ai companiei nu au procedat normal atunci când l-au dat afară din sediul punctului de lucru, în urma unor informații eronate la care nu aveau acces, deoarece acele persoane care au fost în autoizolare sau carantină ca urmare

a suspiciunii de infectare de Covid-19 nu trebuie marginalizate, ele având aceleași drepturi și obligații cetățenești ca și restul populației. Datorită acestor evenimente petentul a fost nevoit să sune la call-center RCS&RDS și să suspende contractul, ca o ultimă soluție temporară.

13. În concluzie, petentul consideră că prin refuzul venit din partea operatorului RCS&RDS de a mai purta, în continuare, discuția începută inițial în rezolvarea problemelor pe care le avea în ceea ce privește contractul pe care l-a încheiat cu această companie, i-au fost îngrădite drepturile și i-au fost grav încălcate drepturile cetățenești, în opinia petentului fapta constituind discriminare și ură împotriva persoanelor suspecte de infectare cu viruși.

14. La dosar au fost depuse înscrisuri în susținerea celor declarate de către petent, documente ce conțin: print screen cu răspunsul părții reclamate la sesizarea petentului (fila 12 la dosar). Totodată, petentul arată că la baza celor reclamate stau în probatoriu imaginile surprinse de camerele video aflate în incinta acestui sediu, neexistând alte persoane de față, accesul fiind limitat doar la un client.

15. Prin adresa nr. 5137/24.08.2020, petentul a depus la dosar concluzii scrise prin care, în legătură cu punctul de vedere al părții reclamate, arată următoarele:

- în data de 07.04.2020 la punctul de lucru RDS&RCS se aflau doi angajați ai firmei: o persoană la casierie și o persoană la biroul relații clienți. Prima interacțiune a petentului a fost cu angajatul de la biroul relații clienți iar, după ce a solicitat rezilierea contractului și i s-a comunicat care sunt clauzele de reziliere, angajatul de la relații clienți i-a sugerat petentului să sune la call-center pentru a lămurii situația privind achitarea taxei de instalare a dispozitivului.

- după finalizarea discuției cu operatorul call-center, petentul a intrat din nou în incinta punctului de lucru unde i s-a spus să aștepte deoarece este deja o persoană (client) la biroul relații clienți, timp de așteptare în care petentul a achitat facturile la casierie fără a avea alte discuții cu persoana care deservea casieria. La acel moment angajatul de la casierie a văzut în aplicație că petentul figurează ca fiind în autoizolare, ceea ce era contrar cu realitatea. Ulterior a fost cheamat și angajatul de la biroul de relații cu publicul care l-a dat afară pe petent din incinta punctului de lucru.

- în opinia petentului, cei doi angajați ai companiei și-au depășit atribuțiile de serviciu făcând exces de zel, indiferent care ar fi fost perioada de autoizolare. Așa cum reiese și din e-mail ul primit de la RCS&RDS atașat petiției, ca probatoriu sunt imaginile video înregistrate în incinta acestui birou.

- cu privire la reclamația făcută de petent către protecția consumatorului, petentul menționează că aceasta a fost făcută în temeiul legii deoarece a considerat că i se solicită abuziv să achite taxa de instalare.

- în ceea ce privește deplasarea petentului la punctul de lucru situat în Brașov (St. Griviței), pentru rezilierea contractului și predarea echipamentului, acesta arată că în prealabil a fost la casieria din Codlea, unde a primit îndrumarea să se prezinte la punctul de lucru din Brașov, locul unde s-a încheiat contractul și unde se va preda echipamentul.

16. În continuare, petentul confirmă faptul că își menține declarația anterioară din petiție și solicită admiterea petiției cu luarea în considerare a aspectelor menționate (filele 19-20 la dosar).

## Susținerea părților reclamate

### Susținerea părții Societatea RCS & RDS SA prin reprezentant Ileana Andrei-Florin - Manager Regional

17. Prin adresa înregistrată cu nr. 4054/07.07.2020 (filele 13-15 la dosar) partea reclamată a depus un punct de vedere prin care, asupra sesizării petentului, arată următoarele:

18.1. Cu privire la situația de fapt:

- petentul s-a prezentat în data de 07.04.2020 la punctul comercial din Brașov situat pe Strada Griviței nr. 65, pentru a solicita rezilierea unuia dintre serviciile contractate, acesta fiind client al părții reclamate în baza contractului de furnizare de servicii de comunicații electronice ce are ca obiect furnizarea de servicii de telecomunicații (telefonie, internet și cablu TV);

- în situația relatată, angajata din casierie nu a făcut altceva decât să identifice problema clientului și l-a îndrumat, ca în cazul în care acesta dorește rezilierea serviciului de televiziune prin satelit, să trimită solicitarea pe adresa de email adresată clienților, predarea echipamentului putându-se efectua de către orice persoană în biroul comercial.

- același tratament a fost aplicat tuturor clienților care au fost în casieriile companiei din toată țara.

18.2. Referitor la acuzele aduse de petentă părții reclamate, aceasta arată că:

- în perioada stării de urgență, pentru a limita cât mai mult posibil contaminarea cu virusul Covid19 și răspândirea acestuia, pe lângă restricțiile dispuse prin actele normative, compania a avut în vedere un set de reguli care să crească gradul de protecție atât pentru angajații RCS&RDS, cât și pentru clienți, printre care interacțiune limitată, spre zero cu clientul, angajații fiind instruiți să îndrume clienții să contracteze compania pe site, sau prin call-center, atât pentru operațiuni de modificare a contractelor cât și pentru contractarea unor noi servicii.

- la casieriile care funcționau în această perioadă, se afla un afiș pe geamul fiecărui magazin, și acolo unde se precizează programul de lucru, sunt menționate operațiunile 'rezolvabile' în magazin, respectiv cele pentru care este suficient apelul în call-center, ori formularul online, în funcție de specificul fiecărei zone, cu un număr de contact de la suportul comercial sau altă persoană care poate opera solicitări în baza de date.

- compania a considerat că este de datoria ei, ca furnizor de servicii de internet, telefonie și cablu TV, ca în această perioadă să vină în preîntâmpinarea beneficiarilor și în aceeași măsură să fie un factor de siguranță și să protejeze în același timp clienții și angajații.

- partea reclamată menționează și faptul că petentul, în calitate de client al companiei, nu este la prima plângere, acesta făcând plângere și la protecția consumatorului.

19. Partea reclamată consideră că incidentul la care face trimitere petentul, nu îndeplinește condițiile dispuse la art.2 alin.1 din OG nr. 137/2000, faptele descrise fiind reglementate de legislația dreptului penal (abuz) sau de cel contencios (față de un act emis de o autoritate) și nu de OG nr. 137/2000, prevederi în baza cărora se poate considera discriminare o diferențiere bazată pe un criteriu care atinge un drept, motivate de un anumit criteriu.

20. În concluzie, partea reclamată consideră că motivele invocate de petent nu îndeplinesc condițiile arătate în expunere, drept pentru care nu se justifică admiterea petiției și în consecință, solicită respingerea petiției ca neîntemeiată și inadmisibilă.

21. Partea reclamată nu a depus la dosar alte probe în susținerea celor declarate.

## V. Motivele de fapt și de drept

22. **În fapt**, Colegiul director reține că petiția, așa cum a fost formulată, relevă o situație în care reprezentanții părții reclamate i-au restrâns accesul petentului în spațiul public al societății deoarece era suspect Covid 19, îngrădind drepturile petentului, care s-a considerat umilit și pus într-o situație jenantă față de ceilalți clienți, această atmosferă ducând la crearea unui cadru intimidant și degradant.

Colegiul director este chemat să analizeze, potrivit obiectului petiției și a documentelor depuse la dosarul cauzei, fapte ce pot aduce atingere demnității umane, prin manifestări verbale și atitudini ostile și care pot crea un cadru intimidant ori degradant asupra petentului care se consideră discriminat.

23. **În drept**, Colegiul director se raportează la actul normativ care reglementează prevenirea și combaterea 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 OG nr.137/2000, cu modificările și completările ulterioare. Astfel, Colegiul analizează, în strânsă legătură, în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în primă instanță, elementele art. 2 al OG nr.137/2000, cuprins în Capitolul I Principii și definiții al Ordonanței și, subsecvent, elementele faptelor prevăzute și sancționate contravențional în Capitolul II Dispoziții Speciale, Secțiunea I-VI din Ordonanță. În măsura în care se reține întrunirea elementelor discriminării, așa cum este definită în art. 2, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională, după caz, în condițiile în care sunt întrunite elementele constitutive ale faptelor contravenționale prevăzute și sancționate de către OG nr. 137/2000.

24. De asemenea, Colegiul director se raportează la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, care, legat de articolul 14 privind interzicerea discriminării, a apreciat că diferența de tratament devine discriminare, în sensul articolului 14 din Convenție, atunci când se induc distincții între situații analoage și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Instanța europeană a decis în mod constant că, pentru ca o asemenea încălcare să se producă, „trebuie stabilit că persoane plasate în situații analoage sau comparabile, în materie, beneficiază de un tratament preferențial și că această distincție nu-și găsește nicio justificare obiectivă sau rezonabilă.

25. În același sens, Curtea Europeană de Justiție a statuat principiul egalității ca unul din principiile generale ale dreptului comunitar. În sfera dreptului comunitar, **principiul egalității exclude ca situațiile comparabile să fie tratate diferit și situațiile diferite să fie tratate similar, cu excepția cazului în care tratamentul este justificat obiectiv.**

26. Potrivit definiției discriminării, astfel cum este reglementată în OG nr. 137/2000, Colegiul director precizează că în situația persoanelor tratate diferit, tratamentul în speță este datorat apartenenței lor la unul dintre criteriile prevăzute în textul de lege, art. 2 din OG nr.137/2000, republicată. Colegiul director trebuie să analizeze dacă tratamentul diferit a



fost indus datorită unui criteriu prevăzut de art. 2, alin.(1), respectiv rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenența la o categorie defavorizată, care să fi constituit elementul determinant în aplicarea acestui tratament. Or, condiția criteriului ca motiv determinant trebuie interpretată în sensul existenței ca circumstanță concretizată, materializată și care constituie cauza actului sau faptului discriminatoriu, și care, în situația inexistenței, nu ar determina săvârșirea discriminării. Astfel, natura discriminării, sub aspectul ei constitutiv, decurge tocmai din faptul că diferența de tratament este determinată de existența unui criteriu, ceea ce presupune o legătură de cauzalitate între tratamentul diferit imputat și criteriul interzis de lege, invocat în situația persoanei care se consideră discriminată.

27. Sub aspectul incidenței prevederilor art. 2 din OG nr. 137/2000, relativ la definiția discriminării, Colegiul director precizează că în situația persoanelor tratate diferit, tratamentul în speță este datorat apartenenței lor la unul dintre criteriile prevăzute în textul de lege, art. 2, alin.1 din OG nr.137/2000R. 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 OG nr. 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 petent (reclamant) constituie un factor relevant sau determinant în acțiunea sau inacțiunea imputată părții reclamate (pârâtului).

28. 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.

29. Colegiul director mai reține că, în lumina art. 20, alin. 6 din OG nr. 137/2000, în materia discriminării sarcina probei este împărțită în sensul că petentului îi revine sarcina să dovedească existența unor fapte care permit a se presupune existența unei discriminări. Având în vedere cele de mai sus, și analizând înscrisurile aflate la dosar și susținerile

părților reclamate, Colegiul director reține că nu există suficiente probe cu privire la afirmațiile petentului.

30. Manifestările reclamate de petent sunt relatate în obiectul petiției ca fiind afirmații jignitoare ale reprezentanților părții reclamate, precum și un ton agresiv din partea acestora. Petentul nu probează acuzele aduse părții reclamate, menționează doar o serie de momente care au generat conflicte verbale între el și reprezentanții părții reclamate, la sediul unde se desfășoară relațiile cu publicul. De asemenea, la dosar nu s-au depus documente care să probeze mesajul de confirmare primit de la autorități, prin care organele abilitate de control confirmă faptul că, începând cu data de 02.04.2020, după perioada de autoizolare în care s-a aflat petentul, acesta poate părăsi domiciliul în conformitate cu restricțiile impuse de starea de urgență și, de asemenea, nu se poate proba existența aplicației pe care angajații părții reclamate au avut-o la dispoziție pentru verificarea persoanelor suspecte de Covid-19.

31. Referindu-ne la afirmații care pot face obiectul unor plângeri deduse soluționării, astfel cum Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a statuat în jurisprudența sa, este necesară constatarea existenței/inexistenței afirmațiilor precum și examinarea întregului complex de împrejurări în care cuvintele au fost rostite. Atunci când CNCD 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 OG nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare.

32. 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 considerentul de persoană suspectă de infectare cu coronavirusul SarsCov2 (Covid 19). Trebuie subliniat faptul că în sarcina petentului cade obligația de a proba săvârșirea unor fapte de discriminare, fapte probate la nivel de certitudine. Din plângerea petentului rezultă faptul că există un comportament indecent și lipsit de respect al reprezentanților părții reclamate, fără a se putea proba la nivel de certitudine un comportament discriminatoriu la adresa petentului.

33. Așadar, examinând sesizarea și actele din dosar, Colegiul director nu reține probe concludente care să determine incidența art. 2 din Ordonanța de Guvern nr.137/2000, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și aprobările ulterioare, republicată și consideră că, în prezenta speță, nu sunt prezente indicii de natură a prezuma că un criteriu interzis stipulat de art. 2, alin. (1) a constituit o faptă de discriminare săvârșită de către partea reclamată.

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20, alin.(2), din OG nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare, cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință.

**COLEGIUL DIRECTOR  
HOTĂRĂȘTE:**

1. Nu se pot reține mijloace de probă concludente care să determine incidența art. 2 din Ordonanța de Guvern nr.137/2000, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și aprobările ulterioare, republicată;
2. Se va răspunde părților în sensul celor hotărâte.

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

Nu este cazul

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

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ, în termen de 15 zile de la data primirii, potrivit OG nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată și a Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.

**Membrii Colegiului Director prezenți la ședința de deliberări desfășurată în data de 14.10.2020 au fost: ASZTALOS CSABA FERENC – membru, ADRIAN NICOLAE DIACONU – membru, HORIA GRAMA– membru, MARIA MOȚA– membru, MARIA LAZĂR – membru, HALLER ISZTVAN – membru, – membru, OLTEANU CĂTĂLINA - membru**

**Prezenta hotărâre va fi comunicată în baza Ordinului Președintelui CNCD nr. 138 din data de 24.03.2020.**

**AZTALOS CSABA FERENC  
Membru Colegiul Director,  
Președinte CNCD**

**Motivat/redactat: AND/FL**

Data: 12.11.2020

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