



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA nr. 837 din 25.11.2020

Dosar nr: 173 /2020

Petiția nr: 1698/09.03.2020

Petent:

Reclamat: emag.ro prin S.C. Dante Internațional S.A.

Obiect: solicitarea plății în avans a produsului comandat și punerea petentului pe lista neagră

I. Numele, domiciliul și sediul părților

Numele și domiciliul petentului

1.

Numele și sediul reclamatei/martorilor

2. Magazinul on-line emag.ro prin S.C Dante Internațional S.A cu sediul în București Șoseaua Virtuții, nr. 148, sector 6

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

6. Prin adresa nr.1698/09.03.2020, petentul sesizează Consiliul cu privire la faptul că a fost informat de către reprezentanții magazinului online eMag.ro că a fost pus pe lista neagră/procesare manuală pentru că, comenzile sale nu sunt procesate și nu sunt onorate.

III. Procedura de citare

7. 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 de citare a părților.

8. Prin adresa nr. 1698 din 14.04.2020 Consiliul a citat petentul, iar prin adresa nr. 2235 din 14.04.2020 a fost citat reclamatul. Prin adresa nr. 3119 din 28.05.2020 reclamatul a înaintat punctul de vedere care a fost transmis prin adresa nr. 3276 din 04.06.2020 petentului pentru formularea de concluzii scrise.

9. Procedură legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

10. Prin adresa nr.1698/09.03.2020 (filele 1-3 din dosar) petentul sesizează Consiliul cu privire la faptul că a fost discriminat în calitate de client de către reprezentanții magazinul on-line emag.ro în raport cu ceilalți clienți ai site-ului emag.ro din următoarele motive:

- comenzile petentului nu sunt procesate și nici onorate;
- la momentul apelării în callCenter cerând anumite explicații i se transmite că este vorba de o procedură manuală de prelucrare a comenzii, și că este pe o așa zisă listă neagră existând o procedură specială în cazul său; susține faptul că această procedură îi creează disconfort și totodată este dezavantajoasă deoarece la fiecare comandă, în total având 1000 de comenzi, este obligat să plătească în avans produsul dorit, deși ceilalți clienți au în total vreo cinci opțiuni, nu doar aceasta, din care pot alege în funcție de preferințele personale.

- în data de 06.03.2020 a sunat la emag.ro, a solicitat informații cu privire la comanda sa și într-un final i s-a transmis faptul că este o problemă legată de acesta și nu de produs;

- în anul 2014, în urma unei greșeli/erori informatice, emag.ro a vândut produse la 1 leu (inclusiv laptopuri, televizoare 3D), susținând că politica companiei este fermă și constă în principiul inviolabil de a onora toate comenzile; valoare comenzilor a fost de 1.157.200 de lei; reclamata a trecut petentul pe lista neagră din cauza faptului că nu a ridicat din showroom niște produse și a returnat unele pe care le cumpărase.

11. Petentul menționează faptul că pe lângă cele 400 de comenzi neridicate, aproape 800 au fost ridicate. Această practică durează de 1 an, iar dacă emag.ro dorește să se protejeze ar fi trebuit să solicite plata în avans tuturor clienților, nu doar acestuia.

12. Petentul a atașat petiției transmise pe email înregistrarea audio a convorbirii sale cu un operator callCenter prin care a fost informat că produsul este în procesare manuală, este în blacklist (lista neagră) din cauza comenzilor anulate, adică sunt mai multe comenzi anulate decât facturate, a fost întrebat dacă dorește să plătească în avans pentru evitarea unui refuz sau neridicarea comenzii.

13. Prin concluziile scrise petentul își susține nemulțumirea sesizată prin petiție.

Susținerile părților reclamate

Susținerile S.C. Dante Internațional S.A.

14. Prin adresa nr. 3001 din 22.05.2020 (filele 7-9 din dosar) reclamatul solicită respingerea petiției ca fiind neîntemeiată.

Reclamata arată faptul că petentul având cont de client înregistrat pe platforma www.emag.ro a plasat din momentul înregistrării contului și până la data de 12.03.2020 un număr total de 761 de comenzi dintre care au fost anulate din vina acestuia un număr de 431 comenzi din totalul menționat. Petentul comandă produse resigilate după care fie anulează comanda, fie nu le ridică din showroom.

De exemplu a comandat:

- 17 laptopuri resigilate, dintre care pentru 15 s-a dispus anularea comenzii (pentru neridicare din showroom), 1 laptop a fost returnat și doar un laptop a fost facturat și livrat;
- 10 televizoare resigilate-toate cele 10 comenzi au fost anulate;

Numai în ultimele luni petentul a plasat un număr de 249 de comenzi dintre care:

- pentru 15 comenzi a refuzat să ridice /preia produsele comandate;
- pentru 111 comenzi a dispus anularea acestora;
- pentru 9 comenzi a înregistrat cerere de retur;
- pentru 10 comenzi a returnat produsele în unul din showroom-urile eMAG.

Petentul începând din anul 2016 a început să plaseze comenzi pe platforma www.emag.ro, comenzi ce într-un final erau anulate fie direct de către acesta, fie din cauza faptului că acesta nu ridica produsele comandate.

15. În opinia părții reclamate faptele petentului **reprezintă o exercitare abuzivă a unui drept conferit de către normele legale în vigoare.**

Petentul a plasat un număr de 431 de comenzi (doar cele anulate) pentru care solicită ramburs. Pentru aceste comenzi, petentul solicita, de cele mai multe ori, posibilitatea de a le ridica dintr-un showroom eMAG. Societatea proceda la preluarea produselor și transportarea acestora către showroom-ul indicat de către petent/client. Aceste produse erau ținute în showroom timp de 4 zile, așa cum prevede politica reclamatei. În condițiile în care petentul nu a intenționat să ridice produsele comandate, acesta a cauzat în mod intenționat costuri nejustificate pentru Societate și nu numai, a suprimat posibilitatea altor clienți de a-și ridica comenzile din showroom-urile emag, din cauza faptului că posibilele locuri libere din depozitele acestor showroom-uri erau blocate de produsele comandate de către petent.

16. Precizează faptul că, petentul nu are nicio restricție în ceea ce privește achiziționarea de produse de pe platforma eMAG. Acesta poate plasa comenzi pe platformă, iar comanda petentului intră în fluxul manual de procesare ceea ce implică contactarea clientului pentru a confirma comanda. De asemenea, beneficiază de toate modalitățile de plată oferite de platforma emag.ro (plata ramburs, plata prin card debit/credit, etc...).

În ceea ce privește comanda din data de 06.03.2020 (fila 1 din dosar, pct.3) menționează următoarele:

- petentul a solicitat ca produsul să fie livrat la easybox;
- în condițiile în care produsul nu era eligibil pentru acel mod de livrare, în aceeași zi în care a plasat comanda, a fost contactat și i s-a adus la cunoștință că produsul nu poate fi livrat în easybox și a fost rugat să comunice o adresă la care să se livreze produsul;
- produsul a fost livrat și suportat de către reclamată.

17. În ceea ce privește presupusul șantaj la care ar fi fost supus petentul, această acuzație este lipsită de fundament. Stabilirea modalității de plată pentru un produs comandat nu poate fi catalogată în niciun moment drept o acțiune de amenințare. Mai mult, în situația în care petentul apreciază că a fost victima vreunei infracțiuni, are posibilitatea de a se adresa organelor abilitate ale statutului, capabile să stabilească dacă acuzațiile aduse de către petent se confirmă sau nu.

În anexă a depus în format electronic situația comenzilor petentului.

V. Motivele de fapt și de drept

18. Colegiul director reține lipsa situației comparabile a petentului client al emag care ar fi fost pus să plătească în avans, respectiv pe lista neagră/procesare manuală, față de clienții care nu au fost puși să plătească în avans și pe lista neagră/procesare manuală.

19. **În drept**, Colegiul director va analiza și se va pronunța asupra situației semnalate, urmând a aprecia în ce măsură fapta sesizată întrunește condițiile existenței unei fapte de discriminare.

20. 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. Astfel, Colegiul director analizează în strânsă legătură în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în prima instanță, elementele art. 2 al O.G. nr.137/2000, republicată, 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 O.G. nr. 137/2000, republicată.

21. 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, boală 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”.

22. Colegiul director analizează dacă în cazul semnalat de către petentă se întrunesc condițiile pentru existența unei fapte de discriminare. Pentru ca o faptă să fie calificată discriminatorie trebuie să îndeplinească următoarele 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.

23. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată de 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 art. 2 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. Așa cum reiese din motivația invocată anterior, 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.

24. În speță, petentul apreciază că este discriminat prin faptul că i s-a solicitat să plătească în avans produsul comandat și a fost pus pe lista neagră.

25. Colegiul director reține din documentele existente la dosar faptul că, în condițiile în care petentul nu a intenționat să ridice produsele comandate, acesta a cauzat în mod intenționat costuri nejustificate pentru Societate și nu numai, a suprimat posibilitatea altor clienți de a-și ridica comenzile din showroom-urile emag, din cauza faptului că posibilele locuri libere din depozitele acestor showroom-uri erau blocate de produsele comandate de către petent. Măsura luată de către partea reclamată, respectiv plata produsului comandat să fie plătit în avans a fost justificată obiectiv, motivat de faptul că dintr-un număr total de 761 de comenzi au fost anulate din vina petentului un număr de 431 comenzi din totalul menționat. Petentul a comandat produse resigilate după care fie a anulat comenzile, fie nu le ridica din showroom.

Colegiul director este de opinie că, așa cum reiese și din documentele existente la dosarul cauzei motivul pentru care i s-a solicitat plata înainte de a primi comanda a constat în numărul mare de comenzi care nu au fost ridicate din showroom sau au fost anulate, ceea ce nu poate fi pus în discuție față de clienții care nu au un număr mare de comenzi neridicate sau anulate.

26. Din analiza obiectului petiției raportat la îndeplinirea elementelor constitutive ale faptei de discriminare, Colegiul director reține că, în speță, acestea nu se întrunesc, nefiind vorba de situații comparabile, nefiind încălcat principiul egalității și nici cel al nediscriminării. Prin urmare, Colegiul director decide faptul că, în cazul semnalat de către petent, nu s-a săvârșit o faptă de discriminare, potrivit O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată.

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. Nu se întrunesc elementele constitutive ale faptei de discriminare (nu sunt situații comparabile) potrivit art. 2, alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;
2. O copie a hotărârii se va transmite părților.

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 **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 ședința de deliberări desfășurată online în data de 25.11.2020 au fost: ASZTALOS CSABA FERENC – Membru, DIACONU ADRIAN – Membru, GRAMA HORIA – Membru, HALLER ISTVAN – Membru, JURA CRISTIAN – Membru, LAZĂR MARIA – Membru, MOȚA MARIA – Membru, OLTEANU CĂTĂLINA – Membru.

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

ASZTALOS CSABA FERENC
Membru Colegiului director,
Președinte CNCD

Redactat la data de 26.11.2020

Motivele de fapt și de drept: P.C.S. și V.F.

Notă: Hotărârile emise de Colegiul director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării potrivit prevederilor legii și care nu sunt atacate în termenul de 15 zile, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.