



# CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

## HOTĂRÂREA nr.138 din 27.01.2021

**Dosar nr:** 539/2020

**Petiția nr:** 4470/23.07.2020

**Petentă:**

**Reclamat:** Karpaten Outgoing SRL

**Obiect:** refuz modificare pachet servicii turistice

### I. Numele, domiciliul sau reședința părților

#### Numele și domiciliul petentei

1.

#### Denumire și domiciliu reclamatului

3. Karpaten Outgoing SRL cu sediul procesual la

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

4. Petenta sesizează CNCD cu privire la refuzul reclamatei de a adapta contractul de comercializare a pachetelor turistice, încheiat la data de **21.02.2020**, la noile pachete de vacanță mai avantajoase, apărute ulterior stării de urgență, respectiv **01.06.2020**.

5. **Având în vedere contextul evoluției epidemiologice determinate de răspândirea virusului SARS-CoV-2, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a informat părțile cu privire la faptul că au posibilitatea de a trimite punctul de vedere în scris (precum și orice alte acte sau dovezi), soluționarea speței urmând a se face în lipsă, cu acordul acestora;**

6. Procedură legal îndeplinită.

### IV. Susținerea părților

#### Susținerile petentei

6. Petenta susține că la data de 21 februarie 2020 a încheiat cu societatea reclamată contractul de comercializare a pachetelor turistice nr. 28189, achitând un avans de 30% din valoarea pachetului, care are ca obiect un sejur în Insula Rhodos, Grecia, în perioada 28 august – 2 septembrie 2020, transport cu avionul. Potrivit contractului mai sus menționat, *“Prin liberul acord de voință, părțile contractante stabilesc că reprezintă o penalitate de încetare adecvată și justificabilă cea solicitată de Agenția de turism organizatoare după cum urmează: -3% din prețul*

*contractului pentru încetarea lui cu mai mult de 30 de zile înainte de plecare/intrare, -100% din prețul contractului pentru retragerea în intervalul 30-0 zile înainte de plecare/intrare”.*

7. Ulterior acestui fapt, a intervenit schimbarea excepțională a împrejurărilor, cauzată de pandemia SARS COV 2, iar la data de **01.06.2020**, reclamata a inițiat un program numit **#restarTravel2020**, program publicat pe site-ul oficial al companiei.

Prin acest program turiștii beneficiază de condiții de plată și anulare relaxate, condiții care le permit să se răzgândească în orice moment, anularea acestora fiind posibilă fără penalizări cu până la 14 zile înainte de plecare.

8. Astfel, petenta a solicitat companiei reclamate modificarea/adaptarea contractului său la noul program turistic, însă reclamata a refuzat-o motivând că această campanie nu se aplică retroactiv. 9. Având în vedere cele de mai sus, petenta susține că se consideră discriminată, întrucât compania refuză în mod expres să-i recunoască aceleași privilegii de natură economică ca și altor turiști, deși contextul general, pandemia creată de SARS COV 2, este același pentru toată lumea.

10. De asemenea, petenta invocă criteriul categoriei defavorizate, simțindu-se defavorizată comparativ cu clienții noi.

### **Susținerile reclamatei**

11. Reclamata solicită CNCD respingerea petiției ca neîntemeiată pe prevederile O.G nr. 137/2000, republicată.

Astfel, reclamata susține că în prezenta speță lipsește unul din elementele importante care stau la baza unei fapte de discriminare, respectiv criteriul. Criteriul invocat de petentă, anume categoria defavorizată este un criteriu bine definit și stabilit de art. 4 al OG nr. 137/2000, iar petenta nu se încadrează la această categorie.

12. De asemenea, reclamata invocă și lipsa unei situații comparabile, întrucât se compară cu noii clienți, care au încheiat un altfel de contract, neexistând nicio persoană care să se afle în situația petentei, cu un contract încheiat în perioada de dinaintea stării de urgență care să fi beneficiat de noile pachete de servicii turistice.

13. Nu în ultimul rând, reclamata susține că petenta se poate adresa instanței de judecată pentru anularea contractului în cauză.

### **V. Motivele de fapt și de drept**

14. **În fapt**, Colegiul Director reține refuzul societății reclamate de a-i modifica petentei contractul de comercializare a pachetelor turistice nr. 28189, la noile condiții mai avantajoase de anulare a contractului, fără penalizări, ca și în cazul clienților noi.

15. În drept, analizând faptele sesizate, 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.

**16. 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.****

Potrivit articolului 2 alin.1 din O.G.137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată, “prin discriminare se înțelege 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, apartenență la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice”, Colegiul Director reține că pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind 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.

**17. Astfel, raportat la cele de mai sus, Colegiul trebuie să analizeze dacă prin tratamentul aplicat petentei i s-a încălcat un drept recunoscut de lege, în baza unui criteriu interzis, fără o justificare obiectivă, comparativ cu alte persoane aflate pe poziție de egalitate.**

În acest sens, Colegiul director reține că petenta, la data de 21 februarie 2020, a încheiat cu societatea reclamată contractul de comercializare a pachetelor turistice nr. 28189, achitând un avans de 30% din valoarea pachetului care are ca obiect un sejur în Insula Rhodos, Grecia, în perioada 28 august – 2 septembrie 2020, transport cu avionul. Ulterior acestul fapt, a intervenit schimbarea excepțională a împrejurărilor, cauzată de pandemia SARS COV 2, iar la data de **01.06.2020**, reclamata a inițiat un program numit **#restarTravel2020**, program publicat pe site-ul oficial al companiei. Prin acest program turiștii beneficiază de condiții de plată și anulare relaxate, care le permit să se răzgândească în orice moment, anularea acestora fiind posibilă fără penalizări cu până la 14 zile înainte de plecare. Petenta a solicitat companiei reclamate modificarea/adaptarea contractului său la noul program turistic, însă reclamata a refuzat-o motivând că această campanie nu se aplică retroactiv.

Pe de altă parte, reclamata susține că penalitățile de încetare, prevăzute în contractele dintre societate și turiști, sunt direct proporționale cu penalitățile dintre societate și furnizorii direcți ai serviciilor turistice, transportatori, hotelieri etc., astfel că nu se pot oferi retroactiv condiții de anulare mai favorabile, dacă partenerii nu acceptă. De pildă, un Hotel a fost de acord să nu mai perceapă penalități de încetare a acontractului **doar pentru viitorii/noii clienți.**

Reclamata mai arată faptul că petenta a dorit încetarea contractului fără penalități deși în contractul existent, semnat și asumat de părți, *penalitățile de încetare adecvate și justificabile sunt: -3% din prețul contractului pentru încetarea lui cu mai mult de 30 de zile înainte de plecare/intrare, -100% din prețul contractului pentru retragerea în intervalul 30-0 zile înainte de plecare/intrare*, iar evoluția pozitivă a pandemiei cu Covid 19, lipsa restricțiilor de circulație nu impuneu acest fapt.

**18.** Așa cum se arăta mai sus, Colegiul director se raportează la definiția discriminării care trebuie să îndeplinească cumulativ mai multe condiții. În cazul de față, Colegiul director consideră că fapta prezentată nu îndeplinește două condiții, respectiv criteriul și situația comparabilă. Din acest punct de vedere, Colegiul director consideră că petenta nu face parte dintr-o categorie defavorizată, iar criteriul invocat nu este corect indicat. Categoria defavorizată este definită, potrivit art. 4 din OG nr. 137/2000 ca fiind “*acea categorie de persoane care fie se află pe o poziție de inegalitate în raport cu majoritatea cetățenilor datorită diferențelor identitare față de majoritate, fie se confruntă cu un comportament de respingere și marginalizare*”. Altfel spus, este *acea categorie de persoane care fie se afla pe o poziție de inegalitate în raport cu majoritatea cetățenilor datorită originii sociale ori unui **handicap**, fie se confrunta cu un comportament de respingere și marginalizare*. Având în vedere textul de lege se impune întrebarea legitimă: este petenta o persoană marginalizată? Ori face parte dintr-o categorie de persoane respinsă de societate?

De asemenea, nu se poate reține nici situația comparabilă, motivată de faptul că alți clienți, beneficiază de condiții mai avantajoase, iar petenta, nu.

Petenta nu se poate compara cu noii clienți care au încheiat un **altfel** de contract, la o dată ulterioară. Aceasta se putea compara cu o persoană care se află pe aceeași poziție, respectiv a încheiat un contract în perioada de dinaintea stării de urgență (ianuarie 2020) și a beneficiat de noile pachete de servicii turistice (iunie 2020).

**19.** Raportat la faptele sesizate nu poate fi reținut un criteriu în baza căruia reclamații au avut un comportament discriminatoriu și nici o situație comparabilă.

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. Aspectele sesizate nu întrunesc elementele constitutive ale discriminării, astfel cum este definită în art. 2 alin.1 din O.G. nr. 137/2000 republicată, lipsă criteriu și lipsă situație comparabilă;
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, 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 în data de 27.01.2021 au fost: ASZTALOS CSABA FERENC – Membru, DIACONU ADRIAN- Membru, GRAMA HORIA – Membru, HALLER ISTVÁN – Membru, JURA CRISTIAN – Membru, LAZĂR MARIA – Membru, MOȚA MARIA – Membru, OLTEANU CĂTĂLINA – Membru, POPA CLAUDIA - 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**

**Data redactării: 03.02.2021**

**Redactat și motivat de A.P.G. și H.G**

**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.

