



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 823 din data de 20.11.2019

Dosar nr: 207/2019

Petiția nr: 1835/05.04.2019

Petentă:

Reclamată: SC SMART OPTIC CENTER SRL

Obiect: petenta reclamă faptul că i-a fost restricționat accesul în magazin deoarece probează prea des ramele de ochelari

I. Numele, domiciliul și sediul părților

I. 1. Numele și domiciliul petentei

1.

I. 2. Numele și domiciliul reclamatei

2. SC SMART OPTIC CENTER SRL, loc. Botoșani, b-dul Mihai Eminescu nr. 14A, parter, jud. Botoșani

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Petenta reclamă faptul că i-a fost restricționat accesul în magazin deoarece probează prea des ramele de ochelari.

III. Procedura de citare

4. Prin adresa nr. 1835/23.04.2019 (fila 9 din dosar) petentei i s-a solicitat să depună la dosar dovezile pe care se sprijină fiecare capăt de cerere (declarații de martori, înregistrări) în două exemplare și tot în două exemplare transcriptul înregistrării trimise pe CD-ul atașat petiției.

5. 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.

6. Părțile au fost citate pentru data de 02.07.2019 (filele 14-15 din dosar) la sediul Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (în continuare CNCD).

7. La audierea din 02.07.2019 părțile au fost absente.

8. S-a comunicat petentei punctul de vedere al părții reclamate fiind solicitate concluzii scrise (fila 18 din dosar). Petenta nu a depus concluzii scrise.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentei

9. Prin petiția înregistrată la CNCD cu **nr. 1835/05.04.2019** (filele 1-2, 5-7 din dosar) și probatoriu (filele 3-4, 8 din dosar) petenta arată că în data de 27.03.2019 în incinta Smart Optica Center i-a fost încălcat dreptul de acces la locul și serviciul destinat folosinței publice potrivit legii.

10. Petenta precizează că este mioapă și purtătoare de ochelari și un domn din incinta Smart Optic Center i-a interzis accesul pe motiv că vine prea des să probeze rame de ochelari.

11. Petenta arată că este indecisă în privința alegerii ramelor de ochelari din mai multe puncte de vedere și anume deoarece este nevoită să le poarte timp îndelungat fiind mioapă, dar și din motive financiare. Petenta menționează că a locuit în trecutul apropiat în zona centrului de optică medicală menționat și aceea este zona sa de plimbare, cumpărături.

12. Petenta depune atașat petiției un CD cu un film făcut cu telefonul mobil și ulterior solicitării Colegiului director și transcriptul înregistrării. Partea reclamată afirmă: “Aici, dacă vrei să-ți faci ochelari, faci un consult, după care vii să-ți faci ochelari, da? Hai să nu intrăm în polemici. Acolo scrie ne rezervăm dreptul de a ne selecta clienții”; “Nu te-am jignit cu nimic. Doar îți atrag atenția, pentru că este a doua oară când te văd că umblii aici, s-a mai întâmplat să dispară rame, să mai fie probleme, nu vreau să fie probleme. De aia și scrie acolo, da?”. La întrebarea petentei pe ce motiv își rezervă dreptul de a selecta clienții i s-a răspuns că pe orice motiv.

Susținerile părții reclamate

13. Partea reclamată își exprimă punctul de vedere (filele 16-17 din dosar) prin care arată că din cauza caracterului specializat (ochelarii de vedere sunt dispozitive medicale) produsele specifice opticii medicale nu pot fi vândute fără consiliere din partea personalului specializat al magazinului. Acesta este și motivul pentru care vânzarea și probarea produselor trebuie ghidată de către personalul specializat, iar acest lucru nu se poate face decât în baza unei programări prealabile, pentru ca fiecare client să primească atenția cuvenită și necesară pentru realizarea corectă și profesionistă a achiziției de ochelari.

14. Partea reclamată precizează că fiecare client al magazinului are și va avea libertatea de acces, achiziție sau probă a produselor în baza unei astfel de programări prealabile sau în intervale libere ce nu periclitează activitatea programată a Opticii Medicale. Achiziția produselor – în cazul în speță rame de ochelari de vedere – presupune cunoașterea și verificarea rețetei de ochelari a potențialului client, de aceea clientul trebuie consiliat în alegerea ramei. De asemenea, aceste produse nu sunt “produse de probă”, sunt produse aflate la vânzare, iar faptul că în urma probării nesupravegheate a ramelor s-au găsit produse defecte în raft, i-a determinat să adopte regula internă a probării produselor doar în prezența angajaților.

15. Petenta nu a fost niciodată beneficiar real al serviciilor părții reclamate și nu i-au fost încălcate drepturile, nu a fost discriminată. Aceasta a venit în nenumărate rânduri, timp de 3 ani de zile (încă de la deschiderea magazinului) să probeze rame, fără să prezinte nicio

rețetă de ochelari și nici să dorească o programare pentru evaluarea optometrică a dioptriilor sau pentru achiziția reală a unui produs din magazin.

16. În măsura în care timpul a permis petenta a fost ajutată de fiecare dată și i s-a oferit acces liber pentru a proba produsele (ramele), dar i s-a explicat că este nevoie de programare pentru următoarele vizite, pentru că nu se pot ocupa și de ea și de clienții programați pentru consultații și achiziție de ochelari, care firește, au întâietate.

17. Din motive necunoscute petenta a continuat să vină în mod regulat să probeze rame, la fel de indecisă și fără a avea intenția de a achiziționa vreun produs, iar în momentul în care i s-a explicat că angajații magazinului trebuie să se ocupe de pacienții programați (fiind o zi aglomerată) și că nu pot să o mai ajute, aceasta s-a supărat, susținând că i se interzice să probeze.

18. Partea reclamată arată că dialogul cu petenta din luna martie a avut tocmai acest scop, de a o face să înțeleagă că pentru o eventuală achiziție este nevoie de programare și că nu poate fi ajutată dacă vine neanunțată la cabinet, doar să probeze rame.

19. Partea reclamată menționează că își respectă în mod egal clienții și dorește să ofere servicii ireproșabile fiecăruia dintre ei, dar își dorește același respect din partea clienților. Consideră că petenta nu a fost discriminată.

V. Motivele de fapt și de drept

20. Colegiul director constată că petentei, care în mod regulat merge la magazinul reclamatei să probeze ochelari fără a efectua nicio cumpărare, la un moment dat când magazinul era plin cu clienți, i s-a spus să nu mai probeze ochelari dacă nu face consult, nu și face ochelari.

21. **O.G. nr. 137/2000**, la art. 2 alin. 1 prevede: *„Potrivit prezentei ordonanțe, 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”*.

22. Astfel se poate considera discriminare

- o diferențiere
- bazată pe un criteriu
- care atinge un drept.

23. Analiza diferențierii se realizează prin compararea a două situații (art. 1 alin. 3 al **O.G. nr. 137/2000**: *„exercitarea drepturilor enunțate în cuprinsul prezentului articol privește persoanele aflate în situații comparabile”*).

24. Prin nediferențiere judecătorii Curții Europene a Drepturilor Omului (în continuare CEDO) înțeleg în primul rând tratamentul egal al persoanelor care se află în situație similară sau analoagă: *„art. 14 protejează persoanele plasate în situație similară” (Marckx împotriva Belgiei, 13 iunie 1979, §32) sau „analoagă” (Van der Mussele împotriva Belgiei, 23 noiembrie 1983, §46) ori „relevant similară” (Fredin împotriva Suediei, 18 februarie 1991,*

§60), ulterior fiind utilizată sintagma „*analoagă ori relevant similară*” (***Sheffield și Horsham împotriva Regatului Unit***, 30 iulie 1998, §75).

25. Colegiul director constată că petenta nu se află în situație similară cu persoanele care doresc să probeze ochelari din dorința de a îi cumpăra.

25. Fapta de discriminare este determinată de existența unui criteriu, iar între acest criteriu și faptele imputate reclamatului trebuie să existe un raport de cauzalitate.

26. Colegiul director constată că petenta nu a invocat un criteriu de discriminare.

27. În consecință faptele sesizate nu reprezintă discriminare.

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. Faptele sesizate nu reprezintă discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. nr. 137/2000;

2. O copie a prezentei hotărâri se comunică părților.

VI. Modalitatea de plată a amenzii: —

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

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

Membrii Colegiului director prezenți la ședință

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

LAZĂR MARIA – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

Data redactării: 20.11.2019

Motivată: A.S. (pct. 1-19),
Haller István (pct. 20-27)
Tehnoredactată: A.S.

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 tuturor formelor de discriminare** și **Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.