



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA nr. 776 din 20.10.2021

Dosar nr.: 83/2021

Petiția nr.: 1013/09.02.2021

Petentă: Asociația pentru Protecția Drepturilor Minoritare Mikó Imre

Reclamate: MOL România Petroleum Products S.R.L. – Sediul Central, MOL România Petroleum Products S.R.L. – Centrul de afaceri

Obiect: petenta reclamă că un cetățean de etnie maghiară a fost apostrofat de un angajat al părții reclamate că nu vorbește limba română

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentei

1. Asociația pentru Protecția Drepturilor Minoritare Mikó Imre, loc. Sfântu Gheorghe, str. Martinovics Ignác nr. 2, jud. Covasna

Numele, domiciliul, reședința sau sediul părților reclamate

2. MOL România Petroleum Products S.R.L. – Sediul Central, loc. Cluj Napoca, bd. 21 Decembrie 1989, nr. 77, Camera C.1.1., Clădirea C-D The Office, et. 1, jud. Cluj

3. MOL România Petroleum Products S.R.L. – Centrul de afaceri, loc. București, str. Daniel Danielopolu nr. 4-6, et. 2, sector 1

II. Citarea părților

4. 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.

5. Părțile au fost citate pentru data de 13.04.2021 (filele 8-10 din dosar) la sediul Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (în continuare CNCD).

6. La audierea din 13.04.2021 partea reclamată a fost reprezentată prin avocat care a depus delegație la dosar, iar petenta a fost absentă.

7. Punctul de vedere depus de partea reclamată a fost comunicat petentei (fila 34 din dosar) în vederea depunerii de concluzii scrise. Petenta nu a depus la dosar concluzii scrise.



III. Susținerile părților conform obiectului dosarului

Susținerile petentei

8. Prin petiția nr. 1013/09.02.2021 petenta precizează următoarele aspecte relevante:

- solicită investigarea și sancționarea comportamentului unui angajat al părții reclamate care a discriminat un client al companiei pe motiv că acesta i s-a adresat în limba maghiară angajatului în cauză;
- consideră că prin fapta săvârșită de angajatul firmei clientul de etnie maghiară a fost în mod vădit discriminat pe bază de limbă și etnie, drept ce este prevăzut atât de Constituția României, cât și de O.G. nr. 137/2000;
- în data de 17.12.2019, la ora 18:42, domnul a alimentat combustibil de la stația MOL care se află pe drumul din Târgu Mureș spre Corunca; când a vrut să plătească s-a adresat în limba maghiară angajatului, spunând că va achita suma care s-a alimentat la pompa numărul trei, iar imediat angajatul i-a răspuns revoltat în limba română în următorul fel: "Vorbiți românește!". După acest moment clientul a întrebat în limba română dacă este cineva printre angajați care vorbește limba maghiară, după care angajatul în cauză s-a enervat din nou și a spus: "Sunteți în România, vorbiți românește!";
- după efectuarea plății clientul a cerut caietul de sesizări și reclamații pentru a înscrie o notificare despre cele întâmplate (sesizare nr. 7049/2019), după care a întrebat dacă cineva are ceva de adăugat/menționat în acest context, însă răspunsul a fost negativ, astfel niciun angajat nu a intervenit să clarifice situația;
- angajatul firmei a avut un comportament verbal agresiv;
- în urma sesizării scrise în limba maghiară clientul a primit un răspuns scris doar în limba română, în data de 6 ianuarie 2020, astfel fiind din nou discriminat clientul în cauză; din răspunsul primit a aflat că a fost demarată o anchetă internă și angajatul care a discriminat clientul va fi supravegheat în acest sens timp de 6 luni;
- la data de 8 ianuarie 2020 clientul a formulat un răspuns în limba română în care a cerut ca despre ancheta în desfășurare să primească și el înștiințări periodice. Deoarece rugămintea sa nu a fost ascultată, clientul a mai revenit cu încă o scrisoare către ei pe data de 6 martie 2020 prin care a solicitat informații despre demersul anchetei;
- în data de 11 martie 2020 clientului i s-a formulat un răspuns în limba maghiară prin care i s-a adus la cunoștință regulamentul intern, procedura anchetei și mai mult decât atât s-a recunoscut că nu este o întâmplare unică de această natură;
- soluția companiei în această situație a fost trimiterea angajatului la un nou curs de instruire, la care de altfel participă de obicei fiecare angajat nou venit;
- deoarece clientul a considerat că această metodă nu este una eficientă de a rezolva situația a mai formulat o scrisoare în 31 martie 2020;
- în paralel cu aceasta, clientul a depus în data de 11 februarie 2020 o plângere pe platforma online a Mol Ungaria prin care l-a acuzat pe angajatul Mol România de discriminare pe criterii etnice;
- partea reclamată i-a răspuns clientului în 16 aprilie 2020 în sensul că trimiterea la un curs de formare în locul unei sancțiuni poate fi considerată proporțională deoarece aceasta a fost prima plângere împotriva sa, iar ceilalți angajați intervievați în timpul anchetei nu au confirmat conținutul plângerii depuse;

- în data de 30 aprilie 2020 clientul a semnalat că nu consideră acceptabil răspunsul primit;
- în data de 8 mai 2020 clientul a primit alt răspuns prin care este înștiințat că au fost luate declarații scrise în timpul anchetei care nu au confirmat conținutul plângerii, iar detaliile investigației interne nu sunt publice;
- clientul a răspuns că este dispus să călătorească la fața locului pentru o eventuală confruntare;
- petenta a solicitat Grupului MOL România să trimită clientului procesul-verbal al investigațiilor interne pentru ca faptele să fie cunoscute și explorate; la înregistrarea în caietul de reclamații nimeni nu și-a exprimat o contraopinie împotriva reclamației și nici nu a respins-o; discriminarea chiar a avut loc;
- partea reclamată a răspuns prin adresa nr. 8174/17.08.2020 prin care arată că deși rezultatele investigației interne nu confirmă declarațiile clientului, deoarece nu se dorește o situație similară în viitor, va continua să organizeze cursuri regulate pentru angajații săi; clientul a fost informat că în timpul anchetei interne a MOL România dovezile indicate în plângere nu au fost dovedite ca atare, nu se pot aplica legal sancțiuni disciplinare prescrise de lege fără confirmare și dovadă fermă; partea reclamată nu are nicio obligație legală de a pune la dispoziție materialul intern al anchetei în urma plîngerii clientului deoarece este confidențial; broșura de reclamații este un canal de comunicare unidirecțional; partea reclamată este pe deplin angajată în lupta împotriva discriminării și susține și valorizează diversitatea;
- petenta consideră că partea reclamată nu a procedat corect și nu a tras la răspundere angajatul în cauză care a avut un comportament discriminatoriu pe criterii etnice; petenta solicită CNCD să aplice sancționeze angajatul în cauză.

Susținerile părții reclamate

9. Prin punctul de vedere nr. 2813/13.04.2021 depus la dosar partea reclamată arată următoarele:

- invocă **excepția tardivității introducerii petiției**, având în vedere că aspectele sesizate au avut loc la data de 17.12.2019, dată care reprezintă data săvârșirii pretensei fapte, în sensul legii, iar petiția este înregistrată la data de 09.02.2021, la peste un an de la data săvârșirii pretensei fapte;
- aspectele sesizate nu constituie fapte de discriminare potrivit art. 2 alin. (1) din O.G. nr. 137/2000;
- comportamentul discriminatoriu pretins de petentă nu există; condițiile impuse de dispozițiile art. 2 coroborate cu cele ale art. 10 lit. f) din O.G. nr. 137/2000 nu sunt întrunite în prezenta cauză;
- nu a existat un tratament diferențiat;
- în urma investigației interne desfășurate de MOL nu s-au confirmat faptele reclamate de client, prin urmare nu se pot aplica în mod legal niciun fel de sancțiuni disciplinare;
- partea reclamată va continua să organizeze instructaje periodice pentru personalul stațiilor;
- partea reclamată nu are obligația de a pune la dispoziție documentele interne din cadrul investigației efectuate în urma reclamației clientului, acestea având o natură nepublică;

- caietul de reclamații este un canal de comunicare unidirecțional, acesta fiind scopul pentru care a fost creat, astfel că angajații din stație nu au dreptul sau posibilitatea de a formula în cadrul caietului o poziție față de reclamația clientului;
 - tratamentul pretins diferențiat nu a avut ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege;
 - clientului nu i s-a refuzat niciun moment accesul la serviciile MOL pe criterii etnice; clientul a venit la casa de plată, a achitat carburantul și a cerut caietul de reclamații;
 - Grupul MOL nu tolerează discriminarea sub nicio formă, la nivelul acestui grup fiind implementate o serie de practici și programe menite să combată existența oricăror situații de discriminare;
 - partea reclamată depune în anexă un Regulament operativ local denumit “Comunicarea la stații respectând diversitatea lingvistică” ce cuprinde un set de reguli în ceea ce privește diversitatea culturală;
 - în cadrul stației MOL Târgu Mureș în cauză, peste 50% din numărul total al angajaților stației sunt vorbitori de limbă maghiară;
 - partea reclamată este deținută în proporție de 100% de o societate de naționalitate maghiară, MOL HUNGARIAN OIL & GAS PUBLIC LIMITED COMPANY;
 - partea reclamată a implementat o procedură privind comunicarea adecvată cu clienții care nu vorbesc limba română, procedură care a fost diseminată către toate stațiile din rețea;
 - dacă un client discută într-o limbă necunoscută, angajații cheamă imediat un coleg vorbitor al limbii respective, ceea ce s-a și întâmplat în cazul de față, așa cum rezultă din declarațiile pe care partea reclamată le anexează punctului de vedere;
 - toți angajații MOL au participat la instructaj, conform fișelor de pontaj anexate punctului de vedere;
 - partea reclamată respectă principiul egalității de tratament în momentul angajării pentru stațiile sale, publicând anunțuri de angajare bilingve, anexate punctului de vedere;
 - în concluzie, partea reclamată solicită să se constate că în cauză nu sunt întrunite elementele constitutive obligatorii și cumulative ale faptei de discriminare;
 - partea reclamată solicită Colegiului Director să se pronunțe cu prioritate asupra excepției invocate care nu mai necesită cercetarea fondului petiției;
- Partea reclamată depune la dosar anexe.

IV. Motivarea în fapt și drept

Legislație și principii

11. Secțiunea Tardivitatea introducerii petiției din *Procedura internă de soluționarea petițiilor și sesizărilor* prevede:

„Art. 21. Persoana care se consideră discriminată poate sesiza Consiliul în termen de un an de la data săvârșirii faptei sau de la data la care putea să ia cunoștință de săvârșirea ei.

Art. 22. Membrii Colegiului director, din oficiu, pot ridica excepția tardivității introducerii petiției când în mod vădit constată depășirea termenului de un an de la data săvârșirii faptei sau de la data la care petentul ori persoana interesată putea să ia cunoștință de săvârșirea ei.

Art. 23. *Excepția de tardivitate a introducerii petiției poate fi ridicată de reclamat sau de membrii Colegiului director în cursul soluționării petiției, sub condiția prevăzută la art. 24.*

Art. 24

(1) *Excepția de tardivitate a introducerii petiției se pune în dezbateră petentului sau a persoanei interesate care sesizează Consiliul, pentru a-și formula punctul de vedere.*

(2) *Colegiul director acordă un termen petentului sau părții interesate pentru a comunica punctul de vedere.*

Art. 25

(1) *Colegiul director soluționează excepția de tardivitate a introducerii petiției după solicitarea punctului de vedere al petentului sau al părții interesate care a sesizat Consiliul.*

(2) *Necomunicarea punctului de vedere la termenul acordat nu împiedică soluționarea petiției.*

Art. 26. *Consiliul soluționează excepția de tardivitate a introducerii petiției prin hotărâre a Colegiului director.*

Art. 27. *În situația respingerii excepției de tardivitate a introducerii petiției aceasta se motivează odată cu fondul, în hotărârea prin care se soluționează petiția, potrivit prezentei proceduri interne.”*

12. O. G. nr. 137/2000, la art. 20 alin. 1, stabilește: „*Persoana care se consideră discriminată poate sesiza Consiliul în termen de un an de la data săvârșirii faptei sau de la data la care putea să ia cunoștință de săvârșirea ei.*”

13. Art. 20 alin. 6 din **O.G. nr. 137/2000** prevede: „*Persoana interesată va prezenta fapte pe baza cărora poate fi prezumată existența unei discriminări directe sau indirecte, iar persoanei împotriva căreia s-a formulat sesizarea îi revine sarcina de a dovedi că nu a avut loc o încălcare a principiului egalității de tratament. În fața Colegiului director se poate invoca orice mijloc de probă, respectând regimul constituțional al drepturilor fundamentale, inclusiv înregistrări audio și video sau date statistice.*”

14. 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*”.

15. Astfel se poate considera discriminare

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

Colegiul director al CNCD reține următoarele:

16. Din probatoriul existent la dosar se pot constata următoarele:

- incidentul semnalat de petentă a avut loc la data de 17.02.2019;
- petiția are data poștei 03.02.2021;
- evenimentele desfășurate în cursul incidentului nu au fost probate;

- în urma sesizării scrise în limba maghiară clientul a primit un răspuns scris doar în limba română în data de 6 ianuarie 2020;
- societatea reclamată a analizat incidentul, fără să constate nereguli în comportamentul angajatului;
- societatea are un regulament operativ local denumit „*Comunicarea la stații respectând diversitatea lingvistică*” ce cuprinde un set de reguli în ceea ce privește diversitatea culturală.

17. Colegiul director admite excepția tardivității pentru faptele anterioare datei de 03.02.2020, având în vedere că petiția a fost trimisă la data de 03.02.2021. Astfel, nu poate analiza dacă incidentul din 17.02.2019 reprezintă sau nu discriminare.

18. Asociația petentă nu a probat că societatea reclamată nu ar fi efectuat o anchetă reală privind incidentul din data de 17.02.2019. Societatea reclamată a probat că și în ciuda faptului că nu a existat nicio probă privind existența incidentului a luat unele măsuri de prevenire a unor eventuale incidente. Astfel — privind acest capăt de cerere — faptele nu au fost probate.

19. Privind acordarea unui răspuns în limba română la o sesizare formulată în limba maghiară Colegiul director constată că nu există obligația unei societăți comerciale de a utiliza limba unei comunități minoritare în comunicare, legislația și tratatele internaționale în domeniu stabilind o astfel de obligație doar față de unele persoane juridice de drept public.

20. În consecință, acordarea răspunsului în limba română 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 unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință,

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Admite excepția tardivității pentru faptele anterioare datei de 03.02.2020 conform art. 20 alin. 1 din **O.G. nr. 137/2000** și art. 21-27 din **Procedura internă de soluționarea petițiilor și sesizărilor**;
2. Faptele sesizate privind analiza incidentului de către societatea reclamată nu au fost probate de asociația petentă conform art. 20 alin. 6 din **O.G. nr. 137/2000**;
3. Neacordarea unui răspuns în limba maghiară la o petiție formulată în această limbă de către o societate comercială nu reprezintă discriminare conform art. 2 alin. 1 din **O.G. nr. 137/2000**;
4. O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților.

V. Modalitatea de plată a amenzii: —

VI. 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 online în data de 20.10.2021 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 SORINA – Membru

Prezenta hotărâre va fi comunicată în baza Ordinului Președintelui C.N.C.D. nr. 138 din 24.03.2020.

**ASZTALOS Csaba Ferenc
Membru Colegiul Director,
Președinte C.N.C.D.**

Redactată și motivată: A.S. (pct. 1-10), Haller István (pct. 11-20)
Data redactării: 21.10.2021

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.