



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII
AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ**

București, Piața Valter Mărăcineanu nr. 1-3, et. 2, tel/fax. +40-21-3126578, e-mail: support@cncd.org.ro

**HOTĂRÂREA NR. 144
din 18.06.2012**

Dosar nr.: 77/2011

Petiția nr.: 1191/17.02.2011

Petent: D A

Reclamat: S.C. Comixt S.A., S.C. Port Side Import Export S.R.L.

Obiect: refuzul unor societăți comerciale de a permite petentului să acceseze anumite servicii prestate de către acestea

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului

I.1.1. D A

I.2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamatului

I.2.2. S.C. Comixt S.A., loc. ..

I.2.3. S.C. Port Side Import Export S.R.L., loc. ..

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

2.1. Petentul semnalează Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării un aspect considerat de el a fi discriminatoriu și anume faptul că două societăți comerciale refuză să îi permită accesul la serviciile pe care le prestează. Petentul arată că a avut loc o discuție cu proprietarul uneia dintre firme care a proferat amenințări la adresa sa și a soției sale deoarece petentul a făcut o plângere la Protecția Consumatorului la adresa proprietarului unui magazin.

III. Procedura de citare

3.1. 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 legală de citare a părților.

3.2. Prin adresa nr. 1904 din 16.03.2011 a fost citat petentul, iar prin adresa nr. 1908 din 16.03.2011 și adresa nr. 1905 din 16.03.2011 au fost citate părțile reclamate pentru termenul stabilit de Consiliu la data de 29.03.2011.

3.3. La termenul de audieri din data de 29.03.2011 părțile au fost absente.

3.4. Procedură legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

4.1.1. Petentul sesizează Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării asupra unei potențiale fapte de discriminare săvârșită de anumite societăți comerciale care refuză accesul acestuia la serviciile prestate de ele.

4.1.2. Petentul arată că a trimis prin e-mail o plângere către Protecția Consumatorilor și, urmare acestui demers, un angajat al magazinului S.C. Comixt S.A. l-a atenționat că nu este binevenit și că proprietarul a interzis să mai intre în magazinul său.

4.1.3. Petentul menționează că proprietarul magazinului l-a sunat și a stabilit o întâlnire în cadrul căreia i-a explicat că a aflat despre controlul efectuat de Protecția Consumatorului ce a avut la bază plângerea petentului și a proferat la adresa sa amenințări cum ar fi să nu își caute loc de muncă în localitatea Baraolt, să fie atent că urmează să fie supravegheat ca și cadru didactic debutant și la prima greșeală va fi dat afară din sistem. După cum afirmă petentul, partea reclamată a amenințat-o și pe soția petentului cu faptul că aceasta să nu își caute de lucru în oraș că va avea grijă să nu fie angajată nicaieri.

4.1.4. Mai mult, petentul consideră că tot din cauza părții reclamate nu poate să își repare autoturismul în oraș deoarece un angajat al firmei de reparat automobile i-a spus că proprietarul companiei a interzis acest lucru atât pentru petent, cât și pentru familia acestuia, petentul fiind nevoit să solicite repararea autoturismului personal în orașul Sfântu Gheorghe, cu extracheltuieli din cauza distanței și o perioadă de timp mai mare decât cea obișnuită pentru respectiva reparație.

4.1.5. Petentul solicită sprijinul Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării pentru rezolvarea aspectelor sesizate și sancționarea persoanelor găsite vinovate de săvârșirea unei fapte de discriminare.

Susținerile părților reclamate

Susținerile S.C. Comixt S.A.

4.2.1. Partea reclamată respinge acuzația de discriminare formulată de petent arătând că în relația comerciant-client acesta nu a fost supus niciunui tratament asimilabil potrivit legii cu discriminarea.

4.2.2. Partea reclamată arată că, după informațiile pe care le are, concubina petentului a făcut o reclamație telefonică la Protecția Consumatorului prin care arăta că o cutie de ciocolată cumpărată de la unitatea de autoservire a fost stricată, iar angajata care a recepționat reclamația a invitat-o să aducă cutia de ciocolată și să prezinte bonul doveditor că achiziția s-a făcut în respectiva unitate, având posibilitatea să îi fie schimbată cutia de ciocolată sau să îi fie restituită contravaloarea. Partea reclamată afirmă că, având în vedere că ciocolata respectivă era în termenul de valabilitate, situația putea fi semnalată producătorului, dar petentul i-a comunicat în batjocură că "ciocolata a fost mâncată de pisică" și a ales varianta de a reclama la Protecția Consumatorului Covasna, blamând în acest fel societatea comercială.

4.2.3. Partea reclamată menționează că a invitat petentul și pe concubina acestuia la sediul societății comerciale în vederea unei discuții pentru o rezolvare pe cale amiabilă a reclamației, dar, în momentul în care li s-a explicat că fără o dovadă că un produs a fost cumpărat de la o anumită unitate reclamația nu are obiect, aceștia au ridicat tonul și au afirmat că partea reclamată nu are habar de democrație și au părăsit biroul.

4.2.4. Partea reclamată subliniază că a văzut persoanele respective doar cu ocazia acelei întâlniri, nu cu altă ocazie, iar accesul lor în unitățile sale nu a fost interzis de nimeni, practic nefiind posibil acest lucru având în vedere că numărul clienților cumpărători se ridică la câteva sute, aproape de cifra de 1000/zi, personalul

lucrează în ture, motiv pentru care ar fi greu, dacă nu imposibil să învețe zeci de angajați cum să recunoască două persoane în genere necunoscute, semnatarul petiției vorbind de o ipotetică interdicție privind persoana sa și familia sa.

4.2.5. Partea reclamată precizează că tot ce a prezentat se poate dovedi cu martori și, după caz, cu înscrisuri și arată că își rezervă dreptul de a se adresa instanțelor de judecată dacă persoana semnatară a petiției continuă campania de hărțuire prin acuzații grave fără a face dovada existenței lor.

Suștinerea S.C. Port Side Import Export S.R.L.

4.2.6. Partea reclamată își exprimă punctul vedere referitor la acuzațiile petentului arătând că au fost investite sume substanțiale în deschiderea unei moderne unități service auto, motiv pentru care proprietarii sunt interesați în creșterea cifrei de afaceri într-un mediu concurențial acerb în vederea recuperării investiției și realizării de profit, mai mult în creșterea portofoliului de clienți, fidelizarea acestora și atragerea de noi clienți prin servicii de înaltă calitate, relații civilizate și politicoase cu aceștia.

4.2.7. În contextul menționat, partea reclamată precizează că a arătat o mare atenție studierii sesizării formulate de către petent în încercarea de a reconstitui cu angajații săi momentul în care acesta s-a prezentat la unitatea service auto din localitatea Baraolt și dacă într-adevăr i-au fost refuzate serviciile și din ce motive.

4.2.8. Partea reclamată afirmă că, din cercetarea internă a faptelor, a rezultat că petentul este considerat client fidel deoarece a apelat la serviciile unității de service auto și în aprilie și în septembrie 2010, anexând ca dovadă bonul de comandă și factura.

4.2.9. Partea reclamată arată că petentul s-a prezentat în jurul datei de 20 septembrie 2010 și a solicitat intrarea imediată în reparații a autoturismului său, dar acest lucru a fost imposibil din cauza aglomerației din acea perioadă din unitate, petentului explicându-i-se că trebuie să aștepte câteva zile din motive de capacitate, aspect cu care petentul nu a fost de acord. Partea reclamată subliniază că nu a putut acorda prioritate petentului înaintea altor clienți deoarece i-ar fi nemulțumit pe aceștia din urmă.

4.2.10. Aspectul descris în petiție și anume că petentul ar fi fost obligat să plece în localitatea Sfântu Gheorghe dovedește pe de o parte urgența cu care acesta dorea să își repare automobilul, dar afirmația că din acest motiv a avut cheltuieli mai mari este fără temei deoarece în localitatea Baraolt există și alte ateliere de reparații auto, inclusiv unitate autorizată pentru efectuarea de verificări tehnice periodice, prin urmare deplasarea în orașul Sfântu Gheorghe a fost o opțiune voluntară, nu impusă de lipsa de alternative pe plan local.

4.2.11. Partea reclamată arată că persoana ce deține magazinul S.C. Comix S.A. nu este patronul S.C. Port Side Import Export S.R.L. și nu are nicio calitate oficială în firmă, în consecință afirmațiile referitoare la persoana acestuia conținute în petiție sunt neîntemeiate. Partea reclamată concluzionează că aspectele sesizate de petent nu au nimic în comun cu realitatea, societatea comercială nediscriminând pe nimeni și tratând la fel toți clienții fără deosebire, astfel petentul putând oricând să se prezinte la unitate unde va fi servit ca oricare client în ordinea solicitării și potrivit capacității service-ului.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1. În fapt, Colegiul director reține că, potrivit înscrisurilor aflate la dosar și a sesizării, astfel cum este formulată, nu există probe care să dovedească că faptele sesizate constituie discriminare.

5.2.1. În drept, 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”.

5.2.2. O faptă poate fi calificată ca fiind faptă de discriminare dacă îndeplinește cumulativ mai multe condiții :

- Existența unui tratament diferențiat manifestat prin deosebire, excludere, restricție sau preferință (existența unor persoane sau situații aflate în poziții comparabile)
- Existența unui criteriu de discriminare potrivit art. 2, alin. 1 din O.G. nr. 137/2000 republicată. Potrivit legii, criteriile de discriminare sunt: *rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenența la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu.*
- Tratamentul diferențiat să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate a unui drept recunoscut de lege;
- Tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a aceluși scop să nu fie adecvate și necesare.

5.2.3. Colegiul director a analizat petiția având în vedere elementele constitutive ale unei fapte de discriminare. Astfel, Colegiul director a analizat dacă există un tratament diferențiat între diferite persoane care se află în situații comparabile și care sunt tratate în mod diferit din cauza unui criteriu de discriminare. Colegiul director, potrivit înscrisurilor aflate la dosar și a sesizării, astfel cum este formulată, constată că nu există probe care să dovedească că faptele sesizate constituie discriminare. Totodată, Colegiul director apreciază că petentul nu a arătat un criteriu care a stat la baza tratamentului diferențiat invocat.

5.2.7. Coroborând toate elementele probatorii ale dosarului și analizând aspectele de mai sus, acțiunea astfel cum a fost formulată și definiția discriminării astfel cum este prevăzută în art. 2 din O.G. nr. 137/2000, republicată, Colegiul director apreciază că plângerea, astfel cum este formulată, nu este de natură a evidenția niciun element de fapt care ar permite, sub aspectul scopului sau efectului creat, reținerea unui comportament factual de restricție, preferință, excludere sau deosebire aplicat direct petentului, în raport cu persoane aflate în situații anologice, din cauza unui criteriu determinat și care a avut drept consecință juridică afectarea unui drept prevăzut de lege în beneficiul său.

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. Faptele prezentate nu sunt fapte de discriminare potrivit prevederilor O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată

2. Clasarea dosarului

3. 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 tuturor faptelor de discriminare**, republicată și **Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ**.

Membrii Colegiului director prezenți la ședință

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

CAZACU IOANA - Membru

JURA CRISTIAN – Membru

STANCIU CLAUDIA SORINA - Membru

VASILE ALEXANDRU VASILE - Membru

Motivele de fapt și de drept redactate C.I.
Tehnoredactat D.D.

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit **OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare** și **Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.