



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII
AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 38
din 09.01.2008

Dosar nr: 616/2007

Petiția nr: 11.977/12.10.2007

Petent: V V

Reclamat: S.C. E.On Gaz Regiunea Nord

Obiect: montarea în unele zone ale municipiului a unor
contoare de corecție la consumul de gaze naturale care nu pot fi citite de
consumatori

I. Numele, domiciliul sau sediul părților

I.1. Numele și domiciliul petentului

I.1.1. V V Str.

I.2. Numele și sediul reclamatului

I.2.1. S.C. E.On Gaz România S.A.,

II. Obiectul sesizării

Petentul, prin **Petiția nr. 11.977/12.10.2007**, arată că în unele zone ale
municipiului au fost montate contoare de corecție la consumul de
gaze naturale care nu pot fi citite de consumatori

III. Descrierea presupusei fapte de discriminare

Petentul, locatar pe strada
discriminatorie montarea în unele zone ale municipiului

consideră
a unor



contoare de corecție la consumul de gaze naturale care nu pot fi citite de consumatori .

IV. Procedura de citare

Părțile au fost citate pentru data de 06.11.2007.

La audierea din 06.11.2007 s-a prezentat petentul.

La dosar a depus punct de vedere reclamatul prin **Adresa nr. 29.830/O/GIS/05.2007** (semnată de V M și A G înregistrată la Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării – în continuare CNCD – cu **nr. 14.421/06.11.2007** și cu **nr. 15.264/12.11.2007**), petentul (cu adresa înregistrată la CNCD cu **nr. 16.117/20.11.2007**).

Procedura de citare a fost legal îndeplinită.

V. Susținerile părților

Potentul, locatar pe strada arată că reclamatul a montat, fără a încunoștința locatarii, contoare de corecție volumetrică, la loc invizibil pentru consumatori. Astfel consumatorii au fost lipsiți de dreptul de a cunoaște cantitatea de gaz facturată. Aceste contoare au fost montate în foarte puține locații în Consumatorii care locuiesc în zone unde au fost montate astfel de contoare au fost puși să plătească, retroactiv, pe 26 luni, corecția volumetrică.

E.On Gaz a informat consumatorii că se vor monta astfel de contoare până în anul 2010 în tot orașul, dar petentul locuiește într-o zonă în care astfel de contoare există din 2005.

Potentul a depus la dosar mai multe petiții adresate către reclamat și răspunsurile la unele petiții.

Reclamatul, prin **Adresa nr. 29.830/O/GIS/05.2007**, arată că a demarat în anul 2005 un program de investiții care presupune înlocuirea contoarelor cu membrană vechi cu contoare cu membrană echipată cu convertoare de volum. Contoarele de pe strada au fost înlocuite în anul 2005. Contoarele noi iau în calcul temperatura și presiunea reală a gazelor. În funcție de variația acestor parametrii, volumul indicat corect de către corectorul de volum electronic poate fi mai mic sau mai mare decât volumul indicat de integratorul mecanic. Toate aparatele montate de reclamat respectă cerințele impuse de legislație.

Dintr-o eroare a angajaților reclamatului, locatarilor de pe strada li s-a facturat contravaloarea volumului de gaze necorectat, ca urmare, s-a impus facturarea retroactivă a volumului real de gaz consumat indicat de corectorul de volum electronic. Reclamatul a luat măsuri pentru ca astfel de situații să nu se mai repete pe viitor, și a propus un set de soluții pentru rezolvarea pe cale amiabilă a diferendului cu consumatorii, și anume:



- eşalonarea consumului pe o perioadă de 4 luni, începând cu luna septembrie 2007, concomitent cu blocarea penalităților pentru această perioadă;
- acces la indexul corectat al contorului, prin primirea de către fiecare client a unei chei de acces;

- transmiterea, fiecărui client printr-o adresă, a perioadei din lună în care se citesc contoarele.

Reclamatul a depus la dosar adresele trimise către consumatori.

Prin punctul de vedere depus la dosar, petentul mai arată următoarele:

- consumatorii nu au fost informați privind montarea corectoarelor decât după 26 de luni;

- corecția se aplică doar unor consumatori, nu tuturor;

- se invocă și restrângerea dreptului de a putea vizualiza și verifica consumul;

- soluțiile propuse de reclamat nu sunt reale, întrucât consumatorii au achitat facturile integral, refuză primirea unei chei pentru că astfel ar avea responsabilitate pentru orice stricăciune a aparatului, iar privind perioada din lună în care se citesc contoarele nu a primit nici o informație.

Potentul depune la dosar **Adresa nr. 1.744/12.10.2007** a Oficiului Județean pentru Protecția Consumatorilor Cluj, prin care petentul a fost informat că au fost constatate și sancționate fapte de natură contravențională privind neregulile de care reclamatul este responsabil.

VI. Motivele de fapt și de drept

În fapt, Colegiul Director reține că petentului, locatar pe
fără o informare prealabilă, i s-au montat contoare de
corecție la consumul de gaze naturale. La 26 de luni de la montarea contoarelor,
citirea acestora (ce nu putea fi controlat de petent) a fost luată în calcul și
petentul a fost obligat să plătească diferența de consum. Astfel de contoare au
fost montate doar în unele zone din municipiul

În drept, Colegiul Director reține următoarele:

Constituția României, prin art. 16 alin. 1 garantează dreptul la egalitate:
„Cetățenii sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără privilegii și fără
discriminări”. Potrivit **Constituției României**, art. 20 alin 1, „Dispozițiile
constituționale privind drepturile și libertățile cetățenilor vor fi interpretate și
aplicate în concordanță cu Declarația Universală a Drepturilor Omului, cu pactele
și cu celelalte tratate la care România este parte.

Convenția Europeană a Drepturilor Omului, art 14 prevede: „Exercitarea
drepturilor și libertăților recunoscute de prezenta convenție trebuie să fie
asigurată fără nici o deosebire bazată, în special, pe sex, rasă, culoare, limbă,
religie, opinii politice sau orice alte opinii, origine națională și socială, apartenență
la o minoritate națională, avere, naștere sau orice altă situație”.



Protocolul nr. 12 la Convenția Europeană a Drepturilor Omului, art 1 prevede interzicerea generală a discriminării:

„Exercitarea oricărui drept prevăzut de lege trebuie să fie asigurată fără nici o discriminare bazată, în special, pe sex, pe rasă, culoare, limbă, religie, opinii politice sau orice alte opinii, origine națională sau socială, apartenență la o minoritate națională, avere, naștere sau oricare altă situație.”

Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare (în continuare **O.G. 137/2000**), republicată, la art. 2 alin. 1 stabilește: „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.”

Conform art 2, alin. (4) din **O.G. 137/2000**, republicată: „Orice comportament activ ori pasiv care, prin efectele pe care le generează, favorizează sau defavorizează nejustificat ori supune unui tratament injust sau degradant o persoană, un grup de persoane sau o comunitate față de alte persoane, grupuri de persoane sau comunități atrage răspunderea contravențională conform prezentei ordonanțe, dacă nu intră sub incidența legii penale.”

Ordonanța nr. 21 din 21 august 1992 privind protecția consumatorilor, republicată, are următoarele prevederi:

„Art. 11

(1) Produsele și serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare și control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.

(2) Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie lizibile și la vederea cumpărătorului.

[...]

Art. 16

(1) Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispozițiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare.

(2) Soluționarea solicitării plății unor prejudicii morale sau daune conexe remedierii ori a înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare cerute de consumatori sau de operatorii economici este de competența instanței judecătorești competente ori a organismului de mediere competent.

[...]

Art. 18

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere



rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsura sa le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplina securitate.

Art. 19

Informarea consumatorilor despre produsele și serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și caracterizare ale acestora, care se înscriu la vedere, după caz, pe produs, etichetă, ambalaj de vânzare sau în cartea tehnică, instrucțiunile de folosire ori altele asemenea, ce însoțesc produsul sau serviciul, în funcție de natura acestuia.

Art. 20

(1) Producătorul trebuie să informeze despre denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de garanție, de valabilitate sau data durabilității minime, principalele caracteristici tehnice și calitative, compoziția, aditivii folosiți, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații.

(2) Producătorul are obligația să își precizeze adresa în elementele de identificare, până la data aderării României la Uniunea Europeană.

(3) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, eliberate de producător.

(4) Vânzătorul trebuie să informeze consumatorii despre prețul final al produsului sau despre tariful serviciului prestat, pe care îl suportă consumatorul, incluzând taxa pe valoarea adăugată și toate taxele suplimentare, și să ofere acestora toate informațiile și documentele tehnice care trebuie să însoțească produsul.

(5) Toate informațiile privitoare la produsele și serviciile oferite consumatorilor, documentele însoțitoare, inclusiv cele referitoare la informațiile privind securitatea produsului și instrucțiunile de utilizare, precum și contractele, inclusiv cele preformulate, trebuie să fie scrise în limba română, indiferent de țara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

Art. 21

Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, timpul de realizare, termenul de garanție, tariful, riscurile previzibile și, după caz, declarația de conformitate.

Art. 22

Operatorii economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de utilizare și funcționalitatea produselor ce urmează a fi vândute; la lansarea pe piață a produselor, aceștia sunt obligați să efectueze demonstrații de utilizare.

Art. 23

Obligația de a informa pe consumator potrivit art. 19, 20, 21 și 22 nu poate fi înlăturată prin invocarea secretului comercial sau profesional.



Art. 24

Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

Art. 25

Prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivoca, ușor de citit.

Art. 26

(1) Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare.

(2) Sunt obligatorii afișarea, în mod vizibil, a denumirii unității, a codului unic de înregistrare la registrul comerțului, din care sa rezulte obiectul/obiectele de activitate al/ale societății pentru care este autorizată să funcționeze, precum și afișarea și respectarea orarului de funcționare.

(3) Orarele de funcționare vor fi stabilite, după caz, în conformitate cu hotărârile administrației publice locale."

Opinia membrilor în Colegiul Director Dezideriu Gergely, Anamaria Panfile, Roxana Paula Truinea, Csaba Asztalos Ferenc, Corina Comșa, Dragoș Tiberiu Niță

Colegiul Director, coroborând toate elementele probatorii ale dosarului, acțiunea astfel cum a fost formulată și definiția discriminării conform art. 2 din **O.G. nr.137/2000** republicată, constată că nu se poate reține întrunirea cumulativă a elementelor privind un tratament de deosebire (restricție, excludere, preferință) între persoane care se află în situații comparabile și care sunt tratate în mod diferit.

Legislația aplicabilă în speță este **Ordonanța nr. 21 din 21 august 1992 privind protecția consumatorilor**, republicată, care are reglementări specifice privind aplicarea sancțiunilor în cazul încălcării prevederilor sale.

Din documentele depuse la dosar reiese și faptul că Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor Cluj a fost sesizat de petent, iar această autoritate competentă în materie a dat o soluție față de solicitările petentului.

Opinia separată exprimată de Haller István:

Am reținut că, fără informarea consumatorilor, reclamatul a instalat contoare care nu au putut fi verificate și citite de consumatori. Măsurătorile efectuate de aceste contoare au fost aplicate retroactiv, obligând astfel consumatorii să plătească un consum incert. Prin urmare, s-a produs o deosebire, pe criteriul zonei de locuit, care are ca efect restrângerea, înlăturarea folosinței, în condiții de egalitate, a drepturilor recunoscute de legislația privind drepturile consumatorului. Comportamentul a produs efecte prin care a defavorizat nejustificat un grup de persoane.



Prin urmare, consider că faptele sesizate de petent intră sub incidența **O.G. 137/2000**, republicată, și 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 7 voturi pentru și unul împotrivă ale membrilor prezenți la ședință

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Cele prezentate de petent nu reprezintă fapte de discriminare potrivit art. 2 din **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată;
2. O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților.

VII. Modalitatea de plată a amenzii - Nu este cazul

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

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

Membrii Colegiului director prezenți la ședință

ASZTALOS CSABA FERENC – Președinte

COMȘA CORINA NICOLETA – Vicepreședintă

GERGELY DEZIDERIU – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

IONIȚĂ GHEORGHE – Membru



NIȚĂ DRAGOȘ TIBERIU – Membru



PANFILE ANAMARIA – Membru



TRUINEA ROXANA PAULA - Membru



Data redactării 30.01.2007

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

