



**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](mailto:support@cncd.org.ro)

**HOTĂRÂREA NR. 675  
din 12.11.2014**

**Dosar nr.:** 117/2014

**Petiția nr.:** 1109/18.02.2014

**Petent:** B.O.

**Reclamat:** SC real,- Hypermarket Romania SRL - real,- Timisoara Nord

**Obiect:** interzicerea accesului în incinta magazinului în cazul în care se refuză sigilarea bagajelor voluminoase

**I. Numele, domiciliul sau reședința părților**

**1.1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului**

**1.1.1. B.O.** cu domiciliul în loc.

**1.2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamatului**

**1.2.1. SC real,- Hypermarket Romania SRL - real,- Timisoara Nord** cu sediul în loc. Timișoara, str. Calea Aradului, nr. 56, județ Timiș

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

**2.1.** Sesizarea petentului vizează interzicerea accesului în incinta magazinului în cazul în care se refuză sigilarea bagajelor voluminoase. Petentul consideră discriminatorie această măsură de a-și sigila ghiozdanul, având în vedere că acei clienți care au poșete mai mari nu sunt obligați să le sigileze.

**III. Procedura de citare**

**3.1.** În temeiul art. 20 alin. 4 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și combaterea tuturor formelor de discriminare, republicată, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

**3.2.** Părțile au fost citate pentru termenul stabilit de Consiliu, la data de 18.03.2014, prin adresa nr. 1109/28.02.2014 fiind citat petentul, iar prin adresa nr. 1460/28.02.2014 fiind citată partea reclamată. Părțile au fost absente la audiere, iar partea reclamată a transmis la dosar punctul de vedere prin adresa nr. 1863/17.03.2014.

**3.3.** Procedură legal îndeplinită.

**IV. Susținerile părților**

**4.1. Susținerile petentului**

**4.1.1.** Petentul sesizează cu privire la faptul că nici un client nu poate intra în incinta magazinului Real pentru a-și face cumpărăturile dacă are un bagaj mai mare, în cazul său un ghiozdan. Petentul arată că în data de 13.04.2014, având la el ghiozdanul cu rechizite școlare, a mers să-și facă cumpărăturile la magazinul Real, iar la intrare a fost oprit de un agent de pază care l-a pus să-și sigileze ghiozdanul în folie, fiind totodată informat că toți clienții cu bagaje voluminoase sunt obligați să și le sigileze.

Petentul menționează că oricine poate intra în spațiul de vânzare dacă au poșete mai mari, dar cei cu ghiozdane și alte bagaje mai mari sunt considerați posibili hoți. După ce și-a terminat cumpărăturile și a mers la casa de marcat, a rugat-o pe caserîța să îi dea voie să își desigileze ghiozdanul și să plătească. A rupt sigiliul în prezența caserîței, iar după ce a achitat a fost abordat pe un ton apăsător de către doi agenți de pază, solicitându-i să le arate ce are în ghiozdan. A refuzat controlul și le-a comunicat că a rupt sigiliul în fața caserîței cu voia acesteia. Agenții de pază, dându-și seama că este o greșeală, au făcut un pas în urmă fără să-și ceară scuze.

**4.1.2.** În data de 17.02.2014 a mers la aceeași locație și a fost iarăși abordat de către un agent de pază pentru a-și sigila ghiozdanul. El i-a răspuns agentului că nu are rost să-și sigileze ghiozdanul dacă tot va fi controlat la ieșire. Refuzând să se conformeze, agentul a dat ordin ca el să nu intre în incinta magazinului dacă nu își sigilează ghiozdanul, comunicându-i totodată că aceasta este hotărârea conducerii magazinului Real. Discutând cu agenții a aflat că cei cu ghiozdane și cu bagaje voluminoase pot fi potențiali hoți. Și că agenții pot dispune controlarea bagajelor voluminoase fără a avea o probă că s-a săvârșit o infracțiune.

**4.1.3.** Petentul consideră că se află în fața unei discriminări indirecte și este ca și cum ar fi lăsați albi să fie superiori, iar cei negri să fie inferiori. Petentul nu poate admite așa ceva și menționează că nu se va supune acelei reguli și nici unui eventual control corporal sau mai rău să se vadă ce are el în ghiozdan, cu excepția cazului când există vreo imagine video sau poză care dovedește că a făcut o ilegalitate când se va supune organelor abilitate. Petentul menționează că magazinul Real nu are la intrare acele cușete cu cheie unde clienții să poată băga un bagaj. Au sistem de supraveghere video, deci pot să vadă dacă cineva a făcut o ilegalitate, iar la ieșirea după casele de marcat există acele filtre care scot zgomot dacă ai furat. În cazul lui niciunul dintre aceste sisteme nu au dovedit că a făcut ceva ilegal.

## **4.2. Susținerile părții reclamate**

**4.2.1.** Din cele relatate de petent reiese că în data de 13.02.2014 (greșit menționată ca 13.04.2014) s-a confruntat cu o situație neplăcută pentru domnia sa în momentul în care a dorit să intre în spațiul de vânzare al magazinului real, - constând în aceea că un agent de pază i-a solicitat să infolieze ghiozdanul care se afla asupra sa justificând aceasta solicitare prin arătarea unui afiș amplasat în imediata apropiere. Petentul a dat curs solicitării, dar considera că un asemenea comportament al subscrisei față de domnia sa este discriminatoriu.

**4.2.2.** Partea reclamată înțelege faptul că situația menționată i-a creat petentului o stare de disconfort cauzată, conform celor susținute de petent, și de atitudinea personalului care asigură paza și supravegherea magazinului (care nu sunt angajații subscrisei ci fac parte din personalul pus la dispoziție un prestator persoană juridică cu care real, - colaborează), motiv pentru care își cere scuze și pe aceasta cale pentru inconvenientul creat. Deși acordă o importanță deosebită instruirii personalului în ceea ce privește atitudinea și limbajul în relațiile cu clienții, nu pot elimina în totalitate situații în care modalitatea de adresare folosită de angajații lor sau de către personalul care asigură paza și securitatea magazinului să fie supărătoare pentru client.

**4.2.3.** Referitor la problematica semnalată de petent, partea reclamată precizează că în zona de intrare în magazin, asigurând o vizibilitate corespunzătoare pentru clienți, toți clienții sunt informați prin afișare, printre altele, și asupra faptului că sunt rugați să infolieze bagajele voluminoase, existând și câteva fotografii cu titlu exemplificativ de bagaje voluminoase, fotografii printre care, întâmplător, se regăsește și un rucsac asemănător cu ghiozdanul petentului. Afișul are următorul conținut:

„Dragi Clienți,

Va rugam sa infoliti bagajele voluminoase. Va mulțumim pentru înțelegere."

**4.2.4.** Pe de o parte, aceasta cerința care se adresează tuturor clienților care doresc sa între in magazinul real,- cu bagaje voluminoase, este justificata de respectarea de către real,- a obligațiile legale impuse agenților economici de a asigura masuri adecvate de paza si protecție a bunurilor aflate in patrimoniu (a se vedea dispozițiile Legii 33/2003 privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor și protecția persoanelor), precum si de situațiile cu care s-au confruntat in practica de la data deschiderii magazinului si pana in prezent in ceea ce privește modalitățile concrete folosite de anumite persoane, in calitate de client, pentru a-si insusi fara drept produse din magazin. Asa cum precizează si petentul, cerința lor nu este singulara, mai mulți comercianți mari având cerințe similare sau asemnatoare.

**4.2.5.** Pe de alta parte, aceasta cerința este si in interesul clienților pentru a se diminuea atat posibilitatea unei eventuale verificări a bagajelor acestora dupa linia caselor de marcat cat si o împrejurare mult mai neplăcuta, aceea de a fi obligați sa justifice dreptul legitim asupra unor eventuale produse care nu se regăsesc pe bonul fiscal, aflate in bagaj si care se afla si la comercializare in suprafața de vânzare a magazinului real,-. Comportamentul subscrisei nu reprezintă altceva decât o atitudine legitima și diligenta fata de bunurile aflate in patrimonial sau, de prevenție a comiterii unor fapte antisociale intreprtate impotriva patrimoniului sau, in conformitate cu dispozițiile legale incidente privind paza si protecția bunurilor si este un comportament pe care ii au fata de toate persoanele care doresc sa achiziționeze produse din magazinul real.-.

**4.2.6.** In planul de paza al magazinului avizat de organele competente al Politiei, printre sarcinile si responsabilitățile agentului de paza este prevăzuta in mod expres si aceea că „controlează accesul in suprafața de vânzare a bunurilor cumpărate de clienți din alte magazine si permite accesul dupa sigilarea in pungi de plastic a mărfurilor si/sau bagajelor". Prin urmare solicitarea adresata de către agentul de paza petentului era nu numai legitima dar si obligatorie raportat la atribuțiile sale. O alta atribuire a agentului de paza este si aceea că „controlează mărfurile care ies din suprafața de vânzare, prin compararea bonurilor de casa cu tipul si cantitatea produselor. La ieșirea clienților din magazin se asigura prin verificare daca mărfurile si/sau bagajele sigilate in pungi de plastic la intrare sunt intacte." In timpul serviciului personalul de paza este obligat „sa permită accesul in obiectiv numai in conformitate cu reglementările legale si cu dispozițiile Interne."

**4.2.7.** Partea reclamată precizează ca sesizarea petentului este prima sesizare de acest gen de care au cunoștința, in condițiile in care, adresează in general clienților care doresc sa intre in magazinul real,- cu bagaje voluminoase (rucsacuri, ghiozdane, genți etc) solicitarea de a le înfolia. Asa cum rezulta din analiza dispozițiilor Ordonanței de Guvern nr. 137/2000, din prevederile planului de paza al magazinului real,-, si din situația de fapt anterior expusa, comportamentul subscrisei in a solicita clienților sa infolieze bagajele voluminoase aflate asupra lor înainte de a intra in spațiul de vânzare al magazinului real,-, este un comportament legitim. Aceasta cerinta/solicitare/rugaminte se adresează tuturor clienților si prin urmare petentul nu are un temei pentru a susține existenta unui comportament injust al subscrisei in ceea ce il privește fata de alti clienți. In mod evident, raportandu-ne la dispozițiile art 2 din Ordonanța de Guvern nr. 137/2000, comportamentul subscrisei nu poate fi incadrat in categoria unui comportament discriminatoriu. Partea reclamată anexează fotografiile cu afișul aflat in zona de intrare in spațiul de vânzare si extras din planul de paza al magazinului real,- avizat de Secția 5 Politie Timișoara.

## **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 un criteriu care a stat la baza tratamentului diferențiat invocat.

**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 aceluia 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, analizând înscrisurile aflate la dosar, apreciază că se invocă un tratament diferențiat în ceea ce privește interzicerea accesului în incinta magazinului în cazul în care se refuză sigilarea bagajelor voluminoase. Trebuie avut în vedere faptul că deosebirea, excluderea, restricția sau preferința trebuie să aibă la bază unul din criteriile prevăzute de către art. 2, alin. 1, dar trebuie să se refere la persoane aflate în situații comparabile tratate în mod diferit datorită apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în acest articol de lege. Colegiul director a analizat în ce măsură există un criteriu invocat de petent, ce poate fi reținut conform art. 2, alin. 1 din O.G. nr. 137/2000, republicată și care a stat la baza tratamentului invocat. Colegiul director constată că nu există un criteriu care a stat la baza tratamentului diferențiat invocat, solicitarea de a înfolia bagajele voluminoase fiind adresată tuturor clienților.

**5.2.4.** 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 petentei, în raport cu persoane aflate în situații analoge, 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 sesizate 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, în termen de 15 zile 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

BERTZI THEODORA – membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – membru

HALLER ISTVAN – membru

JURA CRISTIAN - membru

LAZĂR MARIA – membru

PANFILE ANAMARIA - membru

STANCIU CLAUDIA SORINA - membru

Motivele de fapt și de drept redactate 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 tuturor faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.