



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 230
Din data de 19.06.2024

Dosar: 578/2022

Petiție: 5842/25.08.2022

Petent: ...

Parte reclamată: Habe Wood Innovate SRL- prin reprezentant legal ...

Obiect: Petentul reclamă neconformitatea unui produs comandat de pe platforma E_mag, ocazie cu care a întâmpinat o politică deficitară de retur, aspecte care au generat o situație conflictuală prin care acestuia i-au fost adresate injurii.

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele și domiciliul petentei

1. ... cu domiciliul în ...

Numele, domiciliul, reședința sau sediul părților reclamate

2. Habe Wood Innovate SRL prin reprezentant legal ... cu sediul în str. Gergely, nr. 496, Valea Strâmbă, Harghita.

II. Procedura de citare

4. În temeiul art. 20 alin. (4) din OG nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

5. Prin adresa înregistrată sub nr. 5842/06.09.2022 i s-a pus în vedere petentului să completeze petiția inițială și să depună la dosar probatoriul în susținerea acesteia.

6. În sensul celor mai sus expuse, au fost emise adresele nr. 6963/04.10.2022 prin care părțile au fost citate.

7. La termenul din 03.11.2022 s-a prezentat petentul, lipsind partea reclamată. Cu ocazia ședinței de audieri, Colegiul director a invocat necompetența materială a CNCD pentru aspecte ce privesc neconformitatea produselor, acest atribut revenind ANPC.

8. Procedură legal îndeplinită.

III. Susținerile părților

Susținerile petentei

9. Prin memoriul formulat, petentul reclamă faptul că, urmare a unei comenzi plasate pe platforma online e_mag a achiziționat un produs de mobilier, care ulterior s-a dovedit a fi neconform.

10. Ulterior livrării produsului comandat, a încercat să reclame aspectele constatate cu scopul de a-și recupera contravaloarea produsului (319 lei), însă reprezentantul legal al părții reclamate l-a discriminat, jignindu-l prin intermediul mesajelor trimise prin intermediul aplicației Whatsapp.



11. Petentul precizează că s-a simțit înșelat de faptul că produsul livrat nu corespundea produsului vizualizat pe platforma de comerț online, astfel că i-a solicitat în mod insistent părții reclamate să-i restituie suma achitată prin mandat poștal.

12. Petentul arată că este o persoană cu handicap și declară că se simte discriminat de afirmațiile reprezentantului părții reclamate, depunând în acest sens transcrierea mesajelor primite pe aplicația whatsapp :

„-: S..i p..a

-....: De ce?

-: *Idiotule ești bolnav la cap*

-: *nu sunt bolnav*

-: *Va rog să pregătești patul, fac cerere de retur sa fie ambalat bine, o sa vină curieratul să-l ridice, daca nu-l predai, te dau la judecătorie*

-: *Poftim?*

-: *Returul îl fac eu, patul rămâne drept probă*

-: *Rămâne la mine*

-: *Eu voi face ceea ce trebuie, dvs faceți ceea ce credeți*

-: *la ce adresă fac returul?*

-: *dați-mi adresa completă unde pot trimite patul, unde clienții pot face retur*

-: *Eu sunt cel păgubit, înșelat, injurat, discriminat nu dvs.*

-: *Eu v-am cerut să faceți lucrurile legal, să se poată ști cu exactitate ce anume mi-ați trimis*

-: *La platforma Emag fac eu*

-: *De ce?*

-: *De ce nu pot să trimit eu?*

-: *Strada gergely nr,496, Valea Strâmba, Harghita.... Pot trimite la acesta adresă ?*

-: *Facem noi cerere retur pe platforma daca nu Știți, o sa fiți contactat de curierat Numai sa fie pregătit produsul, poimâine.*

- *Cretu Jan.Marian: Am sunat la poliție și mi-au recomandat să păstrez patul drept probă*

-: *Te fu.t in cur*

-: *Nu glumesc, nu vorbesc așa că n-am ce face*

-: *Pu..ca*

-: *Vrei sa faci figuri cu mine*

-: *De ce îmi vorbești așa*

-: *Mă amenințați?*

-: *Eu vreau banii înapoi pe pat, dar legal să se știe exact ceea ce mi-ați înapoiat*

- *Gai Forest: Atunci de ce nu preiei plicul de la DPD? Nebunule*

-: *Pai pentru că am mai luat țepe în trecut și DPD nu garantează ce voi găsi în interior*

-: *Si coletul cu piese de schimb*

-: *S..i P..a atunci*

-: *Pai produsele dvs nu prezintă încredere sunt de "duzină" așa cum ați spus*

-: *De ce nu faci cerere de retur handicapatule? Atunci primești bani înapoi de la e-mag*

-: *Am zis de prima data*

-: *Pai am încercat și nu am posibilitatea să fac acest lucru din aplicație*

-: *În contul meu doar comanda*

-: *Atunci accepta plicul si coletul, acolo sunt piesele de schimb si in plic Contravaloarea patului*



- ...: Cum am promis
- ...: La returnuri nu există posibilitatea să aleg, apoi să fac retur
- ...: Eu nu sunt ca tine
- ...: Corect, nici vorbă de așa ceva suntem două persoane total diferite cu situații, temeri, gândiri diferite
- ...: Va rog nu mai căutați pentru ca va dau la poliție pentru hărțuire și tulburare
- ...: O să vezi tu
- ...: Cu ce v-am hărțuit
- ...: Dvs puteți vinde orice, oricum, înjura ..etc?! Ce părere aveți?
- ...: Nu vă mai deranjez
- ...: Promit!
- Ga! Forest: Măine la prima ora vorbesc cu avocatul meu Ca să facem pași legați cu situația asta. Încă odată vă rog, **nu mai deranjați la ora asta** .
- ...: Eu sunt mai tulburat decât dvs.
- ...: Faceți ce considerați
- ...: Că este mai bine
- ...: Vă salut!
- ...: Am încercat să ajut la situația ta, dar s-a terminat răbdarea și la mine " .

13. La termenul din data de 03.11.2022, petentul prezent personal în ședința de audieri, a pus concluzii de admitere a excepției necompetenței invocată din oficiu de către Colegiul director.

14. În susținerea celor sesizate prin memoriul formulat, petentul a depus la dosar o serie de înregistrări constând în capturi de ecran de pe site-ul Emag, planșe fotografice reprezentând produsele comandate și livrate la domiciliul petentului, conversații purtate prin intermediul aplicației WhatsApp, copie BI, un suport magnetic CD- cu înregistrările depuse în probațiune și înregistrări audio-video.

Susținerile părții reclamate

15. În raport de petiția comunicată, reclamatul a formulat un punct de vedere înregistrat sub nr. 7876/03.11.2022 prin care solicită respingerea petiției apreciind că nu există fapte de discriminare.

16. Referitor la aspectele ce fac obiectul petiției, partea reclamată arată că administratorul societății a fost contactat de către petent pentru a reclama un produs achiziționat de pe platforma Emag, reclamând o serie de aspecte privind calitatea produsului achiziționat, produs ce era vândut de societatea reclamată pe platforma de e_ commerce.

17. Urmare acestui incident, partea reclamată arată că i-a oferit mai multe metode de soluționare a problemei, începând cu posibilitatea returnării și restituirii sumei achitate, schimbarea produsului și inclusiv livrarea pieselor de schimb în raport de aspectele reclamate.

18. Se arată că petentul a solicitat restituirea prețului plătit, dar nu conform condițiilor pe care acesta le-a acceptat la momentul utilizării platformei Emag, ci a solicitat trimiterea banilor prin mandat poștal.

19. Se arată că în contextul situației mai sus expuse, petentul a continuat să apeleze administratorul societății, chiar și la ore nepotrivite (04:00- dimineața), formulând în mod constant diverse cereri și continuând prin a amenința că în situația în care nu se rezolvă situația, va apela la toate instituțiile competente să-i soluționeze problema.



20. Partea reclamată arată că la solicitarea și dorința petentului, a trimis de 2 (două) ori banii prin serviciul de curierat DPD, însă petentul a refuzat primirea plicului sugerând că va fi păcălit.
21. În urma discuțiilor interminabile care nu ajungeau la un numitor comun, deși petentul era cel care nu dorea soluționarea sesizărilor, tergiversând astfel medierea, acesta din urmă a formulat o plângere penală pe rolul Parchetului de pe lângă Judecătoria Sectorului 1 pentru infracțiunile de înșelăciune și amenințare, care s-a clasat prin Ordonanța emisă la 24.05.2022 în dosarul 128/P/2022.
22. În susținerea punctului de vedere, partea reclamată a depus o serie de înscrisuri constând în comanda înaintată de petent, dovada trimiterii coletelor (comanda inițială și piesele de schimb), dovada trimiterii consecutive a plicului conținând contravaloarea produsului reclamat defect, refuzul de primire a plicurilor de la serviciul de curierat DPD, extras vânzări operate de societate pentru a demonstra că nu au existat reclamații calitative, Ordonanța de clasare emisă la 24.05.2022 în dosarul 128/P/2022 de către Parchetul de pe lângă Judecătoria Sectorului 1.
23. În raport de aspectele enunțate prin punctul de vedere, partea reclamată solicită respingerea petiției ca nefondată.

IV. Motivele de fapt și de drept

24. Prevederile legislative relevante în prezenta cauză sunt următoarele:

Constituția României

Art. 1 alin. (3) - Statul român

„(3) România este stat de drept, democratic și social, în care demnitatea omului, drepturile și libertățile cetățenilor, libera dezvoltare a personalității umane, dreptatea și pluralismul politic reprezintă valori supreme, în spiritul tradițiilor democratice ale poporului român și idealurilor Revoluției din decembrie 1989, și sunt garantate.”

Art. 4. alin. (2) - Unitatea poporului și egalitatea între cetățeni

„(2) România este patria comună și indivizibilă a tuturor cetățenilor săi, fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.”

Art. 16 - Egalitatea în drepturi

„(1) Cetățenii sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără privilegii și fără discriminări.”

O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare

Art. 2

(1) *„În prezenta ordonanță, prin discriminare se înțelege orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex sau orientare sexuală, apartenență la o categorie defavorizată sau orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea sau 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.”*

(8) *„Prevederile prezentei ordonanțe nu pot fi interpretate în sensul restrângerii dreptului la libera exprimare, a dreptului la opinie și a dreptului la informație.”*

Art. 15

*„Constituie contravenție, conform prezentei ordonanțe, dacă fapta nu intră sub incidența legii penale, orice comportament manifestat în public, având caracter de propagandă naționalist-șovină, de instigare la ură rasială sau națională, **ori acel comportament care are ca scop sau***



vizează atingerea demnității ori crearea unei atmosfere de intimidare, ostile, degradante, umilitoare sau ofensatoare, îndreptat împotriva unei persoane, unui grup de persoane sau unei comunități și legat de apartenența acestora la o anumită rasă, naționalitate, etnie, religie, categorie socială sau la o categorie defavorizată ori de convingerile, sexul sau orientarea sexuală a acestuia.”

Convenția Europeană a Drepturilor Omului

Articolul 14 - Interzicerea discriminării

„Exercitarea drepturilor și libertăților recunoscute de prezenta convenție trebuie să fie asigurată fără nici o deosebire bazată, în special, pe sex, rasă, culoare, limba, religie, opinii politice sau orice alte opinii, origine națională sau socială, apartenența la o minoritate națională, avere, naștere sau orice altă situație.”

Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor

Art. 10. - (1) În vederea stopării și combaterii practicilor comerciale incorecte, persoanele sau organizațiile care, potrivit legii, au un interes legitim pot să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor în legătură cu practicile comerciale incorecte pentru ca aceasta să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit sau sunt susceptibili să săvârșască practici comerciale incorecte.

Aplicarea principiilor de mai sus în prezenta cauză

25. Colegiul director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării a fost sesizat de petent, cu o petiție prin care reclamă o posibilă discriminare constând în politica deficitară de retur, neconformitatea unui produs comandat online precum și injurii adresate acestuia.

26. Astfel, coroborat actului normativ care reglementează prevenirea și combaterea tuturor formelor de discriminare precum și atribuțiile și domeniul de activitate al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, Colegiul director trebuie să analizeze în ce măsură obiectul petiției este de natură să cadă sub incidența prevederilor O.G. nr.137/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

27. Astfel, Colegiul director analizează în strânsă legătură în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în prima instanță, elementele art. 2 al O.G. nr. 137/2000, republicată, cuprins în Capitolul I Principii și definiții al Ordonanței și subsecvent, elementele faptelor prevăzute și sancționate contravențional în Capitolul II Dispoziții Speciale, Secțiunea I-VI din Ordonanță. În măsura în care se reține întrunirea elementelor discriminării, așa cum este definită în art. 2, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională, după caz, în condițiile în care sunt întrunite elementele constitutive ale faptelor contravenționale prevăzute și sancționate de O.G. nr. 137/2000, republicată.

28. Potrivit art. 61 alin. 1 din Ordinul nr.27/2024 privind procedura de soluționare a petițiilor și sesizărilor, *Colegiul director se va pronunța cu prioritate asupra excepțiilor de procedură și de fond care nu mai implică analiza.”*

29. Astfel, Colegiul director urmează a se pronunța cu precădere asupra excepției de necompetență invocată din oficiu în cadrul ședinței de audieri din data de 03.11.2022.

30. Astfel, analizând petiția astfel cum a fost formulată și în raport de prevederile Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, Colegiul director urmează



a admite excepția de necompetență materială privitor la aspectele reclamate vizând neconformitatea produselor achiziționate cât și procedura de retur deficitară, întrucât aspectele ce vizează raporturile comerciale dintre părți, intră în aria de competență a ANPC.

Pe fondul cauzei

31. În drept, Colegiul director trebuie să aprecieze în ce măsură obiectul sesizării este de natură să cadă sub incidența prevederilor O.G. nr. 137/2000, republicată, potrivit atribuțiilor și domeniului de activitate al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării. Astfel, Colegiul director analizează în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în primă instanță, elementele art. 2 al O.G. nr. 137/2000, republicată, cuprins în Capitolul I Principii și definiții al Ordonanței și, subsecvent, elementele faptelor prevăzute și sancționate contravențional în Capitolul II Dispoziții Speciale, Secțiunea I-VI din Ordonanță. În măsura în care se reține întrunirea elementelor discriminării, conform art. 2, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională.

32. În fapt, Colegiul director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării reține spre analiză caracterul potențial discriminatoriu al unor afirmații făcute de partea reclamată pe fondul divergențelor apărute între părți.

33. Colegiul director este chemat să se pronunțe asupra raportului dintre libertatea de exprimare și dreptul la demnitate, interzicerea discriminării raportată la obiectul sesizării. Analiza urmărește să stabilească dacă în acest caz s-a depășit limita libertății de exprimare și, în consecință, dacă se impune o ingerință a statului prin aplicarea unei măsuri proporționale cu scopul urmărit.

34. Conținutul afirmațiilor reclamate de petent sunt cele prezentate la punctul 12 de mai sus.

35. Colegiul director reține în raport de petiția analizată, faptul că pe fondul divergențelor ivite cu ocazia achiziționării de către petent a unui produs de pe platforma online E_mag, după formularea unor presupuse neconcordanțe a produsului achiziționat, partea reclamată i-a adresat petentului o serie de afirmații jignitoare.

36. Analizând materialul probator de la dosar, Colegiul director constată faptul că petentul a formulat inclusiv o plângere penală privind infracțiunea de înșelăciune și amenințare față de care procurorul de caz a dispus clasarea plângerii.

37. În raport de dinamica incidentului reclamat, Colegiul director constată faptul că, pe fondul nemulțumirilor petentului s-a generat o situație conflictuală, alimentată de acesta, atât prin neacceptarea niciunei formule de mediere din cele propuse de partea reclamată, cât și prin contactarea insistență a reprezentantului societății reclamate. Astfel că, în raport de probatoriul depus la dosarul cauzei, se poate aprecia faptul că petentul a premeditat incidentul, dovadă fiind și planșele fotografice și înregistrările video depuse la dosarul cauzei, ce relevă faptul că acesta a înregistrat tot demersul înainte chiar de a primi coletul cu produsul comandat pe care ulterior l-a reclamat pentru neconformitate, aspect ce ar putea fi asimilat unor probe constituite pro causa.

38. În aprecierea celor de mai sus, se impune precizarea că în jurisprudența în materie penală, s-a reținut faptul că, pentru a se reține săvârșirea infracțiunii în stare de provocare, se impune îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții: infracțiunea să fi fost săvârșită sub stăpânirea unei puternice tulburări sau emoții, adică într-o stare de surescitare sau încordare nervoasă, de manie sau indignare, ori de emoție puternică; starea de puternică tulburare sau emoție sa fi avut drept cauză o provocare din partea părții vătămate prin infracțiune, adică actul de provocare sa constituie cauza infracțiunii săvârșite de cel provocat; provocarea sa fi fost săvârșită de victima infracțiunii prin violență, printr-o atingere grava a demnității persoanei sau



prin altă acțiune ilicită gravă; riposta infractorului la acțiunea de provocare trebuie îndreptată împotriva autorului actului provocator, iar nu împotriva altei persoane¹.

39. Astfel, analizând discuția dintre petent și reprezentantul legal al părții reclamate prin intermediul aplicației WhatsApp, se remarcă maniera conflictuală a petentului prin care a refuzat orice metodă amiabilă de soluționare a problemei sale, aspect care a degenerat în insulte la adresa acestuia. În raport de aceste aspecte, Colegiul director constată că acestea nu depășesc limita libertății de exprimare.

40. În acest sens, Colegiul director reține că o constatare a existenței unui dezechilibru între libertatea de exprimare și dreptul la nediscriminare, în sensul în care s-ar constata o încălcare a dreptului la nediscriminare, ar putea fi privită ca o ingerință disproporționată în dreptul părții reclamate de a-și folosi libertatea de expresie, care nu ar fi „necesară într-o societate democratică” în sensul paragrafului 2 al art. 10 din Convenția Europeană a Drepturilor Omului.

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20 alin. (2) din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu unanimitatea membrilor prezenți la ședință,

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

- 1.** Admite excepția de necompetență a Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării pentru aspecte ce vizează neconformitatea produsului comercializat cât și cu privire la politica de retur, aceste aspecte intrând în aria de competență a ANPC;
- 2.** Faptele sesizate nu întrunesc elementele constitutive ale art. 15 din OG nr. 137/2000, republicată, afirmațiile se încadrează în limitele libertății de exprimare;
- 3.** O copie a prezentei hotărâri va fi comunicată părților.

V. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

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

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ competentă, în termen de 15 zile de la data comunicării, potrivit prevederilor art. 20 alin. (9) și (10) din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare respectiv art. 10 alin. (1), (3) și (4) din Legea nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.

Membrii Colegiului Director prezenți la ședința de deliberări:

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

DIACONU ADRIAN NICOLAE – Membru

¹ Decizia nr. 556/2017, Curtea de Apel Galați.

GRAMA HORIA – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

MOȚA MARIA – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru

SĂVULESCU RADU COSMIN– Membru

Redactată și motivată: C.G.

Data redactării: 03.09.2024

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.

