



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA nr. 270 din 10.07.2024

Dosar nr: 407/2022

Petiția nr: 4313/22.06.2022

Petent: ...

Reclamat: Societatea Creditexpres Financial Services SRL

Obiect: petenta, nevăzătoare, reclamă o posibilă faptă de discriminare având în vedere faptul că a fost refuzată la angajare.

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului

1.

Numele, domiciliul, reședința sau sediul părților reclamate

2. Societatea Creditexpres Financial Services SRL cu sediul în București, Sector 4, Calea Șerban Vodă nr. 133, Central Business, Corp A-B, etaj 3 și adresa de comunicare a actelor de procedură la Cabinet de avocat B. L..L..

II. Procedura de citare a părților

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

4. Prin adresa nr. 4313/06.07.2022 a fost citată petenta iar prin adresa nr. 4705/06.07.2022 a fost citată partea reclamată, părțile fiind invitate la ședința de audieri din data de 27.07.2022 (filele 8-9 la dosar).

5. Partea reclamată a comunicat la dosar un punct de vedere însoțit de înscrisuri, la data de 26.07.2022 (filele 11-18 și 20-91 la dosar).

6. Punctul de vedere al părții reclamate a fost comunicat petentei prin adresa nr. 5640/17.08.2022, acordându-se acesteia un termen pentru depunerea de note/concluzii scrise, cu revenire la data de 24.08.2022 (filele 92 și 94 la dosar).

7. Petenta a transmis, în termenul acordat, concluzii scrise la dosar, înregistrate cu nr. 5881/29.08.2022 (filele 96-98 la dosar).

8. Procedură legal îndeplinită.

III. Susținerile părților

Susținerile petentei



9. Petenta este nevăzătoare, încadrată în grad de handicap grav cu asistent, conform certificatului de încadrare în grad de handicap.

10. În data de 28.06.2021 petenta a răspuns la un anunț de recrutare pentru o poziție de Consultant colectare debite din cadrul companiei reclamate. Ca urmare a depunerii CV-ului, aceasta a fost contactată telefonic de o persoană care se ocupa de recrutare pentru poziția respectivă, aceasta fiind angajată a unei companii mandatată de angajator să găsească personal calificat.

11. În cadrul interviului telefonic, i s-au explicat petentei care sunt specificațiile postului și s-a căzut de acord că petenta ar fi un candidat potrivit, corespunzător cerințelor postului. După introducerea realizată de recrutor, petenta a explicat faptul că este o persoană complet nevăzătoare însă, având în vedere evoluția tehnologică din ultimii ani, precum și pregătirea și capacitățile ei, nu ar fi constituit un impediment acest aspect, aceasta fiind pe deplin capabilă să satisfacă toate exigențele de serviciu. În plus, petenta apreciază că nu ar fi însemnat niciun cost suplimentar pentru angajator, singura necesitate fiind aceea de a instala un program soft care îi citește în timp real ceea ce apare pe monitor, soft special dezvoltat pentru persoanele care au această dizabilitate.

12. Recrutorul nu a știut să dea un răspuns pe loc și a solicitat să revină cu detalii către petentă, la scurt timp petenta primind un răspuns prin email în care se menționează următoarele: *Din păcate, în prezent nu consideră că sunt pregătiți să aibă tehnologia necesară care să translateze din sistemul informatic actual informația necesară pentru desfășurarea activității în condiții optime de către persoanele nevăzătoare. Însă iau în calcul să aflu dacă pot face ceva în acest sens, astfel că, dacă se va produce o schimbare și vor reveni cu noutăți către noi, am să vă contactez pentru detalii.*

13. Petenta consideră că, în conformitate cu prevederile art. 75, alin 1 și art.78 din Legea nr. 448/2006, legiuitorul nu a lăsat la latitudinea angajatorilor din România opțiunea de a adapta un loc de muncă la nevoile unei persoane cu dizabilități, ci le impune acestora să asigure condițiile necesare exercitării meseriei și pentru a-i asigura șanse egale pentru a avansa profesional. În acest sens, angajatorul nu a acordat nicio șansă petentei pentru a-și dovedi pregătirea, capacitățile sau chiar faptul că acel program software îi permite să își desfășoare sarcinile de serviciu, reclamata exprimându-și clar punctul de vedere că nici măcar nu vrea să dea o șansă tehnologiei care permite persoanelor cu dizabilități să lucreze pe calculator, prin acest refuz interzicând în mod direct accesul la muncă persoanelor nevăzătoare.

14. În concluzie, petenta apreciază că atitudinea companiei angajatoare este profund discriminatorie și nelegală, faptele descrise încadrându-se în prevederile OG nr. 137/2000. Petenta arată că s-a simțit umilită și discriminată și solicită constatarea faptei de discriminare și sancționarea reclamatei pentru atitudinea nepotrivită la adresa ei.

15. În susținerea celor menționate în petiție, petenta a depus la dosar următoarele înscrisuri: adresa de răspuns din partea companiei de recrutare, certificat de încadrare în grad de handicap, adeverință medicală (filele 5-7 la dosar).

16. În notele scrise transmise la dosar, petenta reiterează cele menționate anterior în petiție și expune următoarele:

17. În ceea ce privește modul de desfășurare a activității, petenta arată că a aplicat pentru un post în domeniul colectării debitelor pe cale amiabilă, respectiv Consultant colectare debite pentru care activitatea ce urma a fi desfășurată era similară cu cea dintr-un call-center/customer suport, nefiind imposibil pentru o persoană nevăzătoare să desfășoare o

activitate de acest tip, acestea fiind chiar meserii recomandate pentru persoanele cu acest tip de deficiență.

18.În continuarea expunerii, petenta prezintă un ghid de angajare a nevăzătorilor întocmit de Ambasada sustenabilității din România, prezentând statistici și aspecte relevante în baza unei cercetări ample cu privire la potențialul de muncă nefolosit în rândul persoanelor cu deficiențe de vedere din cauza lipsei de informații privind angajarea lor. Se arată că una dintre meseriile recomandate de acest ghid pentru persoanele nevăzătoare este chiar aceea de operator call-center, meserie pentru care angajatorul nici măcar nu a vrut să îi ofere șansa de a parcurge o probă practică imediat după ce a aflat că este nevăzătoare.

19. Petenta precizează că încadrarea în muncă se realizează în funcție de pregătirea profesională a fiecărei persoane în parte, iar capacitatea profesională se verifică printr-o probă de angajare plătită, care durează cel puțin 45 de zile lucrătoare, potrivit art. 84 din Legea nr. 448/2006, situație în care reclamata nu a acordat nicio șansă petentei pentru a-și dovedi pregătirea, capacitățile sau chiar faptul că acel program software îi permite să-și desfășoare sarcinile de serviciu.

20.În ceea ce privește materialul adus ca probă, petenta solicită să se constate că aceasta nu este de natură să ducă la concluzia că acele echipamente sunt necesare în mod absolut pentru ca o persoană nevăzătoare să fie în măsură să-și desfășoare activitatea la locul de muncă și nu ar fi însemnat niciun cost suplimentar, singura necesitate fiind aceea de a instala un program soft care citește în timp real ceea ce apare pe monitor, softul fiind cu licență gratuită, special dezvoltat pentru persoanele care au această dizabilitate.

21.În ceea ce privește explicația reclamatei cum că, din cauza lipsei vederii, petenta nu poate avea atenție distributivă, aceasta arată că un nevăzător poate proceda la fel ca și o altă persoană ca să citească și să proceseze anumite informații, singura diferență fiind instrumentul pe care aceasta îl folosește pentru adunarea informațiilor de pe monitor.

22.În concluzie, petenta consideră că reclamata nu înțelege necesitatea oferirii unui mediu de lucru incluziv și pentru persoane cu dizabilități și solicită respingerea motivării reclamatei potrivit căreia aceasta s-ar fi aflat în imposibilitatea îndeplinirii sarcinilor de serviciu. Se solicită, de asemenea, constatarea și sancționarea faptei de discriminare prevăzută de art. 8 alin (1) din OG nr. 137/2000.

Sușinerile părții reclamate

23.Partea reclamată a depus la dosar un punct de vedere în care arată că în speță nu se poate reține o discriminare din partea societății având în vedere următoarele considerente:

24. Societatea a respectat întocmai dispozițiile legale în materia protecției persoanelor cu dizabilități despre care petenta pretinde că ar fi încălcate. Petenta invocă dreptul persoanelor cu dizabilități prevăzut în art. 5 alin 1 din Legea nr. 448/2006 însă omite considerarea prevederilor alineatului 2 al aceluiași articol, care impun autorităților publice și nu entităților private, obligația de a lua o serie de măsuri specifice pentru realizarea drepturilor prevăzute la alin 1 al articolului 75 din lege.

25. Se arată că o abordare similară de omisiune a considerării în ansamblu a prevederilor legale se poate constata și cu privire la celelalte articole din Legea nr.448/2006 invocate prin petiție, respectiv articolele 78 și 83. Astfel, conform art. 78 alin 2 din Legea nr.



448/2006, o obligație legală de angaja persoane cu dizabilități, în procentul stabilit de lege, o au autoritățile și instituțiile publice, persoanele juridice, publice sau private care au cel puțin 50 de angajați.

26. Totuși, această obligație poate fi suplinită prin îndeplinirea unei obligații de plată într-una dintre modalitățile prevăzute de literele a) și b) ale alineatului 3. În acest sens, societatea, fiind un angajator care are mai mult de 50 de angajați, în deplină concordanță cu prevederile legii, își îndeplinește obligațiile stabilite în sarcina sa prin efectuarea unor plăți conform art. 78 alin 3, lit b). Prin aplicarea la nivelul societății a art. 78 alin 3, lit. b), societatea își îndeplinește obligațiile legale stabilite tocmai pentru protejarea persoanelor cu dizabilități și, în speță, nu se poate reține o faptă de discriminare.

27. În ceea ce privește neîntrunirea elementelor constitutive ale faptei de discriminare, reclamata arată că înțelege pe deplin situația petentei, nu s-a opus niciodată și nu se opune angajării unor persoane cu handicap. Însă, date fiind particularitățile unui astfel de caz, trebuie analizat în concret dacă realitatea tehnologică existentă la nivelul angajatorului ar permite în mod real desfășurarea activității în condiții optime sau dacă o adaptare tehnologică pentru acest caz ar fi posibilă în timp util și în condiții rezonabile și sustenabile financiar pentru angajator.

28. În fapt, reclamata arată că motivul pentru care nu s-a putut lua în considerare candidatura petentei a fost faptul că societatea nu este pregătită din punct de vedere tehnologic să acomodeze potențiala activitate a acesteia în cadrul companiei. Inexistența la nivelul companiei a tehnologiei necesare în vederea derulării activității și de către persoane cu dizabilități nu poate fi reținută ca o faptă discriminatorie, fiind doar o realitate obiectivă care nu poate fi ignorată, o eventuală ajustare a sistemelor și echipamentelor necesitând atât resurse de timp cât și resurse materiale semnificative.

29. Un angajator nu poate avea în permanență acces la toate tehnologiile necesare derulării atribuțiilor inclusiv de către persoane cu dizabilități și tocmai din cauza imposibilității obiective de adaptare tehnologică rezonabilă pentru toate tipurile de handicap, legislația curentă permite angajatorilor să opteze pentru metode alternative de întrajutorare a acestor persoane. În acest context, se reiterează faptul că societatea a optat pentru varianta de la art. 78, lit. b) respectiv: să plătească lunar, către bugetul de stat o sumă reprezentând echivalentul a minimum 50% din salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată înmulțit cu numărul de locuri de muncă în care nu au angajat persoane cu handicap, iar cu suma reprezentând diferența până la nivelul sumei prevăzute la lit. a) să achiziționeze, pe bază de parteneriat, produse și/sau servicii realizate prin activitatea proprie a persoanelor cu handicap angajate în unități protejate autorizate.

30. Reclamata apreciază că este incorect să fie acuzată de discriminare atâta vreme cât imposibilitatea de angajare se datorează unei realități obiective de la nivelul societății iar această realitate nu poate fi ajustată ușor și rapid. În acest sens, societatea chiar a analizat condițiile tehnice în care s-ar putea derula activitatea de operator call-center de către o persoană nevăzătoare, existând o serie de tehnologii asistive costisitoare, precum și resursele ce ar trebui efectiv angajate de către companie pentru adaptarea necesară. În plus, activitatea ce trebuie desfășurată dintr-o poziție de operator call-center presupune, de multe ori simultan, lucrul pe calculator, la cască, accesarea mai multor softuri specifice în paralel, derularea unor acțiuni de vizualizare informații pe ecran, comunicare, notare în sistem a celor discutate, setare acțiuni viitoare în calendar, trimitere email-uri și chiar

calcul matematic. Având în vedere aceste aspecte practice, se poate vedea cu ușurință că adaptarea necesară presupune mai mult decât o simplă instalare a unui program soft gratuit care citește în timp real ceea ce apare pe monitor.

31. În concluzie, reclamata apreciază că acuzația adusă companiei este nereală și nu poate fi reținută. Se solicită să se constate că, în speță, nu se poate reține o discriminare din partea companiei asupra petentei, conform prevederilor OG nr. 137/2000.

32. În susținerea celor menționate în punctul de vedere, reclamata a depus la dosar următoarele înscrisuri: dovada plății taxei conform Legii nr. 448/2006, articol ANR privind angajarea persoanelor cu dizabilități studiu privind tehnologiile asistive pentru nevăzători, fișa postului pentru operator call-center (filele 20-53 la dosar).

33. Prin adresa nr. 5592/11.08.2022, reclamata a depus la dosar, în completarea punctului de vedere, o serie de documente menite să aducă informații și clarificări suplimentare pentru o înțelegere completă a speței, respectiv:

- ✓ Documente care reflectă costurile estimative ale tehnologiilor hardware și software asistive necesare pentru desfășurarea activității specifice unui call-center de către persoane cu deficiențe de vedere
- ✓ Documente cu privire la derularea procedurii de recrutare care a fost urmată în speță.

34. În acest sens, se arată că procedura detaliază etapele de recrutare aplicabile tuturor și, în mod specific, și variantele posibile în cadrul etapei de screening telefonic. În această etapă i s-au explicat petentei, printre altele, specificațiile/responsabilitățile postului iar când petenta, din proprie inițiativă, a informat în cadrul aceluiași interviu telefonic despre faptul că este nevăzătoare și a întrebat dacă există posibilitatea tehnică a angajatorului pentru derularea activității în aceste condiții, s-a procedat conform celei de-a treia variante din procedură posibil aplicabilă în această etapă, contactându-se angajatorul pentru clarificări. Compania angajatoare a informat în mod onest agenția că nu este adaptată tehnologic pentru o astfel de situație, iar petenta a fost informată la rândul său prin email-ul transmis după consultarea angajatorului. Conform procedurii, în această variantă aplicabilă oricărui candidat în etapa III de screening telefonic, clarificările pot fi însoțite de o decizie finală împotriva candidaturii.

35. Reclamata solicită să se constate că, față de considerațiile exprimate în punctul de vedere, în speță nu se poate reține o discriminare conform prevederilor OG nr. 137/2000, din partea companiei angajatoare.

36. În susținerea celor menționate în punctul de vedere, reclamata a depus la dosar următoarele înscrisuri: nota de informare agenție referitor derulare recrutare, procedură de lucru agenție referitor recrutare, contract servicii agenție recrutare, planșe privind prezentarea produselor pentru nevăzători și slab văzători și tehnologii asistive (filele 55-91 la dosar).

IV. Cadrul legal aplicabil. Dreptul național și internațional aplicabil / jurisprudența

Prevederile legislative relevante în prezenta cauză sunt următoarele:

Legislația internă

Constituția României

Unitatea poporului și egalitatea între cetățeni

Art. 4 alin. (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.”

Universalitatea

Art. 15

Cetățenii beneficiază de drepturile și de libertățile consacrate prin Constituție și prin alte legi și au obligațiile prevăzute de acestea.

Egalitatea în drepturi

Art. 16

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

(2) Nimeni nu este mai presus de lege.”

Tratatele internaționale privind drepturile omului

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.”

Munca și protecția socială a muncii

Art. 41

(1) „Dreptul la muncă nu poate fi îngrădit. Alegerea profesiei, a meseriei sau a ocupației, precum și a locului de muncă este liberă.

OG nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată

Art. 2 alin. (1)

„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”.

Art. 5

„Diferența de tratament bazată pe o caracteristică legată de criteriile prevăzute la art. 2 alin. (1) nu constituie discriminare atunci când, în temeiul naturii activităților ocupaționale sau al contextului în care acestea se desfășoară, o asemenea caracteristică reprezintă o



cerință profesională reală și determinantă, cu condiția ca obiectivul să fie legitim și cerința proporțională.”

Art. 20 alin. (6)

„(6) „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.”

Art. 26 alin. (1)

„Contravențiile prevăzute la art. 2 alin. (5) și (7), art. 5-8, art. 10, art. 11 alin. (1), (3) și (6), art. 12, art. 13 alin. (1), art. 14 și 15 se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 30.000 lei, dacă discriminarea vizează o persoană fizică, respectiv cu amendă de la 2.000 lei la 100.000 lei, dacă discriminarea vizează un grup de persoane sau o comunitate.”

Legea nr. 53/2003, republicată, privind Codul Muncii

Art. 3. alin. (1)

„Libertatea muncii este garantată prin Constituție. Dreptul la muncă nu poate fi îngrădit.”

Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap

Art. 77

„(1) „Persoanele cu handicap au dreptul de a munci și de a realiza venituri în conformitate cu prevederile legislației muncii, precum și cu dispozițiile speciale din prezenta lege.”

Art. 78

„(1) Persoanele cu handicap pot fi încadrate în muncă conform pregătirii lor profesionale și capacității de muncă, atestate prin certificatul de încadrare în grad de handicap, emis de comisiile de evaluare de la nivel județean sau al sectoarelor municipiului București.

(1^1) Pentru integrarea persoanelor cu handicap în muncă, angajatorii asigură accesul acestora la ocuparea unui loc de muncă adaptat, după caz, în conformitate cu potențialul funcțional și capacitatea de adaptare a acestora.

(1^2) Persoanei cu handicap i se garantează egalitatea de șanse în prestarea activității și i se asigură accesibilizarea locului de muncă și adaptarea sarcinilor în conformitate cu potențialul său funcțional.

(3) Autoritățile și instituțiile publice, precum și persoanele juridice, publice sau private, care nu angajează persoane cu handicap în condițiile prevăzute la alin. (2), pot opta pentru una dintre următoarele obligații:

a) să plătească, lunar, către bugetul de stat o sumă reprezentând salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată înmulțit cu numărul de locuri de muncă în care nu au angajat persoane cu handicap;

b) să plătească, lunar, către bugetul de stat o sumă reprezentând echivalentul a minimum 50% din salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată înmulțit cu numărul de locuri de muncă în care nu au angajat persoane cu handicap, iar cu suma reprezentând diferența până la nivelul sumei prevăzute la lit. a) să achiziționeze, pe bază de parteneriat, produse și/sau servicii realizate prin activitatea proprie a persoanelor cu handicap angajate în unități protejate autorizate.”

Convenția Europeană a Drepturilor Omului și Libertăților Fundamentale



Art. 14 - Interzicerea discriminării:

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

Protocolul nr. 12 la Convenția Europeană a Drepturilor Omului

Art. 1 - Interzicerea generală a discriminării

“1. Exercitarea oricărui drept prevăzut de lege trebuie să fie asigurată fără nicio discriminare bazată, în special, pe sex, pe rasă, culoare, limbă, religie, opinii politice sau orice alte opinii, origine națională sau socială, apartenența la o minoritate națională, avere, naștere sau oricare altă situație. 2. Nimeni nu va fi discriminat de o autoritate publică pe baza oricăruia dintre motivele menționate în paragraful 1.”

Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale

Art. 6 pct. 1

“Statele părți la prezentul Pact recunosc dreptul la muncă ce cuprinde dreptul pe care îl are orice persoană de a obține posibilitatea să-și câștige existența printr-o muncă liber aleasă sau acceptată și vor lua măsuri potrivite pentru garantarea acestui drept.”

Directiva 2000/78/CE din 27 noiembrie 2000 de creare a unui cadru general în favoarea egalității de tratament în ceea ce privește încadrarea în muncă și ocuparea forței de muncă

Art. 1 Obiectivul

„Prezenta directivă are ca obiectiv stabilirea unui cadru general de combatere a discriminării pe motive de apartenență religioasă sau convingeri, handicap, vârstă sau orientare sexuală, în ceea ce privește încadrarea în muncă și ocuparea forței de muncă, în vederea punerii în aplicare, în statele membre, a principiului egalității de tratament.”

Principiile de analiză

Litera și spiritul Constituției României interzic ambele fețe ale discriminării: atât cea formală cât și cea substanțială.

Suntem în prezența discriminării formale sau *de jure* atunci când există o diferențiere sau un tratament diferit între două persoane sau situații neexistând nici o distincție relevantă între ele. Astfel, Curtea Constituțională a statuat în mod constant că *„principiul egalității implică un tratament egal pentru toți cetățenii aflați în situații egale”*.¹

Totodată, Curtea Constituțională a reținut că *„principiul egalității consacrat de art. 16 alin. (1) din Constituție nu presupune uniformitate, așa încât, dacă:*

- la **situații egale** trebuie să corespundă un **tratament egal**,
- la **situații diferite**, **tratamentul juridic nu poate fi decât diferit**. Egalitatea părților nu exclude, ci chiar implică un tratament juridic diferențiat”² în această situație.

¹ Decizia nr. 349/2001, M.Of. nr. 240/2002,

² Decizia nr. 312/2001, M.Of. nr. 99/2002, Decizia nr. 82/2002, M.Of. nr. 261/2002

În cazul discriminării **substanțiale sau de facto**, atunci când se tratează într-o manieră identică două sau mai multe persoane sau situații care sunt în fapt diferite, Curtea Constituțională a arătat că tratarea diferită a unor probleme ce țin de inegalitate nu este numai permisă, ci chiar cerută.

Principiul egalității nu înseamnă uniformitate, așa încât, dacă la situații egale trebuie să corespundă un tratament egal, la situații diferite tratamentul nu poate fi decât diferit.”³

Totodată conform jurisprudenței Curții Europene a Drepturilor Omului, diferența de tratament devine discriminare, în sensul art. 14 din Convenție, atunci când autoritățile statale induc distincții între situații analoage sau comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Astfel, pentru ca o asemenea încălcare să se producă, trebuie stabilit că persoanele care se află în situații analoage sau comparabile beneficiază de un tratament preferențial, și că această distincție nu-și găsește nici o justificare obiectivă sau rezonabilă (Fredin c. Suediei, Hoffmann c. Austriei, Spadea și Scalabrino c. Italiei, Stubbings și alții c. Regatului Unit).

Discriminarea directă

Suntem în prezența discriminării directe atunci când:

- o persoană este tratată în mod nefavorabil;
- prin comparație cu modul în care **au fost sau ar fi tratate** alte persoane aflate într-o situație similară;
- iar motivul acestui tratament îl constituie o caracteristică concretă a acestora, care se încadrează în categoria ”criteriului protejat”.

Pentru existența discriminării directe trebuie îndeplinite cumulativ următoarele **condiții**:

- existența unui tratament diferențiat manifestat prin: orice deosebire, excludere, restricție sau preferință;
- existența unui criteriu de discriminare;
- existența unui raport de cauzalitate între criteriul de discriminare și tratamentul diferențiat;
- tratamentul diferențiat trebuie să aibă ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea, folosinței sau exercitării în condiții de egalitate a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a unui drept recunoscut de lege;
- existența unor persoane sau situații aflate în poziții comparabile;
- în cazul criteriului de vârstă: tratamentul diferențiat nu este justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a acelui scop sunt adecvate și necesare – justificarea obiectivă se aplică doar în cazul criteriului vârstei.

37. Astfel se poate considera discriminare: o diferențiere, bazată pe un criteriu, care atinge un drept.

38. Analiza diferențierii se realizează prin compararea a două situații (art. 1 alin. 3 al OG nr. 137/2000: „*exercitarea drepturilor enunțate în cuprinsul prezentului articol privește*

³ Decizia nr. 116/2002, M. Of. Nr. 317/2002, Decizia nr. 92/2002, M.Of. nr. 338/2002.

persoanele aflate în situații comparabile”). În conformitate cu jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene, comparația poate fi și ipotetică, nu doar situațiile concrete pot fi comparate. Acest lucru rezultă clar și din prevederile Directivei 2000/43/EC care definesc discriminarea directă prin următoarele: „Se consideră că are loc o discriminare directă atunci când o persoană este tratată mai puțin favorabil decât a fost sau ar fi (s.n.) o altă persoană, într-o situație comparabilă, pe baza rasei sau originii etnice.” (art. 2 alin. 2 lit. a).

39. Prin nediferențiere judecătorii Curții Europene a Drepturilor Omului înțeleg în primul rând tratamentul egal al persoanelor care se află în situație similară sau analoagă: „art. 14 protejează persoanele plasate în situație similară” (*Marckx împotriva Belgiei*, 13 iunie 1979, §32) sau „analoagă” (*Van der Mussele împotriva Belgiei*, 23 noiembrie 1983, §46) ori „relevant similară” (*Fredin împotriva Suediei*, 18 februarie 1991, §60), ulterior fiind utilizată sintagma „analoagă ori relevant similară” (*Sheffield și Horsham împotriva Regatului Unit*, 30 iulie 1998, §75).

40. Curtea Europeană de Justiție a statuat principiul egalității ca unul din principiile generale ale dreptului comunitar.

41. În sfera dreptului comunitar, principiul egalității exclude ca situațiile comparabile să fie tratate diferit și situațiile diferite să fie tratate similar, cu excepția cazului în care tratamentul este justificat obiectiv (vezi *Sermide SpA v. Cassa Conguaglio Zuccheri and others*, Cauza 106/83. 1984 ECR 4209, para 28; *Koinopraxia Enoseon Georgikon Synetairismon Diacheir iseos Enchorion Proionton Syn PE* (Cauza C-149/96 Portugal vs. Council 1999 ECR I-8395 para.91).

42. Potrivit jurisprudenței sale, Curtea Europeană a Drepturilor Omului, legat de articolul 14 privind interzicerea discriminării, a apreciat că discriminarea presupune **tratarea diferită, fără o justificare obiectivă și rezonabilă, a unor persoane aflate în situații relativ similare** (a se vedea cauza *Orsus și alții v. Croația*, hotărârea din 16.03.2010, precum și cauza *Willis v. Marea Britanie*, nr. 36042/97, § 48, ECHR 2002 IV). Articolul 14 nu interzice ca Statele membre să trateze diferit grupuri de persoane cu scopul de a corecta „inegalități de fapt” între acestea. Într-adevăr, în anumite situații, eșecul, în sine, de a încerca corectarea inegalităților prin tratament diferit, poate da naștere unei încălcări a Articolului 14 (a se vedea în acest sens cauza „relating to certain aspects of the laws on the use of languages in education in Belgium”, § 10; cauza *Thlimmenos v. Grecia*, no. 34369/97 și altele). Statele contractante dispun de o marjă de apreciere pentru a analiza dacă și în ce condiții diferențele aplicate unor situații similare justifică un tratament diferit. CEDO a acceptat că o politică generală sau o măsură care are un efect disproporționat asupra unui grup particular de persoane poate fi considerată discriminatorie indiferent de faptul că aceasta nu a vizat în mod specific acel grup de persoane. De asemenea, Curtea a statuat că discriminarea potențial contrară Convenției poate rezulta dintr-o situație de facto (cauza *Zarb Adami v. Malta*, no. 17209/02, § 76).

43. Conform legislației în materie de nediscriminare din România, un aspect definitoriu al discriminării îl constituie criteriul interzis de legiuitorul național prin art. 2 alin. 1 din OG nr. 137/2000 („rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenență la o categorie defavorizată”), „sau orice alt criteriu” - sintagmă care oferă posibilitatea reținerii oricărui alt criteriu nespecificat de lege, în săvârșirea unei fapte de discriminare. Criteriul, în raport cu elementele constitutive ale discriminării, astfel cum este

definit în art. 2, trebuie interpretat în sensul existenței sale ipso facto, ca circumstanță concretizată, materializată, constituind însăși cauza actului sau faptului discriminatoriu și care, în situația inexistenței, nu ar determina săvârșirea discriminării. Natura discriminării, sub aspectul ei constitutiv, decurge tocmai din faptul că diferența de tratament este determinată de existența unui criteriu și o situație de comparabilitate, ceea ce presupune o legătură de cauzalitate între tratamentul diferit imputat și un criteriu interzis de lege.

44. Discriminarea directă presupune o legătură de cauzalitate identificabilă între actul sau faptul diferențierii și apartenența la una dintre caracteristicile sau la unul dintre criteriile cuprinse în norma juridică și individualizate în cazul persoanei care este supusă discriminării. Legătura de cauzalitate presupune considerarea motivului sau a motivelor care au stat la baza actelor aplicate în cauzele de discriminare (tratament diferențiat) și impun a analiza un criteriu interzis invocat de petent, care constituie un factor relevant sau determinant în acțiunea sau inacțiunea imputată părții reclamate.

45. Conform cazuisticii CEDO, criteriile trebuie să reprezinte caracteristici personale pe baza cărora persoane sau grupuri de persoane pot fi deosebite unele de altele (*Kjeldsen, Busk Madsen și Pedersen împotriva Danemarcei*, 7 decembrie 1976, §56). „Art. 14 nu protejează împotriva oricărui tratament diferențiat, ci doar împotriva acelor care se bazează pe o caracteristică identificabilă, obiectivă sau personală ori pe «statut», pe baza cărora o persoană sau un grup de persoane se diferențiază între ele” (*Clift împotriva Regatului Unit*, 13 iulie 2010, §55), menționând că noțiunea „orice altă situație” trebuie să se interpreteze cât mai larg posibil (*Clift împotriva Regatului Unit*, 13 iulie 2010, §56-61), cu atât mai larg cu cât dreptul atins este considerat a fi mai important (*Clift împotriva Regatului Unit*, 13 iulie 2010, §62).

46. De asemenea, o faptă poate fi considerată faptă de discriminare doar dacă atinge un drept, oricare dintre cele garantate de tratate internaționale ratificate de România sau cele prevăzute de legislația națională.

Aplicarea principiilor la speță. Motivele de fapt și de drept

47. În fapt, Colegiul Director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării este chemat să analizeze și să se pronunțe asupra caracterului potențial discriminatoriu al tratamentului aplicat asupra petentei, căreia i s-a comunicat refuzul angajării, aceasta fiind persoană nevăzătoare, încadrat în grad de handicap grav.

48. În drept, Colegiul director trebuie să aprecieze în ce măsură obiectul sesizării este de natură să cadă sub incidența prevederilor OG nr. 137/2000 cu modificările și completările ulterioare, 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 OG 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 constitutive ale 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 OG nr. 137/2000, republicată.

49. În considerarea incidenței obiectului petiției la câmpul de aplicare al OG nr. 137/2000 republicată, trebuie precizat faptul că jurisdicția exercitată de CNCD este o jurisdicție administrativ – jurisdicțională ce presupune o procedură specială, care se bazează pe

principiul independenței organului care emite actul față de părțile de litigiu, cu asigurarea principiului contradictorialității și al dreptului la apărare.

50. Reținând, în coroborare cu speța dedusă spre soluționare, definiția discriminării astfel cum este reglementată de articolul 2, alin. 1 din OG nr. 137/2000, Colegiul director se raportează, în ceea ce privește analiza unui act/ a unei fapte care încalcă dreptul la un tratament egal, la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale art. 2 din OG nr. 137/2000. Astfel, pentru a ne situa în domeniul de aplicare al art. 2, alin. 1 *deosebirea, excluderea, restricția sau preferința* trebuie să aibă la bază unul dintre *criteriile* prevăzute de către art. 2, alin. 1 și trebuie să se refere la persoane aflate în *situații comparabile*, dar care sunt tratate în *mod diferit* din cauza apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în textul de lege menționat anterior.

51. Astfel, Colegiul director analizează dacă obiectul unei petiții întrunește elementele art. 2 al OG nr. 137/2000, republicată, sub aspectul scopului sau efectului creat, ce a dat naștere ori nu, unei circumstanțe concretizate generic în restricție, excludere, deosebire sau preferință și care, circumstanțiat la situația petentei, poate să îmbrace forma unui tratament diferit, indus între persoane care se află în situații analoage sau comparabile, din cauza unor criterii determinate și care are ca scop sau ca 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.

52. Examinând conținutul petiției și legislația în vigoare, Colegiul director urmează a analiza modul în care i-a fost îngrădit petentei dreptul de a accede la un loc de muncă, prin lipsa acordului angajatorului, drepturi reglementate în special de OG nr. 137/2000, republicată și respectiv, Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, cu modificările și completările ulterioare, republicată.

53. În conformitate cu jurisprudența CEDO în domeniu, prin diferențiere se înțelege tratamentul diferit al persoanelor care se află în situație similară sau analoagă: „*art. 14 protejează persoanele plasate în situație similară*” (Marckx împotriva Belgiei, 13 iunie 1979, §32). Astfel, „*trebuie stabilit, între altele, dacă situația pretinsei victime poate fi considerată ca fiind similară cu a acelor persoane care au fost tratate mai favorabil*” (Fredin împotriva Suediei, 18 februarie 1991, §60). Diferențierea se realizează și atunci când persoane care se află în situații semnificativ diferite nu sunt tratate în mod diferit (Thlimmenos împotriva Greciei, 6 aprilie 2000, §44).

54. Un aspect definitoriu al discriminării îl constituie faptul că diferența de tratament este bazată pe o caracteristică, respectiv un criteriu interzis. Ca atare, tratamentul aplicat trebuie să fie diferit de cel care a fost sau ar fi aplicabil unei persoane dintr-un grup relevant în situații similare sau comparabile. Petenta indică ca și criteriu, cel de handicap (nevăzător), Colegiul director analizând dacă petentei i s-a aplicat un tratament diferențiat față de alte persoane care au participat la interviul de angajare pentru ocuparea unui post în call-center.

55. Discriminarea directă presupune atingerea adusă beneficiului unui drept al persoanei discriminate tocmai din cauza apartenenței acesteia la un grup (de exemplu rasă, etnie sau religie etc.) sau al unei caracteristici individuale (dizabilitate, gen, vârstă, boală cronică etc.). Din acest punct de vedere, discriminarea directă presupune o legătură de cauzalitate identificabilă între actul sau faptul diferențierii și apartenența la una dintre caracteristicile sau la unul dintre criteriile cuprinse în norma juridică și individualizate în

cazul persoanei care este supusă discriminării. Această legătură de cauzalitate reiese din definiția cuprinsă în art. 2 al OG nr. 137/2000, în particular, prin utilizarea sintagmei „pe bază de”, dispunând că prin discriminare se înțelege orice deosebire, excludere, restricție sau preferință „pe bază de (...)”. Legătura de cauzalitate presupune considerarea motivului sau a motivelor care au stat la baza actelor aplicate în cauzele de discriminare (tratament diferențiat) și impun a analiza un criteriu interzis (origine rasială, etnie, vârstă, dizabilitate, sex, religie, convingeri, etc.) invocat de petenți, constituie un factor relevant sau determinant în acțiunea sau inacțiunea imputată părții reclamate.

56. Astfel, o faptă poate fi considerată discriminatorie, dacă aduce atingere unui drept, oricare dintre cele prevăzute și garantate de tratatele internaționale ratificate de România sau cele prevăzute de legislația națională, după cum dispune și OG nr.137/2000, care la art.1 alin. 2 prevede că ”Principiul egalității între cetățeni, al excluderii privilegiilor și discriminării, sunt garantate în special în exercitarea următoarelor drepturi: (...) art. 2 alin. 1 (...) restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege, ...”, precum și Protocolul nr.12 la Convenția Europeană a Drepturilor Omului, art.1 alin.1 ”Exercitarea oricărui drept prevăzut de lege, (...)”.

57. În analiza prezentului caz, Colegiul se raportează și la legislația aplicabilă în domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități și ia act atât de legislația națională, cât și internațională.

58. Astfel, potrivit Cartei Sociale Europene, revizuite, ratificată de România prin Legea nr. 74 din 3 mai 1999, art. 15 reglementează dreptul persoanelor cu dizabilități la autonomie, la integrare socială și la participare în viața comunității. Potrivit alin. 3 al art. 15 în vederea garantării exercitării efective de către persoanele cu handicap, indiferent de vârstă, de natura și de originea handicapului lor, a dreptului la autonomie, la integrare socială și la participare la viața comunității, părțile se angajează, în special: „(...) 3. să favorizeze deplina lor integrare și participare la viața socială, în special prin măsuri, inclusiv ajutoare tehnice, care vizează depășirea dificultăților lor de comunicare și de mobilitate”.

59. Colegiul director reține că legiuitorul român a adoptat Legea nr. 448 din 6 decembrie 2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap. Potrivit art. 3 din Legea nr. 448/2006, republicată, „*Protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap au la bază următoarele principii: (...) b) prevenirea și combaterea discriminării; c) egalizarea șanselor; (...) h) adaptarea societății la persoana cu handicap; i) interesul persoanei cu handicap; (...) l) libertatea opțiunii și controlul sau decizia asupra propriei vieți, a serviciilor și formelor de suport de care beneficiază; m) abordarea centrată pe persoană în furnizarea de servicii; (...).*” Potrivit art. 5 din Legea nr. 448/2006, republicată, prin accesibilitate se înțelege „*ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și a mediului informațional și comunicațional, conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate*”. Prin adaptare se înțelege „*procesul de transformare a mediului fizic și informațional, a produselor sau sistemelor, pentru a le face disponibile și persoanelor cu handicap*”, iar prin egalizarea șanselor se înțelege „*procesul prin care diferitele structuri sociale și de mediu, infrastructură, serviciile, activitățile informative sau documentare devin disponibile și persoanelor cu handicap*”.

60. Din ansamblul mijloacelor de probă și a înscrisurilor depuse de părți la dosarul cauzei, Colegiul director constată că partea reclamată este o societate care își desfășoară

activitatea în domeniul colectare debite, petenta, persoană cu handicap vizual, răspunzând la un anunț de recrutare pentru o poziție de Consultant colectare debite din cadrul acestei companii. Este relevant de analizat în prezenta cauză dacă partea reclamată a încercat o adaptare rezonabilă privind mediul de lucru, aceasta nefiind adaptată tehnologic pentru o situația prezentată de petentă, dar și mijloacele pe care petenta le-ar putea folosi pentru a duce la îndeplinire atribuțiile din fișa postului, imposibilitatea de angajare datorându-se unei realități obiective.

61.În cadrul analizei privind integrarea socio-profesională a persoanei cu dizabilități, compania a apreciat că pentru desfășurarea activității, pe de o parte, există aspecte practice pentru care adaptarea necesară presupune mai mult decât o instalare a unui program soft gratuit care citește în timp real ceea ce apare pe monitor și, pe de altă parte, există elemente tehnice necesare ce trebuie asigurate, aceste echipamente asistive fiind foarte costisitoare, compania nefiind adaptată tehnologic pentru o astfel de situație.

62.Din susținerile părții reclamate, rezultă că, în situația unui operator call-center, este necesară atât comunicarea verbală cu clienții cât și dactilografierea în timp real a datelor colectate, acestea fiind operațiuni efectuate simultan. Petenta avea nevoie de un soft special pentru o comunicare cursivă cu clienții, activitatea ce trebuie desfășurată dintr-o poziție de operator call-center presupunând, în aceleași timp, lucrul pe calculator cu accesarea mai multor softuri specifice în paralel, derularea unor acțiuni de vizualizare informații pe ecran, lucrul la cască, comunicare, notare în sistem a celor discutate, setare acțiuni viitoare în calendar, trimitere email-uri și chiar calcul matematic. Ori, adaptarea rezonabilă în acest sens, conform art. 5 din OG nr. 137/2000, nu este proporțională ci, cu precădere disproporționată, întrucât costurile de adaptare sunt majore.

63.În acest sens, având în vedere faptul că legislația curentă permite angajatorilor metode alternative de întrajutorare a persoanelor cu dizabilități, din cauza imposibilității obiective de adaptare tehnologică rezonabilă pentru toate tipurile de handicap, societatea a optat să plătească lunar și să se conformeze prevederilor art. 78, lit. b) din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap.

64.Referindu-se la situația persoanelor cu dizabilități, Comitetul European pentru Drepturi Sociale a statuat în mod constant că diferențelor umane, într-o societate democratică, ar trebui să li se răspundă cu discernământ în vederea asigurării unei egalități reale și efective. Discriminarea cuprinde și situațiile în care nu se iau în considerare toate diferențele relevante sau atunci când nu se iau măsuri adecvate pentru a se asigura că drepturile și avantajele disponibile sunt în mod specific accesibile tuturor persoanelor⁴. Din acest punct de vedere, este necesar a sublinia că măsurile urmărite sunt juste și urmăresc asigurarea integrării totale, din moment ce petenta este persoană cu dizabilitate.

65.În aceeași măsură, este necesar de subliniat faptul că orice furnizor de servicii, instituție publică sau autoritate ar trebui să dispună toate eforturile necesare pentru a se asigura că accesul și implicit integrarea acestor persoane cu asemenea nevoi speciale se realizează în mod efectiv. În acest sens se asigură accesul neîngrădit al persoanei cu handicap la mediul fizic, informațional și comunicațional și nu se îngrădește dreptul de mișcare, de autonomie și de integrare socială.

66.Prin urmare, având în vedere întregul complexul de împrejurări, probele și înscrisurile existente la dosar, Colegiul director constată că, într-o atare situație, raportându-ne la

⁴ A se vedea cauza Autism Europe v. Franța, nr. 13/2002, decizia din 4.11.2003

elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, precum și la diferența de tratament aplicată petentei prin refuzul de a fi angajată, cerința nu este proporțională. Refuzul angajatorului este justificat deoarece adaptarea, în acest caz, nu ar fi rezonabilă, inclusiv din punct de vedere tehnic.

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

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Nu se întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare conform art. 2 alin 1 coroborat cu art. 5 din OG nr. 137/2000, republicată, justificată obiectiv pentru un scop legitim;
2. O copie a prezentei hotărâri se va comunica 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 în termen de 15 zile de la data primirii, potrivit OG nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată și a Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.

Membrii Colegiului Director prezenți la ședința de deliberări

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

BABUȘ RADU – Membru

BĂNICĂ CERASELA CLAUDIA - Membru

DIACONU ADRIAN NICOLAE – Membru

GRAMA HORIA - Membru

MOȚA MARIA – Membru

OLTEANU CĂTĂLINA - Membru



POPA CLAUDIA SORINA – Membru

RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru

SĂVULESCU RADU COSMIN– Membru

Redactat/Motivat: F.L.

Data: 24.07.2024

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

