



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII
AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 321
Din 28.06.2023

Dosar nr.: 248/2022

Petiția nr.: 2625/11.04.2022

Petent(ă) [REDACTED]

Reclamat(ă): Blue Point Telecom SRL prin reprezentant legal

Obiect: refuzul angajării unei persoane cu handicap vizual pe un post în call center

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentei

1. [REDACTED] cu domiciliul în jud. [REDACTED]
[REDACTED] prin reprezentant convențional [REDACTED] cu sediul
[REDACTED]

Numele, domiciliul, reședința sau sediul părții reclamate

2. Blue Point Telecom SRL prin reprezentant legal cu sediul în București, Sector 4,
Șos. Olteniței, Nr. 87-99, Et. 3

II. Citarea părților

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

4. Prin adresa nr. 2919/20.04.2022 a fost citată partea reclamată iar prin adresa nr. 2625/20.04.2022 a fost citată petenta pentru termenul stabilit în data de 31.05.2022, ora 10:00.

5. Procedură legal îndeplinită.

III. Susținerile părților

Susținerile petentei

6. Petenta este o persoană nevăzătoare, încadrată în grad de handicap grav, cu asistent. Aceasta a depus CV-ul pentru ocuparea unui post de operator call-center în cadrul companiei reclamate.

7. Petenta atașează o serie de înregistrări audio din care se remarcă faptul că postul de operator presupune contactarea clienților business pentru ofertarea acestora cu abonamente de telefonie mobilă, cu punct de lucru în Piața Sudului, având program de la ora 09-18:00 de luni până vineri.



CONSILIUL NAȚIONAL
pentru COMBATEREA
DISCRIMINĂRII



Piața Valter Mărcineanu 1-3, sector 1, București
Telefon: 021-312.65.78/79 Fax: 021-312.65.85
E-mail: support@cncd.ro www.cncd.ro

8. Aceasta consideră că putea duce la îndeplinire toate cerințele postului chiar dacă este o persoană nevăzătoare întrucât tehnologia o putea ajuta să îndeplinească aceste cerințe fără niciun impediment.

9. Petenta completează prin concluziile scrise că partea reclamată nu face dovada prin care Vodafone impune anumite soft-uri pentru a-și desfășura activitatea.

Susținerile părții reclamate

10. Petenta a răspuns unui anunț de recrutare publicat de partea reclamată, prin care aceasta intenționa să angajeze personal care să ocupe funcția de Operator call-center pentru un proiect în desfășurare cu Vodafone Romania și, la data de 28 iunie 2021, a fost contactată telefonic de persona responsabilă cu procesul de recrutare pentru stabilirea unui interviu în vederea angajării, ocazie cu care i-a informat că este complet nevăzătoare. Ulterior, printr-un alt apel telefonic, i s-a transmis petentei că nu poate fi angajată pentru postul pentru care aplicase.

11. Partea reclamată precizează că modul de desfășurare a activității nu permite utilizarea de aplicații de tipul Text-to-Speech.

12. Atribuțiile postului constau în apelarea telefonică și ofertarea cu abonamente și terminale a clienților persoane juridice ai Vodafone.

13. În cadrul acestui proiect, procedura de lucru agreată de partea reclamată cu Vodafone este următoarea: operatorii părții reclamate accesează o aplicație care este pus la dispoziția părții reclamate de Vodafone și o bază de date cu clienți persoane juridice ai Vodafone care urmează să fie apelați telefonic. În timpul apelului telefonic, operatorii trebuie să efectueze mai multe operațiuni în aplicația Vodafone (să citească înregistrări și să efectueze înregistrări noi), să urmărească și să respecte un script agreat în prealabil cu Vodafone care prezintă mai multe scenarii de continuare a discuției în funcție de răspunsurile primite de la clienții Vodafone sau să acceseze o bază de date electronică, în format Microsoft Excel, în care să verifice stocul de terminale existent la momentul apelului.

14. Toți operatorii părții reclamate folosesc căști și microfon pentru apelare, iar, în timpul apelului, cu ajutorul mouse-ului și a tastaturii, pot face anumite înregistrări în aplicația Vodafone sau pot consulta anumite baze de date în funcție de răspunsurile primite de la clienții Vodafone.

15. Petenta susține că și-ar fi putut desfășura activitatea cu ajutorul unui program software care transformă textul de pe ecranul monitorului în vorbire, însă, contrar susținerilor petentei, un astfel de program nu ar fi putut să o ajute în îndeplinirea atribuțiilor postului. Nu ar fi fost posibil pentru petentă să poarte o discuție telefonică cu unul dintre clienții Vodafone și, în același timp, să asculte textul de pe ecranul monitorului transformat în vorbire de programul software indicat și să facă înregistrări în aplicație.

16. Utilizarea de aplicații terțe nu este posibilă în cadrul proiectului în care și-ar fi desfășurat activitatea petenta.

17. Contractele încheiate de partea reclamată cu diverși parteneri pot impune părții reclamate utilizarea doar a anumitor aplicații software. În acest caz, procedura de lucru agreată cu Vodafone obligă societatea reclamată să utilizeze doar aplicația pusă la



dispoziția ei de Vodafone, și nu permite utilizarea de către reclamată a altor aplicații. Cu alte cuvinte, agentul lucrează direct pe sistemele software ale clientului. Prin contractul încheiat de societatea reclamată cu Vodafone nu îi este interzis să angajeze persoane nevăzătoare, ci impune să utilizeze doar anumite aplicații în prestarea serviciilor. Aceste restricții urmăresc menținerea unui înalt grad de confidențialitate a informațiilor prelucrate de agenții.

18. Partea reclamată are în prezent 7 salariați încadrați în diferite grade de handicap.

IV. Motivele de fapt și de drept

19. 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.”*

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.”*

20. Colegiul director reține spre analiză refuzul părții reclamate de o angaja pe petentă care este o persoană încadrată în grad de handicap grav vizual.



Principiile de analiză aplicate în prezenta speță

21. Curtea Constituțională statuat în mod constat că „*principiul egalității implică un tratament egal pentru toți cetățenii aflați în situații egale*”.¹

22. 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.

23. Suntem în prezența unei posibile discriminări directe:

- 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*”.

24. Pentru existența discriminării directe trebuie îndeplinite cumulativ următoarele condiții:³

- 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.

25. În conformitate cu jurisprudența CEDO în domeniu, diferența de tratament devine discriminare atunci când se induce distincții între situații analoage și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Instanța europeană a decis în mod constant că, pentru ca o asemenea încălcare să se producă, „trebuie stabilit că persoane plasate în situații analoage sau comparabile, în materie, beneficiază de un tratament preferențial și că această distincție nu-și găsește nici o justificare obiectivă sau rezonabilă”. CEDO a apreciat, prin jurisprudența sa, că statele contractante dispun de o anumită marjă de apreciere pentru a determina dacă și în ce măsură diferențele între situații analoage sau comparabile sunt de natură să justifice distincțiile de tratament juridic aplicate (ex.: Fredin împotriva Suediei, 18 februarie 1991; Hoffman împotriva Austriei, 23 iunie 1993, Spadea și Scalabrino împotriva Italiei, 28 septembrie 1995, Stubbings și alții împotriva Regatului Unit, 22 octombrie 1996).

26. Colegiul director analizează 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.

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

³ Art. 2 alin. (1) din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, modificată și republicată.



27. Din probatoriul depus de părțile reclamate reiese că aceasta este o societate care lucrează pe soft-urile puse la dispoziție de operatorii de telefonie mobilă pentru prezentarea diferitelor oferte pe care le contactează.

28. Prin urmare, este relevant în prezenta cauză, având în vedere criteriul handicapului, dacă partea reclamată a încercat o adaptare rezonabilă privind mediul de lucru dar și mijloacele pe care petenta le-ar putea folosi pentru a duce la îndeplinire atribuțiile din fișa postului.

29. Ori, 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. Petenta, persoană cu handicap vizual, avea nevoie de un soft special care să îi dicteze ceea ce trebuie să chestioneze, ori într-o asemenea poziție este aproape imposibil întrucât ar exista pauze lungi în ceea ce privește comunicarea cursivă cu clienții precum și punerea la dispoziție a unui spațiu de lucru individual, pentru a nu deranja ceilalți operatori.

30. Ori, adaptarea rezonabilă în acest sens conform art. 5 din O.G. 137/2000, republicată nu este proporțională ci cu precădere disproporționată, întrucât costurile de adaptare sunt majore.

31. Astfel, într-o atare situație, raportându-ne la elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, precum și la diferența de tratament aplicată petentei, prin refuzul angajatei, Colegiul director decide că cerința nu este proporțională.

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 unanimitatea 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 O.G. 137/2000, republicată.
2. O copie a hotărârii se va transmite 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, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.**



Membrii Colegiului director prezenți la ședință:

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

BABUȘ RADU – Membru

BĂNICĂ CLAUDIA CERASELA – Membru

GRAMA HORIA – Membru

OLTEANU CĂTĂLINA – Membru

RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru

SĂVULESCU RADU - COSMIN - Membru



Data redactării: 10.08.2023

Redactată și motivată: ACF/AA

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.



CONSILIUL NAȚIONAL
pentru **COMBATEREA**
DISCRIMINĂRII



Piața Valter Mărcineanu 1-3, sector 1, București
Telefon: 021-312.65.78/79 Fax: 021-312.65.85
E-mail: support@cncd.ro www.cncd.ro