



# CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

## AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

### HOTĂRÂREA nr. 118 din 15.03.2023

**Dosar nr.:** 859/2021

**Petiția nr.:** 8106/28.10.2021

**Petent:**

**Reclamată:** Altex România SRL, Altex România SRL – Magazinul Media Galaxy Parklake

**Obiect:** incident cu presupus caracter discriminatoriu la solicitarea de retur a unui produs

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

##### **1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului:**

##### **2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul părților reclamate**

Altex România SRL – Șoseaua București – Nord nr. 10, corp O11, etaj 9 și 10, Voluntari, județ Ilfov

Altex România SRL – Magazinul Media Galaxy Parklake – str. Liviu Rebreanu nr. 4, sector 3, București

#### **II. Procedura de citare**

**3.** În temeiul art. 20 alin 4 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare (republicată), Colegiul director, prin intermediul adresei nr. 8780/22.11.2021 8106/22.11.2021, a citat părțile.

**4.** Procedura legal îndeplinită.

#### **III. Susținerile părților**

##### **Susținerile petentului**

**5.** Petentul sesizează Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării pentru a reclama faptul că, în data de 12.10.2021, în jurul orei 18.30, s-a deplasat la magazinul Media Galaxy din complexul comercial Parklake, pentru a face returul unui grătar electric cumpărat în data de 9.10.2021, în termenul prevăzut de lege, de 14 zile de la data achiziționării.

**6.** Acesta precizează că produsul a fost verificat de „o doamnă de la credite” iar, ulterior, împreună cu o altă angajată, a mers la managerul raionului electrocasnice (sau , deoarece petentul susține că persoana nu a dorit să se prezinte, dar a fotografiat ecusonul).

**7.** Petentul susține că, după discuția purtată cu managerul raionului, acesta i-ar fi spus



că este „țigan”, că se prezintă cu produsul folosit, acesta neputând fi returnat în aceste condiții, ci doar reparat. Petentul precizează că a dorit să returneze produsul pentru că nu funcționa corespunzător.

**8.** Față de condițiile returului, petentul susține că se menționează doar că produsul trebuie să fie în cutie cu toate accesoriile însă managerul i-a refuzat returul, spunându-i a doua oară că este un “mare țigan”. Totuși, a lăsat produsul pentru verificare la service și, prin adresa 167/07.01.2023, petentul a precizat că, deși s-a constatat de către service că produsul era defect, acesta nu a putut fi returnat. Totodată, petentul menționează că unui alt client i s-a permis returul pentru un aspirator nefuncțional, utilizat.

### **Susținerile reclamațiilor**

**9.** Societatea reclamată, prin notele scrise înregistrate cu nr. 9464/15.12.2021, precizează că petentul a formulat cu rea-credință sesizarea, aceasta fiind nefondată din mai multe considerente.

**10.** Astfel, aceasta precizează că petentul a relatat situația dintr-o perspectivă falsă. În urma investigațiilor interne efectuate, petentul s-a prezentat la magazinul MediaGalaxy Parklake pentru returnarea produsului achiziționat, respectiv, un grătar electric. Inițial, acestuia i s-a refuzat returul întrucât produsul nu a fost adus curățat, acesta fiind foarte murdar, plin de ulei și de resturi de mâncare. Petentul a solicitat ca procesul de curățare să fie efectuat de către reprezentanții magazinului MediaGalaxy ParkLake, menționând, ulterior, că produsul are și un defect. Totodată, reclamatul susține că petentul a reclamat că i s-a solicitat și o taxa de igienizare a produsului în valoare de 50 de lei.

**11.** Reprezentanții magazinului MediaGalaxy ParkLake susțin că au încercat să-l ajute pe petent în vederea rezolvării situației acestuia, în ciuda atitudinii recalcitrante a acestuia. Petentul a fost informat că produsul se va trimite în service, urmând a se stabili modul de soluționare a plângerii acestuia. Totodată, procesul de curățare a produsului a fost efectuat de către reprezentanții magazinului fără a i se solicita petentului vreun cost pentru acest serviciu, deși acest proces trebuia îndeplinit de către petent. Reclamata subliniază faptul că petentul a avut o atitudine recalcitrantă față de toți reprezentanții magazinului MediaGalaxy ParkLake cu care a interacționat, adresându-le acestora amenințări.

**12.** Totodată, reclamata susține că, potrivit raportului de service din data de 14.10.2021, pe care l-a anexat, produsul a fost propus pentru reparație, însă din informațiile pe care aceasta le deține, petentul nu s-a mai prezentat în magazin nici pentru ridicarea produsului, nici pentru efectuarea returului acestuia.

**13.** Reclamata indică faptul că, potrivit procedurii de retur a produselor comercializate de Altex, unele produse sunt acceptate la retur numai în anumite condiții, respectiv, în cazul electrocasnicelor mici, care au fost folosite, acestea trebuie aduse curățate pentru retur. Prin urmare, refuzul returnării nu a avut la bază un tratament diferențiat din cauza unui criteriu prevăzut de către articolul 2 din Ordonanța nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare („OG 137/2000”), ci prevederile procedurii de retur produse Altex, aplicabile tuturor clienților Altex.

14. Cu privire la folosirea apelativelor invocate de către petent, „țigan”/„mare țigan”, reclamata menționează că, în urma investigațiilor interne efectuate, a rezultat că aceste apelative nu au fost folosite de către reprezentanții magazinului MediaGalaxy ParkLake, care au interacționat cu petentul.

15. Reclamata susține, în concluzie, că reprezentanții magazinului MediaGalaxy ParkLake au dat dovada de bună-credință în relația cu acesta, depunând toate diligentele necesare pentru rezolvarea situației acestuia, respectiv, efectuarea procesului de curățare a produsului, trimiterea produsului în service în vederea reparării acestuia și identificarea unei soluții, fără ca petentul, în final, să se mai prezinte în magazin pentru a beneficia de variantele identificate de către reprezentanții magazinului Media Galaxy ParkLake: ridicarea produsului sau pentru efectuarea returului acestuia.

#### **IV. Motivele de fapt și de drept**

16. 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.”*

17. 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 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. 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.

**18.**Înalta Curte de Casație și Justiție, prin Decizia nr. 828 din 16 februarie 2009, a reținut că în economia Ordonanței nr. 137/2000 dispozițiile articolului 2 care definesc formele de discriminare (n.n.), *„sunt consecutive celor din articolul 1 alin. (3), care prevăd cine este subiectul obligației de a respecta principiul egalității între cetățeni - garantat de art. 1 alin. (2) în exercitarea drepturilor constituționale ale cetățenilor: „Orice persoană juridică sau fizică are obligația să respecte principiile egalității și nediscriminării”*. Din coroborarea aceluiași texte (art. 1-2) rezultă obiectul discriminării: titularii drepturilor constituționale enumerate în special în art. 1 alin. (2), îngrădiți ori împiedicați în exercițiul lor. Așadar, în limitele atribuțiilor sale legale, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării este obligat să soluționeze orice plângere întemeiată pe dispozițiile art. 2 din O.G. nr. 137/2000 prin stabilirea existenței celor trei elemente sus-menționate.

**19.**Colegiul director analizează eventuala incidență a prevederilor art. 2 alin. (1) din O.G. 137/2000, republicată, în ceea ce privește politica de retur a reclamațiilor. În această situație având în vedere obiectul supus atenției politice de retur nu poate fi analizată sub incidența O.G. 137/2000, republicată întrucât aceste aspecte cad sub incidența Legii nr. 449/2003 care este aplicată de Autoritatea Națională de Protecție a Consumatorilor.

**20.**În ceea ce privește eventuala afirmație pe care petentul ne-a supus-o atenției, în baza sarcinii probei *„onus probandi incubit actori”* este necesară prezentarea unui minim mijloc de probă, fiind un element de fapt esențial în susținerea existenței unei fapte de discriminare. Pe de altă parte, reclamata susține că nu au fost utilizați termenii *„țigan/mare țigan”* așa cum susține petentul, acest aspect reiese din efectuarea unei anchete interne. În concluzie, faptele nu se confirmă.

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. Aspectele semnalate de petent referitoare la politica de retur aplicată de reclamați nu intră sub incidența O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată;
2. Nu se întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare conform art. 2 alin. (1) din O.G. 137/2000, republicată (lipsă probe cu privire la afirmația „țigan/mare țigan);
3. Se va comunica o copie a hotărârii 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 **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**

**DIACONU ADRIAN NICOLAE – Membru**

**GRAMA HORIA – Membru**

**MOȚA MARIA – Membru**

**OLTEANU CĂTĂLINA – Membru**

**RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru**

*(mandat încetat cf. decizie C.C.R. nr. 41/2023, M.O. 227/20.03.2023)*

**SULIMAN SECYL – Membru**

*(mandat încetat cf. decizie C.C.R. nr. 41/2023, M.O. 227/20.03.2023)*



**Redactată și motivată: HG/AB**

**Data redactării: 23.03.2023**

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ, constituie de drept titlu executoriu.