



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA nr. 224 din 17.05.2023

Dosar nr.: 835/2022

Petiția nr.: 8333/17.11.2022

Petentă:

Reclamat: Hotel Cozia

Obiect: Petenta a sesizat C.N.C.D. referitor la o faptă de discriminare ca urmare a posibilului refuz al personalului din cadrul Hotelului Cozia de a caza persoane cu dizabilități.

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele și domiciliul procedural ales al petentei

1.

Numele și domiciliul procedural ales al părții reclamate

2. **Hotel Cozia, cu sediul în loc. Căciulata, str. Calea lui Traian, nr. 910-912-914, jud. Vâlcea**

II. Procedura de citare

3. Prin adresele înregistrate cu nr. **523/19.01.2023**, având în vedere prevederile **art. 20 alin. 4 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare**, părțile au fost citate la sediul C.N.C.D. în data de 20.02.2023, ora 09:30.

4. Procedura de citare a fost legal și complet realizată. Părțile au fost absente la ședința de audieri.

5. Prin adresa nr. **1401/21.02.2023**, petentei i-a fost comunicată o copie a punctului de vedere formulat de către partea reclamată. Totodată, petenta a fost informată de posibilitatea de a formula concluzii scrise în termen de 15 zile de la primirea prezentei adrese.

III. Susținerile părților

Susținerile petentei

6. Prin memoriul nr. **8333/17.11.2022**, petenta a sesizat C.N.C.D. referitor la o faptă de discriminare ca urmare a posibilului refuz al personalului din cadrul Hotelului Cozia de a caza persoane cu dizabilități.

7. **În fapt**, petenta este asistent personal al fiului său (persoană cu dizabilități) și, în luna



octombrie, în urma depunerii unei cereri la Casa de Pensii, a obținut bilete pentru ea, fiul și soțul său în stațiunea Călimănești-Căciulată, în perioada 20.10.2022-05.11.2022.

8. Petenta susține că în data de 20.10.2022, a prezentat biletele la recepția complexului, a.î. au fost cazați la Hotelul Cozia, camera 210, într-un apartament, petenta menționând că nu se poate descurca cu fiul său fără ajutorul soțului.

9. Conform petentei, un presupus administrator i-a abordat pe coridorul hotelului, spunându-le să se întoarcă la dispecerat pentru că în hotel nu mai sunt primite persoanele cu dizabilități.

10. Petenta relatează că, după ce s-au întors la dispecerat, un funcționar le-a restituit taxa de hotel și i-a îndrumat să se întoarcă la Hotelul Central Călimănești.

11. Petenta susține că a mai fost împreună cu familia în Complexul Căciulata Călimănești de 4 ori și nu a avut probleme de acest gen, la Cozia făcându-se tratamentele și procedurile recomandate.

12. Ulterior, petenta, alături de familie, s-a cazat la Hotelul Central Călimănești unde nu a fost mulțumită de cazare și de apa termală.

13. În zilele următoare petenta i-a solicitat șefului dispeceratului să motiveze această mutare și s-a adresat telefonic și către D.S.P.

14. Totodată, petenta susține că angajata de la dispecerat i-a spus că, dacă nu o să plece, i se va desface contractul de muncă, a.î. i-a cerut explicații șefului dispeceratului și i-a solicitat să îi arate unde se specifică faptul că nu sunt primite persoanele cu dizabilități.

15. Conform petentei, în alți ani, li s-a solicitat să plătească și locul de parcare, deși hotelul avea prevăzute locuri de parcare pentru persoanele cu dizabilități.

16. **Concluzionând**, petenta susține că s-au simțit discriminați și umiliți și menționează că unul dintre directorii din cadrul hotelului le-a spus că în restaurantul hotelului servesc masa oameni de elită cărora nu le place să vadă persoane cu dizabilități.

17. În susținerea celor afirmate, petenta anexează înscrisuri: legitimație de masă, certificat de încadrare în grad de handicap plus anexă și fișe de tratament balnear și menționează că prețul de cazare este diferit la cele două hoteluri.

18. Prin adresa nr. **2350/24.03.2023**, petenta a formulat **concluzii scrise** prin care și-a exprimat dezacordul referitor la punctul de vedere formulat de către partea reclamată.

19. Astfel, petenta susține că, împreună cu familia, a mai fost cazată în apartamentul 210 cu un an și cu doi ani în urmă.

20. Totodată, petenta își exprimă dezacordul referitor la afirmația părții reclamate conform căreia le-au oferit două camere cu două paturi și i-au chemat, în timp ce așteptau la medic pentru consultație, să facă tratament și să nu piardă o zi din proceduri.

21. În data de 21.10.2022, petenta, împreună cu familia, susține că s-a întors la dispecerat forțată de personalul hotelului.

22. Petenta confirmă faptul că a primit de la Casa de Pensii două bilete începând cu data de 20.10.2022 și unul începând cu data de 21.10.2022, însă susține că nu este de vină ea pentru această neînțelegere.

23. În **concluzie**, petenta menționează că pe viitor și-ar dori să meargă cu fiul său la tratament tot în cadrul Complexului Căciulata-Călimănești, deoarece tratamentul a dat randament, dar că nu își dorește să se mai confrunte cu astfel de situații.

Sușinerile părții reclamate

24. Prin adresa nr. **1213/15.02.2023**, partea reclamată și-a exprimat punctul de vedere referitor la petiția formulată de petentă.

25. Astfel, partea reclamată susține că petiția înaintată este nefondată, pentru următoarele considerente:

- Petenta s-a prezentat împreună cu soțul și fiul în data de 20.10.2022, la Dispeceratul de cazare Cozia pentru a beneficia de servicii de cazare, masă și tratament balnear în perioada 20 octombrie 2022 – 5 noiembrie 2022, în baza a trei bilete de odihnă și tratament emise de Casa Națională de Pensii Publice;
- Deși biletul de tratament balnear/odihnă al beneficiarului S. C. a avut data diferită de prezentare în stațiune, respectiv 21.10.2022, față de celelalte două bilete de tratament balnear/odihnă care erau pentru data de 20.10.2022, toate cele 3 persoane au beneficiat de servicii de cazare, masă și tratament din data de 20.10.2022;
- De asemenea, conform contractului încheiat între partea reclamată și C.N.P.P. cazarea titularilor de bilete de odihnă și tratament se asigură în camere cu 2 paturi (locuri), celor trei membri ai familiei S. li s-a oferit posibilitatea ca pe întreaga perioadă a sejurului să fie cazați împreună într-un apartament din Corpul Cozia al Hotelului Complex Balnear Cozia;
- Ulterior cazării la apartamentul nr. 210 din Corpul Cozia, familia S. a revenit la Dispeceratul de cazare Cozia, precizând că doresc cazarea într-un alt apartament deoarece nu sunt mulțumiți de condițiile de cazare din acest apartament. Întrucât nu mai existau alte apartamente disponibile pentru perioada sus-menționată în cadrul Complexului Balnear Cozia, li s-a oferit alternativa de a fi cazați într-un apartament la Hotelul Central, iar procedurile medicale să le efectueze la alegere, fie în Baza de tratament Cozia, fie în Baza de tratament H. Central;
- Aceștia au acceptat să fie cazați la Hotelul Central și să efectueze procedurile în baza de tratament a acestui hotel;
- În cadrul Hotelului Central există condiții foarte bine adaptate nevoilor persoanelor cu handicap, respectiv locuri de parcare special amenajate și semnalizate, rampe amplasate în proximitatea căilor de acces în incinta hotelului, camere de cazare și grupuri sanitare adaptate corespunzător, ascensor proiectat astfel încât să corespundă nevoilor persoanelor cu dizabilități, piscină adaptată și echipată corespunzător persoanelor care folosesc fotoliu rulant pentru deplasare, precum și harta tactilă pentru persoanele nevăzătoare amplasată lângă recepția hotelului;
- Totodată, atât Hotelul Central cât și Hotelul Complex Balnear Cozia sunt clasificate la categoria de 3 stele, au condiții de cazare și servirea mesei identice. În bazele de tratament ale celor două hoteluri se regăsesc aceleași tipuri de aparatură medicală și se efectuează aceleași categorii de proceduri medicale, iar apa geotermală de la piscinele celor două hoteluri coincide ca și compoziție chimică;
- În data de 24 octombrie 2022, membrii familiei S. au revenit la Dispeceratul de cazare Cozia solicitând să fie cazați într-un apartament din cadrul Complexului Balnear Cozia, deoarece consideră că au fost înșelați și discriminați când li s-a oferit alternativa cazării la Hotel Central, motivând prin faptul că au auzit de la alți turiști că prețul билетelor de odihnă și tratament este mai scump pentru Hotel Complex Balnear Cozia, decât pentru Hotelul Central;

- Reclamata susține că nu a putut onora solicitarea familiei S. de a fi mutați într-un apartament din cadrul Hotelului Complex Balnear Cozia, întrucât nu existau apartamente disponibile pentru cazare în data de 24.10.2022. Cu această ocazie, membrii familiei S. au fost informați despre faptul că li se poate oferi cazare în două camere alăturate de câte 2 locuri (paturi), așa cum prevede contractul cu C.N.P.P., precum și aspectul că, în cazul în care vor interveni modificări privind apartamentele disponibile, aceștia vor fi anunțați telefonic;
 - De asemenea, membrilor familiei S. li s-a adus la cunoștință de către salariații din cadrul Dispeceratului de cazare faptul că prețul unui bilet de odihnă și tratament este identic atât pentru Hotelul Central cât și pentru Hotelul Complex Balnear Cozia;
 - Mai mult de atât, partea reclamată susține că li s-a explicat membrilor familiei S. că nu puteau fi înșelați în condițiile în care li s-au oferit condiții de cazare mai bune decât altor titulari de bilete C.N.P.P., precum și faptul că li s-a oferit posibilitatea de a efectua procedurile medicale la alegere, fie în Baza de tratament Cozia, fie în Baza de tratament H. Central;
 - Cu toate acestea, petenta nu a fost mulțumită de explicațiile primite din partea salariaților reclamatului, susținând în continuare că se consideră înșelați și discriminați pentru că în anii anteriori când au venit la tratament au primit toate condițiile solicitate și în anul în speță nu, precum și faptul că va sesiza D.S.P., O.P.C. și C.N.C.D. pentru că nu li se oferă un apartament în cadrul Complexului;
- 26.** Referitor la afirmațiile făcute de petentă, partea reclamată apreciază că acestea sunt făcute cu rea-credință, sunt nereale, nedovedite și defăimătoare la adresa Societății Călimănești Căciulata S.A., motiv pentru care reclamatul își rezervă dreptul de a solicita petentei în instanță daune pentru prejudiciile de imagine aduse societății.
- 27.** Totodată, din punctul de vedere al reclamatului, petenta nu face dovada afirmațiilor cu înscrisuri sau cu alte mijloace de probă.
- 28.** Partea reclamată susține că pe perioada sejurului, nici persoana cu handicap S. R. C. și nici părinții acestuia nu au fost supuși vreunei deosebiri, excluderi, restricții sau altui criteriu care să aibă ca scop restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor și libertăților acestora.
- 29.** Astfel, reclamata consideră că nu au fost supuși unei discriminări directe sau indirecte, ci au primit condiții de cazare mai bune și la alegere, opțiunea de a efectua tratament balnear la alegere, nu le-a fost încasat tarif de parcare al autoturismului în parcare societății și le-au fost acordate carduri de acces zilnic gratuit la piscinele de agrement din cadrul Aqua Park Cozia sau Aqua Park H. Central.
- 30.** În consecință, față de cele menționate mai sus, partea reclamată solicită respingerea petiției ca fiind nefondată și clasarea/închiderea dosarului.
- 31. În drept,** partea reclamată își întemeiază punctul de vedere pe prevederile art. 27 alin. (4) teza a doua din O.G. nr. 137/2000, republicată, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare.
- 32.** Partea reclamată anexează următoarele înscrisuri: bilete de odihnă și tratament emise de C.N.P.P. pentru S. C., S. R. C. și S. C., extras din Contractul subsecvent de servicii nr. 80/DB/21.03.2022 încheiat între reclamat și C.N.P.P., 9 planșe foto privind condițiile adaptate nevoilor persoanelor cu handicap existente la Hotelul Central.

IV. Motivele de fapt și de drept

33. În fapt, Colegiul director reține că este chemat să stabilească dacă a existat o faptă de discriminare ca urmare a posibilului refuz al personalului din cadrul Hotelului Cozia de a caza persoane cu dizabilități, având ca efect încălcarea unui drept recunoscut de lege.

34. În drept, Colegiul va analiza acțiunile personalului din cadrul Hotelului Cozia din perspectiva asigurării echilibrului impus de respectarea principiului nediscriminării și a drepturilor prevăzute de art. 1 alin. 2 și de art. 2 alin. 1 din *O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată*. Astfel, în prima instanță, Colegiul director analizează în ce măsură obiectul petiției întrunește 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.

35. Potrivit art. 2 alin.1 din *O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare*, constituie discriminare „*orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boala cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată, care are ca scop sau efect restrângerea ori înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale ori a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.*”

36. Raportat la definiția discriminării, astfel cum este reglementată în O.G. nr. 137/2000, republicată, Colegiul director precizează că un aspect definitoriu al discriminării îl constituie faptul că diferența de tratament este bazată pe un criteriu protejat de lege. Astfel, discriminarea directă presupune atingerea adusă beneficiului unui drept al persoanei discriminate tocmai datorită apartenenței acesteia la un grup (de exemplu, origine rasială sau etnică, religie etc.) sau al unei caracteristici individuale (dizabilitate, gen, vârstă, boală cronică etc.), între actul sau faptul diferențierii și unul dintre criteriile cuprinse în norma juridică existând o legătură de cauzalitate identificabilă. Ca urmare, mobilul sau cauza comportamentului este determinat de un criteriu inerent, care este în mod expres prevăzut de legiuitor, într-o listă neexhaustivă, având în vedere că textul de lege prezintă, într-o enumerare cu caracter determinat, următoarele criterii: „*rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, gen, orientare sexuală, apartenența la o categorie defavorizată, vârstă, handicap, statut de refugiat ori azilant*”. Caracterul neexhaustiv este dat de sintagma „sau orice alt criteriu” alăturată criteriilor exprese, care practic oferă posibilitatea reținerii oricărui alt element nespecificat de lege, dar care este materializat ca fapt determinant în săvârșirea formei de discriminare.

37. Raportându-se la aspectele deduse soluționării, Colegiul director observă că în fapt se impută modul în care personalul unității hoteliere a gestionat situația.

38. Colegiul ia act că la dosar au fost depuse înscrisuri, de către petentă și de către partea reclamată, ca anexă la adresele formulate.

39. Din analiza înscrisurilor depuse la dosar, Colegiul director observă că petenta a depus legitimații de masă, copii după cartea de identitate, certificatul de handicap al fiului, plus anexe și fișele de tratament balnear. De asemenea, partea reclamată a anexat la punctul de vedere formulat copii după biletele de tratament balnear/odihnă, contractual subsecvent de servicii plus anexa nr. 1, poze cu parcare amenajată și semnalizată, poze cu rampa amplasată în proximitatea căilor de acces în incinta hotelului, poze cu ușa de acces în hotel, cu grupul sanitar și dușul adaptat persoanelor cu dizabilități, cu ascensorul adaptat, cu ușa de acces în baza de tratament și piscine adaptată pentru persoanele în fotoliu rulant și harta tactilă amplasată în recepția hotelului.

40. Colegiul director reține că potrivit art. 20 alin. 6 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările ulterioare: *„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.”* Astfel, Colegiul director reține că în materia discriminării sarcina probei este împărțită între petent și reclamat, în sensul că petentului îi revine sarcina să dovedească existența unor fapte care permit a se presupune existența unei discriminări, iar părții reclamate îi revine sarcina de a demonta prezumția de discriminare, în caz contrar urmând să răspundă pentru săvârșirea faptei de discriminare. Trebuie subliniat faptul că, conform legislației specifice în materie, în sarcina petentului cade obligația de a proba săvârșirea unor fapte, fapte probate la nivel de certitudine.

41. Luând act de înscrisurile depuse la dosar, referitor la afirmațiile supuse analizei de către petentă, Colegiul director reține că nu au fost identificate dovezi care să conducă la constatarea unei fapte de discriminare. Totodată, față de condițiile de cazare reclamate de petentă ca fiind restrictive, discriminatorii, neadaptate nevoilor persoanelor cu dizabilități, Colegiul director constată că petentei nu i s-a încălcat niciun drept, fiindu-i asigurate toate serviciile prevăzute de lege și conforme cu situația acestora.

42. Ca urmare, din ansamblul situației de fapt și a înscrisurilor aflate la dosar, Colegiul director constată că nu poate reține probe suficiente care să dovedească existența premiselor săvârșirii faptei de discriminare sesizate.

43. Coroborând toate elementele probatorii ale dosarului și analizând aspectele de mai sus, acțiunea astfel cum a fost formulată și definiția discriminării astfel cum este prevăzută în art. 2 din O.G. nr. 137/2000, republicată, Colegiul director apreciază că plângerea, astfel cum este formulată, nu este de natură a evidenția niciun element de fapt care ar permite, sub aspectul scopului sau efectului creat, reținerea unui comportament factual de restricție, preferință, excludere sau deosebire aplicat direct, în raport cu persoane aflate în situații analoage, din cauza unui criteriu determinat și care a avut drept consecință juridică afectarea unui drept prevăzut de lege în beneficiul său.

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

**COLEGIUL DIRECTOR
HOTĂRĂȘTE:**

1. Nu se pot reține mijloace de probă care să determine incidența art. 2 alin.1 din O.G. nr.137/2000 republicată; nu există drept încălcat;
2. O copie a hotărârii se va transmite părților.

V. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul.

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

Prezenta hotărâre poate fi atacată în termenul legal de 15 zile potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ** la instanța de contencios administrativ.

Membrii Colegiului director prezenți la ședință:

BABUȘ RADU – Membru

DIACONU ADRIAN NICOLAE – Membru

GRAMA HORIA – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

POPA CLAUDIA-SORINA – Membru

RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru

SĂVULESCU RADU COSMIN – Membru

Red.: H.G. și A.D.

Data redactării: 12.06.2022

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.

