



CONSILIUL PENTRU PREVENIREA ȘI ELIMINAREA DISCRIMINĂRII ȘI ASIGURAREA EGALITĂȚII

СОВЕТ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ ДИСКРИМИНАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАВЕНСТВА
COUNCIL ON THE PREVENTION AND ELIMINATION OF DISCRIMINATION AND ENSURING EQUALITY

Adresa: Republica Moldova, Chișinău, MD-2004
bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.180, bir. 405
tel.: +373 (0) 22 21-28-17
www.egalitate.md

Адрес: Республика Молдова, Кишинёв, MD-2004
бул. Штефан чел Маре 180, каб. 405
тел.: +373 (0) 22 21-28-17
www.egalitate.md

DECIZIE din 18 octombrie 2019 cauza nr. 148/19

Membrii Consiliului participanți la ședința de deliberare:

Ian FELDMAN – președinte
Svetlana DOLTU – membră
Andrei BRIGHIDIN – membru
Victorina LUCA – membră
Evghenii Alexandrovici GOLOȘCEAPOV – membru

au examinat, în ședință publică, susținerile scrise și verbale ale
persoanei interesate: Asociația Obștească Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități
victimei: XXXXXXXX
martorului: YYYYYYYY
reclamatului: „A.B.C. Gurmandis” SRL, rețea de Supermarkete nr. 1, și
au deliberat, în ședință închisă, cu privire la următoarele.

I. Obiectul plângerii

Discriminare pe criteriul de dizabilitate în acces la bunuri disponibile publicului.

II. Admisibilitatea obiectului plângerii

Plângerea corespunde cerințelor art. 13 din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012 și nu ridică excepțiile de inadmisibilitate prevăzute de pct. 42 din Regulamentul cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității aprobat prin Legea nr. 298/2012.

III. Susținerile părților

Alegațiile victimei și ale părții interesate

- 3.1 Partea interesată comunică că victima este persoană cu dizabilitate de vedere severă, nevăzător 100%, stăpân și utilizator al câinelui ghid. Aceasta relatează că, la data de 21.07.2019 în jurul orelor 19:00 s-a deplasat însoțit de câinele ghid la Supermarketul nr. 1 de pe adresa bd. Mircea cel Bătrân nr. 2, mun. Chișinău, cu scopul de a-și procura produse alimentare. Victima susține că a rugat un prieten să-l ajute să aleagă produsele de care avea nevoie, acesta fiind și martor la cele întâmplate.
- 3.2 Victima susține că imediat ce a intrat în holul supermarketului a fost întâmpinat de paznicii din magazin, care i-au spus că accesul câinilor în magazin este interzis. Victima notează că le-a explicat, că potrivit legii, persoanele cu dizabilități au dreptul să intre cu câinele ghid în locurile publice, deoarece câinele îl ajută să se deplaseze și să se orienteze în spațiu. Victima afirmă că a rugat paznicii să invite administratorul magazinului pentru a putea discuta cu el. Acesta susține că paznicii l-au numit cu cuvinte necenzurate, somându-l să

părăsească magazinul, menționând că prea multe drepturi ar cunoaște. Victima afirmă că administratoarea a menționat că nu are dreptul să intre cu câinele în magazin și că ar fi bine să-l lege într-un loc separat, iar în magazin ar putea fi însoțit de cineva din personalul magazinului. Administratoarea i-a comunicat că nu permite accesul câinelui în magazin, deoarece acest fapt ar nemulțumi ceilalți cumpărători. Victima i-a explicat doamnei administratoare faptul că câinele ghid nu-l poate lăsa și că are dreptul să fie însoțit de acesta în orice local care prestează servicii publice, inclusiv în instituțiile de comerț. Victima susține că a urmat un conflict dintre el și personalul magazinului la care a intervenit securitatea și poliția. Victima informează că a rămas să protesteze în fața magazinului. Victima menționează că, pentru a asigura accesul nestingherit al persoanelor cu dizabilități de vedere în orice loc public, ar fi util de amplasat inscripții speciale în aceste locuri, precum că accesul câinilor ghizi este permis.

- 3.3 Asociația Obștească Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități invocă discriminare pe criteriul de dizabilitate de vedere, în acces la servicii publice de comerț și asigurarea mobilității personale, manifestată prin refuzul accesului câinelui ghid în Supermarketul Nr. 1, situat pe adresa mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrân nr. 2.

Susținerile reclamatului

- 3.4 Reclamatul confirmă că, aproximativ la ora 19:45, în magazinul Nr.1 din bd. Mircea cel Bătrân 2, a intrat un tânăr cu vedere slabă însoțit de o altă persoană și un câine. Colaboratorii serviciului de securitate ai magazinului au rugat tinerii să lase câinele în afara sălii de comerț și au propus persoanei cu vedere slabă să intre cu prietenul în sală și să ceară asistența consultatului magazinului pentru efectuarea cumpărăturilor. Persoana a refuzat, explicând că nu dorește nici un ajutor și vrea să intre în magazin cu câinele. A fost solicitat reprezentantul administrației, care în scurt timp s-a apropiat de persoanele în cauză.
- 3.5 Reclamatul notează că reprezentanții magazinului au explicat tinerilor că prezența câinelui în sala de comerț nu este permisă, deoarece în magazin se comercializează produse alimentare, inclusiv produse de patiserie și culinarie, informându-i că lucrătorii companiei le vor acorda ajutorul necesar în efectuarea cumpărăturilor. Reclamatul susține că răspunsul a provocat o reacție agresivă din partea persoanei, care a atacat personalul magazinului cu un baston, fiind solicitată intervenția serviciul Bercut și a organelor de poliție.
- 3.6 Reclamatul menționează că reprezentanții magazinului au ținut cont de necesitatea creării condițiilor favorabile și de adaptare a persoanei cu dizabilități ținând cont și de interesele celorlalți consumatori. Reclamatul susține că nu a permis accesul câinelui în incinta locului de comercializare a produselor alimentare, urmărind scopul de a preveni riscul contaminării sau deteriorării alimentelor expuse spre comercializare în incinta magazinului, or nu putea fi cunoscut comportamentul câinelui la vederea produselor alimentare, existând riscul ca acestea să fie deteriorate.
- 3.7 Reclamatul atrage atenția că scopul primordial al limitării accesului câinelui în localul instituției de comerț a fost dictat de necesitatea companiei de a se supune prevederilor legale, dar și protejarea intereselor celorlalți cumpărători care vizitează magazinul și care ar putea avea de suferit urmare a aflării unui câine în incinta unității de comercializare a produselor alimentare, în privința cărora sunt impuse reguli drastice de igienă. Reclamatul notează că acțiunile sale se justifică de existența unui scop legitim, și anume asigurarea securității alimentare a unui număr nelimitat de persoane, iar măsurile luate au fost adecvate și proporționale.
- 3.8 Reclamatul subliniază că persoanei i s-a oferit posibilitatea de a fi însoțită de către un angajat al magazinului, care l-ar fi ajutat să efectueze cumpărăturile necesare în condiții similare cu ceilalți cumpărători. Respectiv, reprezentanții magazinului au întreprins măsurile necesare în vederea asigurării persoanei cu deficiențe de vedere a exercitării drepturilor și

libertăților fundamentale în condiții de egalitate cu ceilalți cumpărători. Reclamatul punctează că persoana cu deficiențe de vedere nu a fost pusă într-o situație mai puțin favorabilă în raport cu alți cumpărători ai magazinului, or aceștia nu i s-a interzis accesul în magazin și procurarea produselor, reiterând că a fost limitat doar accesul câinelui în magazin.

- 3.9 Reclamatul consideră că în situația de față nu sunt întrunite elementele constitutive ale discriminării, iar pentru tratamentul aplicat există o justificare obiectivă și rezonabilă dictată de prezența unui scop legitim, acel de a proteja interesele consumatorilor de produse alimentare care se aflau în incinta magazinului, iar măsurile care au fost luate în vederea protejării intereselor acestora, dar și pentru asigurarea și protejarea drepturilor persoanei cu dizabilități de vedere, au fost adecvate situației și proporționale scopului urmărit.
- 3.10 Reclamatul își exprimă regretul față de cele întâmplate și aduce la cunoștință că personalul companiei va acorda persoanelor cu dizabilități orice asistență și ajutor necesar pentru efectuarea cumpărăturilor în condiții confortabile.

Susținerile martorului

- 3.11 Martorul declară că a fost rugat de prietenul său să-l ajute să facă cumpărături la un magazin alimentar. Acesta susține că, la intrarea în magazin, au fost stopați de către securitate care le-a comunicat că nu le este permis să intre cu câinile. Acesta notează că victima i-a comunicat că câinele său este special dressat pentru a-l ajuta. Martorul declară că conflictul s-a iscat din cauza că victima a încercat să se apere.

IV. Dreptul național și internațional relevant

- 4.1 **Constituția Republicii Moldova la art. 16 alin. (2)** prevede că toți cetățenii Republicii Moldova sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială; **art. 51 alin. (1)** persoanele cu dizabilități beneficiază de o protecție specială din partea întregii societăți. Statul asigură pentru ele condiții normale de tratament, de readaptare, de învățământ, de instruire și de integrare socială.
- 4.2 **Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012 la art. 1 alin. (1)** stabilește că scopul legii este prevenirea și combaterea discriminării, precum și asigurarea egalității tuturor persoanelor aflate pe teritoriul Republicii Moldova în sferile politică, economică, socială, culturală și alte sfere ale vieții, fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar; **art. 2** oferă definiția discriminării ca fiind orice deosebire, excludere, restricție ori preferință în drepturi și libertăți a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile reale, stipulate de prezenta lege sau pe criterii presupuse; acomodare rezonabilă este definită ca orice modificare sau adaptare necesară și adecvată, într-un caz particular, care nu impune o sarcină disproporționată sau nejustificată atunci când este nevoie pentru a asigura unei persoane, în cazurile stabilite de lege, exercitarea drepturilor și libertăților fundamentale în condiții de egalitate cu ceilalți; **art. 3** stabilește că subiecți în domeniul discriminării sunt persoanele fizice și juridice din domeniul public și privat; **art. 8** este interzisă orice formă de discriminare privind accesul persoanelor la: **lit. h)** alte servicii și bunuri disponibile publicului.
- 4.3 **Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60/2012 art. 2** persoană cu dizabilități este persoana cu deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere/obstacole, pot îngreuna participarea ei deplină și eficientă la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane; **art. 20 alin. (5)** câinele ghid care însoțește persoana cu dizabilități are acces liber și gratuit în toate locurile publice și în mijloacele de transport.

- 4.4 **Legea privind siguranța alimentelor nr. 306/2018 la art. 7 alin. (10)** produsele alimentare trebuie să satisfacă necesitățile fiziologice ale omului în substanțe nutritive și în energie, să fie inofensive, să nu conțină contaminanți, microorganisme și alte organisme ori substanțe biologice în cantități care să depășească valorile-limită stabilite în reglementările din domeniu alimentar, să nu prezinte în alt mod pericol pentru om, să fie produse și introduse pe piață în condiții de igienă conform prevederilor Legii nr. 296/2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare; **art. 8 alin. (9)** operatorii din domeniul alimentar care produc, achiziționează, depozitează, transportă și introduc pe piață produse alimentare sau prestează servicii de alimentație publică trebuie să respecte prevederile Legii nr. 296/2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare și să efectueze măsuri de asigurare a siguranței produselor respective.
- 4.5 **Cod contravențional la art. 158 alin. (3)** notează că admiterea accesului câinilor sau al pisicilor în exploatațile de animale sau în unitățile de procesare, de fabricare ori de depozitare a produselor alimentare, în piețe și târguri, cu excepția câinilor de serviciu, a câinilor însoțitori, special pregătiți pentru persoane cu dizabilități, precum și a câinilor de vânătoare având botniță și fiind conduși în lesă de persoane autorizate, se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 60 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere.
- 4.6 **Ordinul cu privire la aprobarea Regulilor de întreținere a câinilor în localitățile din Republica Moldova nr. 426/2000 la pct. 10 lit. a)** menționează că deținătorilor de câini li se interzice plimbatul câinilor în locuri neautorizate de către primării, scăldatul lor în bazine de apă și lacuri, circulația liberă pe raza localităților cu câini fără lesă și botniță, precum și intrarea cu câini în localurile publice - magazine, piețe de desfacere a produselor agroalimentare, parcuri, scuaruri, stadioane și mijloace de transport în comun. Nu vor fi supuși acestui regim câinii de serviciu ai Ministerului Apărării, Ministerului Afacerilor Interne și ai trupelor militare de frontieră la executarea funcțiilor de serviciu în cazuri excepționale.
- 4.7 **Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități la art. 9 alin. (1)** pentru a permite persoanelor cu dizabilități să ducă o viață independentă și să participe deplin la toate aspectele vieții, statele participante vor lua măsurile necesare pentru a asigura accesul persoanelor cu dizabilități, în egală măsură cu alți cetățeni, la mediul fizic, la transport, inclusiv tehnologii și sisteme informaționale și de comunicare și la alte utilități și servicii la care are acces publicul larg, atât în localitățile urbane, cât și în localitățile rurale. Aceste măsuri, care vor include identificarea și eliminarea obstacolelor și barierelor care împiedică accesul persoanelor cu dizabilități, se vor referi printre altele la: (a) clădiri, drumuri, mijloace de transport și alte utilități interioare și exterioare, inclusiv școli, case, instituții și locuri de muncă; (b) servicii de informare, comunicare și alte servicii, inclusiv servicii electronice și de urgență; **alin. (2)** Statele Participante vor lua măsurile necesare pentru a: (a) elabora, promulga și monitoriza implementarea standardelor și regulilor minime privind accesul la utilitățile și serviciile libere sau destinate publicului larg; (b) garanta că organizațiile private, care oferă utilități și servicii libere sau destinate publicului larg, iau în considerație toate aspectele accesibilității persoanelor cu dizabilități; (c) oferi instruire părților interesate cu privire la problemele de accesibilitate a persoanelor cu dizabilități; (d) pune la dispoziție în clădirile și instituțiile deschise publicului larg, indicatoare în alfabetul Braille și în formă simplă și ușor de înțeles; (e) oferi asistență personală și intermediari, inclusiv ghizi, cititori și interpreți profesioniști ai limbajului gesturilor, facilitarea accesului la clădiri și la alte locuri deschise publicului.

V. În concluzie, Consiliul reține următoarele

- 5.1 Din materialele dosarului, Consiliul reține că urmează să se pronunțe asupra existenței faptei de discriminare indirectă pe criteriul de dizabilitate în acces la bunuri disponibile publicului.

- 5.2 Consiliul reamintește că atât legislația națională (art. 15 alin.1 și art. 19 din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012), cât și practica Curții Europene a Drepturilor Omului (printre multe altele, a se vedea cauza Dordevic c. Croația par. 82-84, par.177, cauza Chassagnou și alții v. Franța par. 91-92, Timishev v. Rusia par.57) stabilesc o regulă specială referitor la sarcina probei în litigiile privind discriminarea, și anume: sarcina probei trece la reclamat atunci când petiționara/petiționarul prezintă dovezi din care se poate prezuma că a existat un tratament discriminatoriu. Pentru a institui prezumția discriminării indirecte faptele invocate trebuie să caracterizeze cumulativ următoarele elemente:
- a) existența unei reguli, unui criteriu sau a unei practici aparent neutre (cerință care se aplică tuturor)
 - b) care dezavantajează anumite persoane
 - c) pe baza unui criteriu protejat.
- 5.3 Analizând alegațiile părții interesate, Consiliul stabilește că prezumția discriminării indirecte a fost instituită. Consiliul a reținut că regula neutră, potrivit căreia accesul câinilor în unitățile de alimentație publică este interzis, afectează persoanele cu mobilitate redusă care se deplasează și se orientează în spațiu cu suportul câinelui ghid. Consiliul a stabilit că persoana cu dizabilitate vizuală nu a putut accede în magazin din cauza că era însoțită de un câine ghid. Consiliul a luat act că animalul însoțitor este un câine special dresat pentru a acorda asistență în deplasare persoanelor nevăzătoare și dispune de toate actele confirmative în acest sens.
- 5.4 Conform art. 15 alin. (1) din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012, sarcina de a proba că faptele în cauză nu constituie discriminare revine persoanei despre care se presupune că a comis fapta discriminatorie. Consiliul urmează să aprecieze dacă regula se justifică în mod obiectiv, printr-un scop legitim și dacă mijloacele de atingere a scopului sunt proporționale, adecvate și necesare.
- 5.5 În susținerea poziției sale, reclamatul a explicat că nu i-a permis petiționarului accesul în magazin cu câinele, deoarece prezența animalului în unitatea comercială ar fi creat riscul contaminării sau deteriorării alimentelor expuse și că ar fi deranjat alți cumpărători. Astfel, reclamatul consideră că refuzul este obiectiv și rezonabil, iar măsurile întreprinse sunt proporționale scopului de a asigura securitatea alimentară.
- 5.6 Consiliul, examinând prevederile normative incidente circumstanțelor cauzei, stabilește că legislația permite accesul liber și gratuit a câinelui ghid care însoțește persoana cu dizabilități în mijloacele de transport și în toate locurile publice, inclusiv unde sunt depozitate produse alimentare. Nemulțumirea celorlalți cumpărători nu este un criteriu obiectiv care ar justifica îngrădirea persoanei cu dizabilități să se bucure independent și efectiv de acces în locurile disponibile publicului. Consiliul menționează că art. 9 al Convenției privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități obligă statele participante să asigure persoanelor cu dizabilități accesul la mediul fizic, circulație, respectiv alte posibilități și servicii care le stau la dispoziție, atât în mediul urban, cât și în mediul rural. Implementarea acestei convenții, printre altele, înseamnă și obligația statelor de a asigura posibilitățile de folosire a câinelui ghid pentru nevăzători.
- 5.7 Consiliul subliniază că persoanele cu dizabilități au diferite nevoi de abilitare și necesită diferite tipuri de suport. Astfel, în cazul unor probleme de deplasare, persoana cu dizabilități are nevoie de suport spre dezvoltarea abilităților de mobilitate, de exemplu folosirea bastonului, a cîinilor ghizi, a scaunelor rulante etc. Aceste măsuri de suport permit persoanelor cu dizabilități să depășească barierele și obstacolele cu care ar putea să interacționeze în diverse situații. Anume aceste măsuri permit participarea eficientă a persoanelor cu dizabilități la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane. Astfel, societatea trebuie să înțeleagă că aceste măsuri de suport sunt absolut necesare persoanelor cu mobilitate redusă pentru a le permite să ducă o viață independentă și să participe deplin la toate aspectele vieții cotidiene.

- 5.8 Consiliul, de asemenea, notează că măsurile de alternativă propuse de reprezentanții magazinului (de a lăsa câinele afară) nu pot fi considerate adecvate, or așa cum persoana cu dizabilități locomotorii se deplasează cu ajutorul fotoliului rulant, așa și persoana cu dizabilități vizuale se deplasează cu ajutorul fie a câinelui ghid, fie a unui baston. Prin urmare, accesul animalului însoțitor, care este special pregătit pentru a acorda suport stăpânului, trebuie acceptat drept mijloc de suport, ci nu ca un simplu animal de companie sau de protecție. Mai mult, Consiliul atrage atenția că animalele certificate ca fiind însoțitori sunt special dresați astfel încât sunt capabili să evite elementele care distrag atenția atunci când trebuie să viziteze locuri publice, precum restaurante, magazine alimentare și mijloace de transport în comun.
- 5.9 Acestea fiind explicate, Consiliul constată că acțiunea de a nu permite intrarea în incinta magazinului pentru persoana nevăzătoare însoțită de câinele ghid constituie un refuz nejustificat în acces la bunuri disponibile publicului.

Astfel, conducându-se de prevederile art. 1, 2, 3 și art. 15 alin. (4) din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012, coroborat cu pct. 61 din Regulamentul cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității aprobat prin Legea nr. 298/2012,

CONSILIUL DECIDE

1. Faptele constatate reprezintă discriminare indirectă pe criteriul de dizabilitate în acces la bunuri disponibile publicului.
2. Reclamatul va afișa la intrare în toate magazinele din rețeaua de Supermarkete nr. 1 un simbol pentru a indica că în spațiul respectiv accesul câinilor ghizi este permis.
3. În vederea prevenirii faptelor similare pe viitor, Guvernul va propune completarea art. 20 din Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60/2012, prin reglementarea obligativității proprietarilor localurilor publice și/sau managerilor, administratorilor mijloacelor de transport public, de afișare a unui simbol pentru a indica că în spațiul respectiv este permis accesul câiniilor ghizi.
4. Decizia se comunica părților și va fi făcută publică pe adresa www.egalitate.md.
5. Decizia poate fi contestată, în decurs de 30 de zile de la data comunicării, la Judecătoria Chișinău, sediu Râșcani, situată pe adresa: mun. Chișinău, str. Kiev, 3.

Membrii Consiliului care au votat decizia:

Ian FELDMAN – președinte

Svetlana DOLTU – membră

Andrei BRIGHIDIN – membru

Victorina LUCA – membră

Evghenii Alexandrovici GOLOȘCEAPOV – membru