



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

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

DECIZIE din 20 mai 2019 cauza nr. 39/19

Membrii Consiliului participanți la ședința de deliberare:

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

au examinat, în ședință publică, susținerile scrise și verbale ale
petiționarei: XXXX, în interesul fiului minor
reclamatei: S.C."Megarosa-Com" S.R.L. și
au deliberat, în ședință închisă, cu privire la următoarele.

I. Obiectul plângerii

Hărțuire pe criteriu de limbă și vârstă în acces la servicii 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 de activitate al Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității, adoptat prin Legea nr. 298/2012.

III. Susținerile părților

Alegațiile petiționarei

- 3.1 Petiționara susține că, în data de 16 februarie 2019, fiul ei a fost tratat umilitor de către angajații frizeriei ce aparține S.C."Megarosa-Com" SRL din cauza vârstei și necunoașterii limbii române. Petiționara solicită Consiliului să întreprindă măsurile corespunzătoare în vederea contracarării acestor fapte în viitor.

Poziția reclamatei

- 3.2 Reclamata notează că nu există impedimente, obstacole și/sau refuzuri în oferirea serviciilor prestate persoanelor vorbitoare de limbă rusă. De asemenea, nu există limite de vârstă minimă/maximă. Reclamata susține că declarațiile și acțiunile petiționarei sunt o intimidare. În plus, adaugă că, la data de 16 februarie 2019, când administratorul a solicitat serviciul 112 atât petiționara, cât și soțul acesteia, nu au avut careva pretenții, fapt relatat în explicațiile scrise depuse în adresa poliției.

IV. Dreptul național relevant

- 4.1 **Constituția Republicii Moldova** prin **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.
- 4.2 **Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012 la art. 1 alin. (1)** stabilește că scopul prezentei legi 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 hărțuirii ca fiind orice comportament nedorit care conduce la crearea unui mediu intimidant, ostil, degradant, umilitor sau ofensator, având drept scop sau efect lezarea demnității unei persoane pe baza criteriilor stipulate de prezenta lege; **art. 3** stabilește că subiecți în domeniul discriminării sunt persoanele fizice și juridice din domeniul public și privat; **art. 8 lit. h)** stipulează că este interzisă orice formă de discriminare privind accesul persoanelor la serviciile și bunuri disponibile publicului.

- 4.3 **Regulamentul cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității, adoptat prin Legea nr. 298/2012 la pct. 18** se stipulează că Consiliul exercită atribuțiile care îi sunt date în competență prin Legea cu privire la asigurarea egalității și prin prezentul regulament; **pct. 19** prevede că în exercitarea atribuțiilor de prevenire și eliminare a discriminării și de asigurare a egalității tuturor persoanelor care se consideră victime ale discriminării, Consiliul adoptă decizii; **pct. 61** decizia este actul prin care Consiliul soluționează plângerea și constată existența sau lipsa faptei discriminatorii.
- 4.4 **Metodologia de elaborare a standardelor ocupaționale, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 863/2014 la pct. 2** oferă definiția standardului ocupațional pentru profesiile muncitorești ca fiind document care descrie atribuțiile și sarcinile profesionale specifice unei meserii/profesii/specialități/ocupații dintr-un domeniu de activitate și reperele calitative asociate îndeplinirii cu succes a acestora, în concordanță cu cerințele pieței muncii; **pct. 3** stabilește că standardele ocupaționale sunt necesare pentru asigurarea calității formării profesionale a resurselor umane, identificarea competențelor profesionale, corelarea formării profesionale inițiale și continue cu cerințele pieței muncii și servesc drept bază pentru reformarea sistemului de învățământ profesional tehnic secundar din Republica Moldova, dezvoltarea Cadrului Național al Calificărilor în conformitate cu principiile Cadrului European al Calificărilor.
- 4.5 **Ordinul Ministerului Economiei nr. 35/2016 cu privire la aprobarea standardelor ocupaționale “1012003 Frizer” și “1013002 Bucătar” în anexa nr. 1** compartimentul descrierea profesiei stabilește că pentru o activitate cu succes frizerul trebuie să dețină următoarele calități profesionale: înclinații pentru lucru manual; înclinații pentru lucru cu obiecte de natură; înclinații pentru munca de creație; înclinații pentru lucrările de service; rezistență fizică; tendință de a lucra în domeniul comunicării; mobilitate activă și fizică. În compartimentul competențe cheie relevante este indicat că frizerul trebuie să dețină cunoștințe de comunicare în limba maternă/limba de stat, precum și competențe de comunicare într-o limbă străină.

V. În concluzie, Consiliul reține următoarele

- 5.1 Din materialele dosarului, Consiliul reține că urmează să se pronunțe asupra existenței faptei de hărțuire pe criteriu de limbă și vârstă în acces la servicii disponibile publicului.
- 5.2 Consiliul reamintește că atât legislația națională (art. 15 alin.1 și art. 19 din Legea nr. 121 cu privire la asigurarea egalității), 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 reclamant atunci când petiționara/petiționarul prezintă dovezi din care se poate prezuma că a existat un tratament discriminatoriu. Pentru a institui prezumția hărțuirii, faptele descrise și probele prezentate urmează să caracterizeze cumulativ următoarele elemente constitutive:
- a) comportamentul nedorit,
 - b) care a condus la crearea unui mediu intimidant, ostil, degradant, umilitor sau ofensator
 - c) scopul sau efectul comportamentului a fost să lezeze demnitatea

- d) pe baza unui criteriu protejat.
- 5.3 Examinând materialele cauzei, Consiliul stabilește că prezumția hărțuirii a fost instituită. Consiliul a reținut drept comportament nedorit următoarele acțiuni: cominicarea ironică (făceau glume pe seama necunoașterii limbii române) a frizerului cu clientul în timpul pestării serviciului și spălarea părului din poziția verticală (din picioare). Consiliul a luat act că acest comportament a fost aplicat din cauza vârstei și necunoașterii limbii române.
- 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 caracterul comportamentului deplîns prin raportare la normele general acceptabile, precum și legătura de cauzalitate dintre acesta și criteriul invocat.
- 5.5 În susținerea poziției sale reclamata a explicat că serviciul de tunsoare a fost prestat conform solicitării clientului, iar comportamentul angajaților adecvat și corect față de limba vorbită și vârsta clientului.
- 5.6 În ședința de audieri, părțile au convenit să soluționeze pe cale amiabilă incidentul produs. Reclamata, inclusiv frizerul vizat, urmau să-și prezentele scuze corespunzătoare. Totodată, reclamata urma să analizeze posibilitatea returnării banilor pentru serviciul prestat necorespunzător. În termenul acordat de Consiliu, părțile nu au informat despre rezultatele atinse în acest sens. Prin urmare, Consiliul se va pronunța pe marginea circumstanțelor raportate.
- 5.7 Consiliul notează că procedura de spălare și uscare a părului în toate frizeriile are loc în poziția așezată, într-un fotoliu, astfel încât să asigure clientului un mediu confortabil în timpul acestei proceduri. Acest fapt poate fi privit drept o normă generală, un standard minim de calitate în prestarea unui astfel de serviciu. În situația examinată, clientul nu a beneficiat de serviciul solicitat conform acestui standard, or acesta a fost prestat într-o manieră intimidantă (din picioare).
- 5.8 De asemenea, analizând în contradictoriu, susținerile părților, în ședința de audieri, Consiliul ajunge la concluzia că anume vârsta și limba vorbită de client, luate în ansamblu, au alimentat comportamentul intimidant al frizerului. Consiliul notează că în situația în care minorul era să fie însoțit de un adult, sau în cazul în care clientul era un adult, un astfel de comportament era să fie evitat, or pentru aceștia din urmă probabilitatea de a riposta este mai mare decât în cazul unui minor. În egală măsură, Consiliul reține aplicabilitatea criteriului de limbă din considerentul că glumele au vizat faptul că băiatul, la vârsta lui, nu cunoaște limba română.
- 5.9 Consiliul notează că poziția de frizer presupune abilități de comunicare eficientă și productivă cu clientul pe care urmează să-l deservească. Faptul că fiul petiționarei nu cunoștea limba română în măsură suficientă pentru a putea explica frizerului solicitările, nu-l scutește pe ultimul de obligația de a asigura prestarea serviciului într-o formă demnă și conformă cu necesitățile persoanei servite. Consiliul menționează că prestarea serviciilor de tunsoare trebuie să se realizeze în condiții similare pentru toți clienții potrivit solicitării lor. Fiind un serviciu prestat publicului, reclamata nu poate admite ca serviciile să fie prestate în condiții diferite din considerente de limbă și vârstă. Este de datoria reclamatei să asigure angajarea personalului calificat care să corespundă cerințelor stipulate în standardul ocupațional Frizer.
- 5.10 În partea ce ține de recuperarea plății pentru serviciul de tunsoare, Consiliul menționează că nu este competent să examineze plângerile privind repararea prejudiciului material cauzat. Consiliul recomandă petiționarei să se adreseze autorităților competente cu atribuții în domeniul protecției consumatorului, precum și, după caz, instanței de judecată în ceea ce privește revendicarea plății achitate pentru serviciul de tunsoare.

Astfel, conducându-se de prevederile art. 1, 2, 3, art. 8 lit. e) și art. 15 alin. (4) din Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității, coroborat cu pct. 61 din Regulamentul de

activitate al Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității adoptat prin Legea nr. 298/2012,

CONSILIUL DECIDE

1. Faptele constatate reprezintă discriminare pe criteriu de vârstă și limbă în acces la servicii disponibile publicului.
2. Frizerul S.C."Megarosa-Com" S.R.L. implicat în incident urmează să-și ceară scuze în formă scrisă de la fiul petiționarei.
3. S.C."Megarosa-Com" S.R.L. va instrui personalul în vederea prestării serviciilor în mod nediscriminator.
4. S.C."Megarosa-Com" S.R.L. va sigura angajarea frizerilor și prestarea serviciilor de tunsoare conform standardului ocupațional Frizer, aprobat prin ordinului Ministerului Economiei nr. 35/2016. Totodată, va asigura comunicarea eficientă dintre personalul frizeriei și clienții care sunt deserviți.
5. S.C."Megarosa-Com" S.R.L. va informa Consiliul despre măsurile întreprinse și cele planificate în termen de 10 zile de la comunicarea Deciziei.
6. Decizia se comunică părților și va fi făcută publică pe adresa www.egalitate.md.
7. Decizia este cu drept de atac în instanța de contencios administrativ, conform prevederilor pct. 65 din Regulamentul de activitate al Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității, adoptat prin Legea nr. 298/2012 și a Codului administrativ nr. 116/2018.

Membrii Consiliului care au votat decizia:

Ian FELDMAN – președinte

Svetlana DOLTU – membră

Andrei BRIGHIDIN – membru

Victorina LUCA – membră