



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. Стефан чел Марэ, 180, каб. 405
тел.: +373 (0) 22 21-28-17

DECIZIE din 5 martie 2018 cauza nr. 05/18

Membrii Consiliului participanți la ședința de deliberare:

Ian FELDMAN – președinte
Oxana GUMENNAIA – membră
Andrei BRIGHIDIN – membru
Lucia GAVRILIȚĂ – membră

au examinat, în ședință publică, susținerile scrise și verbale ale
petiționarului: XXXXXXXX.

reclamatului: IM Orange Moldova SA, reprezentat de dna Natalia Tighineanu și,
au deliberat, în ședință închisă, cu privire la următoarele.

I. Obiectul plângerii

Pretinsa discriminare pe criteriu de naționalitate în acces la servicii disponibile publicului.

II. Admisibilitatea obiectului plângerii

Plângerea corespunde cerințelor art. 13 din Legea nr. 121 cu privire la asigurarea egalității din 25.05.2012 și nu ridică excepțiile de inadmisibilitate prevăzute de pct. 42 din Legea nr. 298 din 21.12.2012 cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității.

III. Susținerile părților

Alegațiile petiționarului

- 3.1 XXXXX este cetățean al României. Aflându-se de ceva timp pe teritoriul Republicii Moldova (în continuare RM) s-a adresat către ÎM Orange Moldova SA pentru a încheia un contract de prestare a serviciului Internet Acum. Angajații companiei au refuzat încheierea unui atare contract, pe motiv că petiționarul este cetățean străin și pentru încheierea contractului solicitat nu a prezentat permisul de ședere cu viza de reședință pe teritoriul RM. Petiționarul consideră acțiunile reclamatului ca fiind discriminare pe criteriu de naționalitate în acces la serviciile pe care le prestează.

Susținerile reclamatului

- 3.2 ÎM Orange Moldova SA menționează că încheie contracte Orange Internet Acum cu toți cetățenii indiferent de faptul dacă aceștia au sau nu permis de ședere pe teritoriul RM. ÎM Orange Moldova SA prestează servicii internet mobil cu i) încheierea contractului Abonament Internet Acum de 120,170 și respectiv 250 lei și ii) prin intermediul cartei preplătite Internet Acum Preplay. Prestarea serviciului Internet Acum Preplay prin intermediul cartei preplătite are loc în felul următor. La doar 100 lei cartela poate fi procurată din orice magazin orange, chioșcuri, gherete de presă. În baza acestei cartele, clienții beneficiază de 6GB de trafic ce se alocă sub forma a două opțiuni de 3GB.
- 3.3 Prestarea serviciului Internet Acum are loc prin două modalități. Prin procurarea unui dispozitiv mobil de la Orange la preț promoțional sau în rate sau prin fir. În cadrul contractelor Orange Internet Acum, clienții nu achită taxa de conectare. Aceste taxe sunt considerabile și sunt suportate de companie. Pentru acoperirea acestor cheltuieli se prevede o perioadă minimă contractuală, pe durata căreia consumatorul este obligat să achite plata lunară de abonament. Conform ofertelor companiei perioada minimă contractuală variază de la 12 la 24 luni. Până la expirarea perioadei minime contractuale clienții nu pot rezilia contractul fără plata unor despăgubiri.

- 3.4 Astfel, în caz de neplată a serviciilor oferite, ÎM Orange Moldova SA poate înainta în instanța de judecată competentă din RM o acțiune. Lipsa domiciliului permanent în RM a unui cetățean străin, aflat temporar în RM care a semnat un contract pe durată minimă de la 12 la 24 luni și nu și-a onorat obligațiunile contractuale, ar tergiversa procesul de examinare a unui potențial litigiu de încasare a unei eventuale datorii și ar deveni anevoios procesul de executare silită în legătură cu lipsa bunurilor pe teritoriul RM.
- 3.5 Potrivit prevederilor art. 14 alin. (3) din Legea privind regimul juridic al străinilor în Republica Moldova nr. 200 din 16.07.2000, străinii care nu au obligația de a obține vize pentru a intra în RM, pot să rămână pentru o ședere neîntreruptă sau pentru mai multe șederi a căror durată nu va depăși 90 de zile calendaristice în decursul oricărei perioade de 180 de zile calendaristice, ceea ce implică luarea în considerare a ultimei perioade de 180 de zile precedente fiecărei zile de ședere. Reieșind din prevederile legale care stabilesc un termen limitat de ședere pe teritoriul RM în raport cu perioada minimă contractuală pentru serviciile Orange Abonament Internet Acum, ÎM Orange Moldova SA a stabilit condiții comerciale diferite pentru cetățenii care locuiesc temporar pe teritoriul Republicii Moldova sau sunt în vizită, luând în calcul riscurile aferente.
- 3.6 Prin urmare, cetățenii aflați temporar pe teritoriul RM pot încheia contracte Internet Acum cu achitarea în avans a sumei abonamentului pentru perioada minimă contractuală. Compania susține că petiționarul nu a fost tratat în condiții mai dezavantajoase decât alte persoane străine aflate temporar pe teritoriul RM.

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. 19 alin. (1)** cetățenii străini și apatrizii au aceleași drepturi și îndatoriri ca și cetățenii Republicii Moldova, cu excepțiile stabilite de lege; **art. 23 alin. (1)** fiecare om are dreptul să i se recunoască personalitatea juridică; **art. 54 alin. (1)** în Republica Moldova nu pot fi adoptate legi care ar suprima sau ar diminua drepturile și libertățile fundamentale ale omului și cetățeanului; **alin. (2)** exercițiul drepturilor și libertăților nu poate fi supus altor restrângeri decât celor prevăzute de lege, care corespund normelor unanim recunoscute ale dreptului internațional și sunt necesare în interesele securității naționale, integrității teritoriale, bunăstării economice a țării, ordinii publice, în scopul prevenirii tulburărilor în masă și infracțiunilor, protejării drepturilor, libertăților și demnității altor persoane, împiedicării divulgării informațiilor confidențiale sau garantării autorității și imparțialității justiției; **art. 126 alin. (1)** economia Republicii Moldova este economie de piață, de orientare socială, bazată pe proprietatea privată și pe proprietatea publică, antrenate în concurență liberă; **alin. (2)** Statul trebuie să asigure: **lit. b)** libertatea comerțului și activității de întreprinzător, protecția concurenței loiale, crearea unui cadru favorabil valorificării tuturor factorilor de producție.
- 4.2 **Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05.2012 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 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 criteriile presupuse; **art. 3** stabilește că subiecți în domeniul discriminării sunt persoanele fizice și juridice din domeniul public și privat; **art. 8 lit. h)** interzice orice formă de discriminare privind accesul persoanelor la servicii disponibile publicului.
- 4.3 **Legea privind regimul străinilor în Republica Moldova nr. 200 din 16.07.2010 la art. 14 alin. (3)** stabilește că dacă în tratatele internaționale sau în actele normative prin care se desființează unilateral regimul de vize nu este prevăzută perioada pentru care vizele sunt desființate, străinilor care nu au obligația obținerii vizei pentru a intra în Republica Moldova li se permite accesul pe teritoriul ei. Aceștia pot să rămână pentru o ședere neîntreruptă sau pentru mai multe șederi a căror durată nu va depăși 90 de zile calendaristice în decursul oricărei perioade de 180 de zile calendaristice, ceea ce implică luarea în considerare a ultimei perioade de 180 de zile precedente fiecărei zile de ședere; **art. 32 alin. (1)** pentru acordarea dreptului de ședere provizorie, străinul trebuie să adreseze autorității competente pentru străini, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de expirarea termenului pentru care i s-a

acordat dreptul de aflare, o cerere în acest sens; **alin. (2)** cererea de acordare a dreptului de ședere provizorie va fi însoțită de pașaportul național în original și în copie, de dovada spațiului de locuit, de dovada asigurării medicale și a mijloacelor de întreținere, de cazierul judiciar tradus și legalizat/apostilat de autoritățile statului a cărui cetățenie străinul o deține, de actele de stare civilă în original și în copii. În cazul în care străinul are o ședere legală de cel puțin 2 ani într-o altă țară decât țara a cărei cetățenie o deține, acesta urmează să prezinte cazierul judiciar eliberat de autoritățile statului de reședință, tradus și legalizat/apostilat, precum și documentul ce confirmă dreptul de ședere.

4.4 Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrare a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 48 din 10.09.2013 la pct. 7 stabilește că la încheierea contractului în formă scrisă, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final setul de documente, stabilit de furnizor, necesar și suficient pentru probarea identității și sediului (domiciliului) utilizatorului final și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului acestuia; **pct. 13** perioada inițială a contractelor încheiate în formă scrisă este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali întreprinzători sau persoane juridice; **pct. 14** contractul încheiat în formă scrisă poate fi reziliat din inițiativa utilizatorului final, în baza cererii depuse de acesta în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract; **pct. 19 - 5)** de a stabili, respectând legislația și reglementările în vigoare, tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator final, volumul traficului, categoria utilizatorilor finali, tipul serviciului, forma contractării serviciului, planurile tarifare, opțiunile tarifare etc., inclusiv dreptul de a implementa, retrage sau modifica programe de loialitate; **pct. 20** în relația cu utilizatorul final, furnizorul i se incumbă toate obligațiile ce reies din legislația în vigoare aplicabilă, inclusiv, obligația: **33)** să nu pretindă utilizatorului final, în cazul rezilierii anticipate de către cel din urmă a contractului încheiat în formă scrisă (înainte de expirarea perioadei minime inițiale), o despăgubire mai mare decât valoarea reală a prejudiciului cauzat furnizorului în legătură cu această reziliere; **pct. 21** în relația cu furnizorul, utilizatorul final beneficiază de toate drepturile ce reies din legislația în vigoare aplicabilă, inclusiv, de dreptul: **1)** de a beneficia de servicii, cu respectarea actelor normative în vigoare, a clauzelor contractului încheiat cu furnizorul și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor; **2)** de a beneficia de serviciile sau de pachete de servicii oferite de furnizor în baza contractelor scrise.

4.5 Pactul internațional cu privire la drepturile civile și politice din 16.12.1966 ratificat de Republica Moldova la 26.04.1993 la art. 2 pct. 1 Statele părți la prezentul Pact se angajează să respecte și să garanteze tuturor indivizilor care se găsesc pe teritoriul lor și țin de competența lor drepturile recunoscute în prezentul Pact, fără nici o deosebire, în special de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau orice altă opinie, origine națională sau socială, avere, naștere sau întemeiată pe orice altă împrejurare **pct. 2** Statele părți la prezentul pact se angajează să garanteze că drepturile enunțate în el vor fi exercitate fără nici o discriminare întemeiată pe rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau orice altă opinie, origine națională sau socială, avere, naștere sau orice altă împrejurare; **art. 16** orice om are dreptul de a i se recunoaște pretutindeni personalitatea juridică.

V. În concluzie, Consiliul reține următoarele

5.1 Din materialele dosarului, Consiliul reține spre examinare o pretinsă discriminare pe criteriu de naționalitate 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 D. H. și alții v. Republica Cehă par. 82-84, par.177, cauza Chassagnou și alții v. Franța par. 91-92, Timishev v. Rusia par.57) prevede o regulă specială referitor la sarcina probei în litigiile privind discriminarea, și anume: sarcina probei trece la reclamat atunci când petiționarul prezintă dovezi din care se poate prezuma că a existat un tratament discriminatoriu. Reieșind din alegațiile expuse în plângere, pentru a institui o prezumție a discriminării petiționarul urma să prezinte fapte care ar arăta existența cumulativă a următoarelor elemente:

- a) tratamentul mai puțin favorabil (excludere, deosebire, etc.) în exercitarea unui drept
- b) aplicat în comparație cu o altă persoană (un grup de persoane)

- c) cu care petiționarul se află în situație analogică
- d) în baza unui criteriu protejat.

- 5.3 Petiționarul susține că s-a adresat către ÎM Orange Moldova SA pentru a încheia un contract de prestare a serviciului Internet Acum, însă reclamatul l-a refuzat pe motiv că nu este cetățean al RM. Petiționarul se consideră discriminat pe criteriu de naționalitate în acces la servicii disponibile publicului.
- 5.4 Conform art. 15 alin. (1) din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05.2012, sarcina de a proba că faptele în cauză nu constituie discriminare revine persoanelor/instituțiilor despre care se presupune că a comis fapta discriminatorie. Consiliul urmează să aprecieze existența sau lipsa unei justificări obiective și rezonabile a tratamentului deplâns.
- 5.5 În susținerea poziției sale, reclamatul a comunicat că încheie contracte Orange Internet Acum cu toți solicitanții, indiferent de naționalitatea acestora. Compania explică că persoanelor le sunt prestate servicii de internet fără achitarea unor taxe pentru conectare. În schimb, pentru acoperirea acestor cheltuieli se prevede o perioadă minimă contractuală, până la expirarea căreia clienții nu pot rezilia contractul fără plata unor despăgubiri. Având în vedere că legislația prevede mai multe modalități de aflare pe teritoriul RM (permis de ședere sau 90 de zile calendaristice în decursul oricărei perioade de 180 de zile calendaristice), ÎM Orange Moldova SA a stabilit condiții comerciale diferite pentru persoane care locuiesc temporar pe teritoriul RM sau sunt în vizită, luând în calcul riscurile aferente. Pentru persoanele care sunt în vizită (aflați temporar pe teritoriul RM) încheierea contractelor Internet Acum se realizează cu achitarea în avans a sumei abonamentului pentru perioada minimă contractuală.
- 5.6 Examinând susținerile părților precum și probele anexate la dosar, Consiliul stabilește că, dat fiind faptul că petiționarul nu este cetățean al RM, la încheierea contractului de prestare a serviciului solicitat acesta urmează să prezinte permisul de ședere sau, în caz contrar, să achite în avans plata pentru perioada minimă contractuală. Consiliul reține argumentele reclamatului și notează că situațiile examinate sunt diferite și, implicit, se justifică tratamentul diferențiat.

Astfel, conducându-se de prevederile art. 1, 2, 3, 8 lit. h) și art. 15 alin. (4) din Legea nr. 121 cu privire la asigurarea egalității, coroborat cu pct. 61 al Legii nr. 298 din 21.12.2012 cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității,

CONSILIUL DECIDE

1. Faptele constatate nu reprezintă discriminare.
2. Decizie se comunica părților și va fi făcută publică pe adresa www.egalitate.md.
3. Decizia este cu drept de atac în instanța de contencios administrativ, conform prevederilor pct. 65 ale Legii nr.298 din 21.12.2012 cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității și ale Legii contenciosului administrativ nr. 793 din 10.02.2000.

Membrii Consiliului care au votat decizia:

Ian FELDMAN – Președinte

Oxana GUMENNAIA – Membră

Andrei BRIGHIDIN – Membru

Lucia GAVRILIȚĂ – Membră