



# PRINCIPIILE DIRECTOARE PRIVIND AFACERILE ȘI DREPTURILE OMULUI

de punere în  
aplicare a Cadrului  
„Protecție, respect și  
măsuri reparatorii” al  
Organizației  
Națiunilor Unite



UNITED NATIONS  
New York and Geneva, 2011



UNITED NATIONS  
HUMAN RIGHTS  
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Notă

Denumirile folosite și prezentarea materialului în prezenta publicație nu implică exprimarea niciunui aviz din partea Secretariatului Organizației Națiunilor Unite cu privire la statutul juridic al vreunei țări, vreunui teritoriu, oraș sau vreunei zone, ori al autorităților sale, nici cu privire la delimitarea frontierelor sau granițelor sale.

Simbolurile documentelor Organizației Națiunilor Unite se compun din litere majuscule și cifre. Menționarea unei cifre indică o trimitere la un document al ONU.

HR/PUB/11/04

© 2011 Organizația Națiunilor Unite

Toate drepturile rezervate pentru toate țările

# CUPRINS

<b>I. OBLIGAȚIA STATULUI DE A PROTEJA DREPTURILE OMULUI</b>	<b>3</b>
A. PRINCIPII FONDATOARE	3
B. PRINCIPII OPERAȚIONALE	4
<b>II. RESPONSABILITATEA ÎNTREPRINDERILOR DE A RESPECTA DREPTURILE OMULUI</b>	<b>13</b>
A. PRINCIPII FONDATOARE	13
B. PRINCIPII OPERAȚIONALE	16
<b>III. ACCESUL LA MĂSURI REPARATORII</b>	<b>27</b>
A. PRINCIPIU FONDATOR	27
B. PRINCIPII OPERAȚIONALE	28

Această publicație conține „Principiile directoare privind afacerile și drepturile omului: Pentru punerea în aplicare a Cadrului «Protecție, respect și măsuri reparatorii» al Organizației Națiunilor Unite”, care a fost elaborat de Reprezentantul Special al Secretarului General pentru problema drepturilor omului și a corporațiilor transnaționale și a altor întreprinderi. Reprezentantul special a anexat Principiile directoare la raportul său final către Consiliul Drepturilor Omului (A/HRC/17/31), care include, de asemenea, o introducere la Principiile directoare și o prezentare generală a procesului care a dus la elaborarea acestora.

Consiliul Drepturilor Omului a aprobat Principiile directoare în Rezoluția 17/4 din 16 iunie 2011.

## PRINCIPII GENERALE

Principiile directe recunosc ca fundamentale:

- (a) Obligațiile existente ale statelor de a respecta, proteja și îndeplini drepturile omului și libertățile fundamentale;
- (b) Rolul întreprinderilor ca organe specializate ale societății care îndeplinesc funcții specializate, obligate să se conformeze tuturor legilor aplicabile și să respecte drepturile omului;
- (c) Necesitatea ca drepturile și obligațiile să fie corelate cu măsuri reparatorii adecvate și eficiente atunci când sunt încălcate.

Principiile directe se aplică tuturor statelor și tuturor întreprinderilor, atât transnaționale, cât și de alte tipuri, indiferent de dimensiunea, sectorul, situarea, proprietatea și structura acestora.

Principiile directe trebuie înțelese ca un ansamblu coerent și trebuie interpretate, individual și colectiv, în raport cu obiectivul lor de a îmbunătăți normele și practicile în materie de afaceri și drepturile omului, pentru a obține rezultate tangibile pentru persoanele și comunitățile afectate, contribuind astfel și la o globalizare durabilă din punct de vedere social.

Nicio dispoziție din Principiile directe nu trebuie interpretată ca generând noi obligații de drept internațional sau ca limitând ori subminând orice obligații legale pe care un stat și le-a asumat sau la care ar putea fi supus în temeiul dreptului internațional în domeniul drepturilor omului.

Principiile directe trebuie să fie puse în aplicare în mod nediscriminatoriu, acordând o atenție deosebită drepturilor și nevoilor, precum și problemelor, ale persoanelor din grupuri sau populații expuse unui risc mai mare de a deveni vulnerabile sau marginalizate, și având în vedere în mod corespunzător diferitele riscuri cu care se pot confrunta femeile și bărbații.







# I. OBLIGAȚIA STATULUI DE A PROTEJA DREPTURILE OMULUI

## A. PRINCIPII FONDATOARE

1. **Statele trebuie să protejeze drepturile omului împotriva încălcărilor comise pe teritoriul și/sau sub jurisdicția lor de către terți, inclusiv întreprinderi. Acest lucru necesită luarea măsurilor corespunzătoare pentru prevenirea, anchetarea, pedepsirea și repararea unor astfel de încălcări prin politici, legi, reglementări și proceduri judiciare eficiente.**

### *Comentariu*

Obligațiile statelor în materie de drept internațional al drepturilor omului impun ca acestea să respecte, să protejeze și să îndeplinească drepturile omului ale persoanelor aflate pe teritoriul și/sau sub jurisdicția lor. Obligațiile o includ pe aceea de a proteja împotriva încălcării drepturilor omului de către terți, inclusiv întreprinderi.

Obligația statului de a proteja este o normă de conduită. Prin urmare, statele nu sunt răspunzătoare *per se* de încălcarea drepturilor omului de către actori privați. Totuși, statele pot să încalce obligațiile care le revin în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului în cazul în care astfel de încălcări le pot fi imputate sau în cazul în care nu iau măsuri corespunzătoare pentru a preveni, ancheta, pedepsi și repara încălcările comise de actori privați. Deși, în general, statele au libertatea de a decide măsurile, acestea trebuie să ia în considerare întreaga gamă de măsuri preventive și reparatorii permise, inclusiv politici, legi, reglementări și proceduri judiciare. Statele au, de asemenea, obligația de a proteja și a promova preeminența dreptului, inclusiv prin luarea de măsuri pentru a asigura egalitatea în fața legii și echitatea în aplicarea acesteia, precum și prin asigurarea responsabilizării corespunzătoare, a securității juridice și a transparenței procedurale și juridice.

Acest capitol pune accent pe măsurile preventive, iar capitolul III prezintă măsurile reparatorii.

2. **Statele trebuie să enunțe într-un mod clar că se așteaptă ca toate întreprinderile cu sediul pe teritoriul și/sau în jurisdicția lor să respecte drepturile omului pe tot parcursul activităților lor.**

## *Comentariu*

În prezent, statele nu sunt obligate în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului, să reglementeze activitățile extrateritoriale ale întreprinderilor cu sediul oficial pe teritoriul și/sau sub jurisdicția lor. De asemenea, în general, nu li se interzice să facă acest lucru, cu condiția să existe un temei jurisdicțional recunoscut. În cadrul acestor parametri, unele organisme din domeniul drepturilor omului recomandă statelor de origine să ia măsuri pentru a preveni comiterea de încălcări în străinătate de către întreprinderile aflate sub jurisdicția lor.

Există motive întemeiate, din punct de vedere politic, pentru ca statele de origine să enunțe în mod clar să se așteaptă ca întreprinderile să respecte drepturile omului în străinătate, în special în cazul în care statul însuși este implicat în aceste întreprinderi sau le sprijină. Printre motive se numără asigurarea previzibilității pentru întreprinderi prin transmiterea de mesaje coerente și consecvente, precum și păstrarea propriei reputații a statului.

Statele au făcut o serie de demersuri în acest sens. Unele sunt măsuri interne cu consecințe extrateritoriale. Printre exemple se numără cerințe ca societățile-„mamă” să emită rapoarte privind operațiunile globale ale întregii întreprinderi; instrumente legislative multilaterale fără caracter obligatoriu, ca de exemplu Ghidul pentru Întreprinderi Multinaționale al Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică; precum și standarde de performanță impuse de instituțiile care sprijină investițiile în străinătate. Alte demersuri constituie legi și măsuri de aplicare extrateritoriale directe. Printre acestea se numără regimurile penale care autorizează urmărirea penală pe baza naționalității autorului, indiferent de locul comiterii infracțiunii. Diverși factori pot contribui la caracterul rezonabil aparent și real al acțiunilor statelor, de exemplu dacă acestea se bazează pe un acord multilateral.

## **B. PRINCIPII OPERAȚIONALE**

### **FUNȚII GENERALE DE REGLEMENTARE ȘI DE POLITICI ALE STATULUI**

#### **3. Statele, în îndeplinirea obligației lor de a proteja, trebuie:**

- (a) Să pună în aplicare legi care au ca scop sau au ca efect să oblige întreprinderile să respecte drepturile omului, precum și să evalueze periodic caracterul adecvat al acestor legi și să remedieze eventualele lacune;
- (b) Să asigure faptul că alte legi și politici care reglementează înființarea

și funcționarea curentă a întreprinderilor, ca de exemplu dreptul societăților comerciale, nu limitează, ci favorizează respectarea drepturilor omului de către întreprinderi;

- (c) Să ofere întreprinderilor orientări eficiente cu privire la modul de respectare a drepturilor omului pe tot parcursul activităților lor;
- (d) Să încurajeze și, după caz, să oblige întreprinderile să comunice modul în care abordează impactul lor asupra drepturilor omului.

### *Comentariu*

Statele nu trebuie să presupună că întreprinderile preferă invariabil lipsa de acțiune a statului sau că beneficiază de această lipsă, și trebuie să aibă în vedere o combinație inteligentă de măsuri – naționale și internaționale, obligatorii și voluntare – pentru a favoriza respectarea drepturilor omului de către întreprinderi.

Nepunerea în aplicare a legilor existente care reglementează direct sau indirect respectarea drepturilor omului de către întreprinderi este adesea o lacună juridică semnificativă în practica statelor. Astfel de legi pot fi din domenii variate, de la legi privind nediscriminarea și dreptul muncii la legi privind mediul, proprietatea, viața privată și combaterea corupției. Prin urmare, este important ca statele să analizeze dacă astfel de legi sunt aplicate în prezent în mod eficace și, în caz contrar, de ce se întâmplă așa ceva și ce măsuri pot remedia situația într-un mod rezonabil.

Este la fel de important ca statele să examineze dacă aceste legi oferă acoperirea necesară în funcție de evoluția circumstanțelor și dacă, împreună cu politicile relevante, oferă un mediu favorabil respectării drepturilor omului de către întreprinderi. De exemplu, o mai mare claritate în anumite domenii de drept și de politici, de exemplu cele care reglementează accesul la terenuri, inclusiv drepturile de proprietate asupra terenurilor sau de folosință a acestora, este adesea necesară pentru a proteja atât titularii drepturilor, cât și întreprinderile.

Legile și politicile care reglementează înființarea și funcționarea curentă a întreprinderilor, de exemplu legile privind societățile comerciale și valorile mobiliare, modelează în mod direct comportamentul întreprinderilor. Cu toate acestea, consecințele lor asupra drepturilor omului rămân slab înțelese. De exemplu, în legile privind societățile comerciale și valorile mobiliare nu se precizează clar ceea ce societățile și agenții lor au voie să facă, cu atât mai puțin

ce au obligația să facă, în raport cu drepturile omului. Legile și politicile din acest domeniu trebuie să ofere orientări suficiente pentru a permite întreprinderilor să respecte drepturile omului, ținând seama în mod corespunzător de rolul structurilor de guvernare existente, ca de exemplu consiliile de administrație.

Orientările pentru întreprinderi cu privire la respectarea drepturilor omului trebuie să indice rezultatele preconizate și să contribuie la schimbul de bune practici. Ar trebui să ofere consiliere cu privire la metodele adecvate, inclusiv obligația de diligență în domeniul drepturilor omului, precum și la modul în care pot fi luate în considerare în mod eficace aspectele de gen, vulnerabilitate și/sau marginalizare, recunoscând problemele specifice cu care se pot confrunta populațiile indigene, femeile, minoritățile naționale sau etnice, minoritățile religioase și lingvistice, copiii, persoanele cu dizabilități, lucrătorii migranți și familiile lor.

Instituțiile naționale pentru drepturile omului care respectă Principiile de la Paris joacă un rol important în a ajuta statele să identifice dacă legile relevante sunt conforme cu obligațiile lor în domeniul drepturilor omului și sunt puse în aplicare în mod eficace, precum și în a furniza orientări privind drepturile omului atât întreprinderilor, cât și altor actori nestatali.

Prezentarea, de către întreprinderi, a modului în care abordează impactul lor asupra drepturilor omului poate lua diverse forme, de la angajarea unui dialog informal cu părțile interesate afectate până la publicarea de rapoarte oficiale. Încurajarea de către stat a unei astfel de comunicări sau, după caz, obligarea la o astfel de comunicare este importantă pentru favorizarea respectării drepturilor omului de către întreprinderile comerciale. Stimulentele pentru comunicarea de informații corespunzătoare ar putea include dispoziții care să acorde importanță unei astfel de autoraportări în cazul oricărei proceduri judiciare sau administrative. O cerință de comunicare poate fi deosebit de potrivită în cazul în care natura activităților comerciale sau a cadrelor de funcționare prezintă un risc semnificativ pentru drepturile omului. Politicile sau legile din acest domeniu pot clarifica în mod util conținutul și modalitățile comunicărilor întreprinderilor, contribuind la asigurarea atât a accesibilității, cât și a acurateții comunicărilor.

Orice prevedere a ceea ce ar constitui o comunicare corespunzătoare trebuie să țină seama de riscurile pe care aceasta le poate prezenta pentru siguranța și securitatea persoanelor și a instalațiilor, de cerințele legitime de confidențialitate comercială, precum și de diversitatea dimensiunilor și structurilor întreprinderilor.

Cerințele de raportare financiară trebuie să clarifice faptul că, în unele cazuri, impactul asupra drepturilor omului poate fi „material” sau „semnificativ” pentru performanța economică a întreprinderii.

## LEGĂTURA DINTRE STAT ȘI ÎNTREPRINDERI

**4. Statele trebuie să ia măsuri suplimentare pentru a proteja împotriva încălcării drepturilor omului de către întreprinderi care sunt deținute ori controlate de stat sau care beneficiază de sprijin și servicii substanțiale din partea agențiilor statului, ca de exemplu agențiile de creditare a exportului și agențiile oficiale de asigurare sau garantare a investițiilor, inclusiv, după caz, impunând obligația de diligență în domeniul drepturilor omului.**

### *Comentariu*

Statele, în mod individual, sunt principalii factori responsabili în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului, iar în mod colectiv sunt administratorii regimului internațional al drepturilor omului. În cazul în care o întreprindere este controlată de stat sau în cazul în care acțiunile sale pot fi altminteri atribuite statului, o încălcare a drepturilor omului de către întreprindere poate implica o încălcare a obligațiilor proprii ale statului în temeiul dreptului internațional. În plus, cu cât o întreprindere este mai apropiată de stat sau cu cât se bazează mai mult pe autoritatea statutară sau pe sprijinul contribuabililor, cu atât este mai determinantă logica politicii statului pentru a se asigura că întreprinderea respectă drepturile omului.

Statele, în cazul în care dețin sau controlează întreprinderi, dispun de cele mai mari mijloace în limitele competențelor lor pentru a asigura faptul că se pun în aplicare politicile, legile și reglementările relevante privind respectarea drepturilor omului. Forurile superioare de conducere raportează, de regulă, agențiilor statului, iar departamentele guvernamentale asociate au o marjă mai largă de control și supraveghere, inclusiv asigurarea punerii în aplicare a obligației de diligență în domeniul drepturilor omului. (Aceste întreprinderi sunt totodată supuse responsabilității întreprinderilor de a respecta drepturile omului, abordate în capitolul II.)

O serie de agenții aflate în legătură, în mod formal sau informal, cu statul pot să ofere sprijin și servicii pentru activitățile comerciale. Printre acestea se numără agențiile de creditare a exportului, agențiile oficiale de asigurare sau garantare a investițiilor, agențiile de dezvoltare și instituțiile de finanțare a dezvoltării. În cazul în care aceste agenții nu iau în considerare în mod explicit impactul negativ

real și potențial al întreprinderilor beneficiare asupra drepturilor omului, acestea se pun în pericol – din punct de vedere al reputației, dar și financiar, politic și potențial juridic – pentru sprijinirea oricărui astfel de prejudiciu și pot să ia parte la problemele legate de drepturile omului cu care se confruntă statul beneficiar. Având în vedere aceste riscuri, statele trebuie să încurajeze și, după caz, să impună obligația de diligență în domeniul drepturilor omului din partea agenților înseși și a întreprinderilor sau proiectelor care primesc sprijinul lor. Este foarte probabil ca o cerință privind obligația de diligență în domeniul drepturilor omului să fie oportună în cazul în care natura activităților comerciale sau a cadrelor de funcționare constituie un risc semnificativ pentru drepturile omului.

- 5. Statele trebuie să exercite o supraveghere corespunzătoare pentru a-și îndeplini obligațiile internaționale în domeniul drepturilor omului atunci când încheie contracte cu întreprinderile, sau când adoptă legi în materie, pentru a furniza servicii care ar putea avea un impact asupra exercitării drepturilor omului.**

#### *Comentariu*

Statele nu renunță la obligațiile lor în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului atunci când privatizează furnizarea de servicii care pot avea un impact asupra exercitării drepturilor omului. Neasigurarea de către state a faptului că întreprinderile care prestează astfel de servicii funcționează în conformitate cu obligațiile statului în domeniul drepturilor omului poate avea consecințe pentru stat însuși atât din punct de vedere al reputației, cât și din punct de vedere juridic. Ca măsură necesară, contractele de servicii relevante sau legea de abilitare trebuie să enunțe clar așteptările statului ca aceste întreprinderi să respecte drepturile omului. Statele trebuie să se asigure că pot să supravegheze în mod efectiv activitățile întreprinderilor, inclusiv prin furnizarea unor mecanisme independente corespunzătoare de monitorizare și responsabilizare.

**6. Statele trebuie să promoveze respectarea drepturilor omului de către întreprinderile cu care efectuează tranzacții comerciale.**

*Comentariu*

Statele efectuează o varietate de tranzacții comerciale cu întreprinderile, nu în ultimul rând prin activitățile lor de achiziții publice. Acest lucru oferă statelor – individual și colectiv – oportunități unice de a favoriza conștientizarea în legătură cu drepturile omului și respectarea acestora de către respectivele întreprinderi, inclusiv prin intermediul clauzelor contractuale, ținând seama în mod corespunzător de obligațiile relevante ale statelor în temeiul dreptului intern și internațional.

**SPRIJINIREA RESPECTĂRII DREPTURILOR OMULUI DE CĂTRE ÎNTREPRINDERI ÎN ZONELE AFECTATE DE CONFLICTE**

- 7. Deoarece riscul unor încălcări grave ale drepturilor omului este mai mare în zonele afectate de conflicte, statele trebuie să contribuie la garanția că întreprinderile care își desfășoară activitatea în aceste contexte nu sunt implicate în astfel de abuzuri, inclusiv prin aceste demersuri:**
- (a) Colaborarea, cât mai devreme posibil, cu întreprinderile pentru a le ajuta să identifice, să prevină și să atenueze riscurile legate de drepturile omului ale activităților lor și ale relațiilor lor de afaceri; Acordarea unei asistențe adecvate întreprinderilor pentru a evalua și a aborda riscurile mai mari de abuzuri, acordând o atenție deosebită atât violenței legate de gen, cât și violenței sexuale;**
  - (b) Neacordarea accesului la sprijin și servicii publice pentru o întreprindere care este implicată în încălcări grave ale drepturilor omului și refuză să coopereze pentru soluționarea situației;**
  - (c) Asigurarea faptului că actualele politici, legi, reglementări și măsuri de executare ale acestora sunt eficace în abordarea riscului de implicare a întreprinderilor în încălcări grave ale drepturilor omului.**

*Comentariu*

Unele dintre cele mai grave încălcări ale drepturilor omului care implică întreprinderi au loc în cazul conflictului pentru control asupra teritoriului, resurselor sau a guvernului însuși – caz în care nu este de așteptat ca regimul

drepturilor omului să funcționeze așa cum era prevăzut. Întreprinderile responsabile solicită din ce în ce mai mult orientări din partea statelor cu privire la modul în care pot evita să ia parte la atingerile aduse drepturilor omului în aceste contexte dificile. Sunt necesare abordări inovatoare și practice. În special, este important să se acorde atenție riscului de violență bazată pe sex și pe gen, care predomină în special în perioadele de conflict.

Este important ca toate statele să abordeze problemele din timp, înainte ca situațiile din acele locuri să se deterioreze. În zonele afectate de conflicte, este posibil ca statul „gazdă” să nu poată proteja în mod corespunzător drepturile omului din cauza lipsei unui control efectiv. În cazul în care sunt implicate corporații transnaționale, statele lor „de origine” au, prin urmare, roluri de jucat în sprijinirea atât a acestor corporații, cât și a statelor gazdă pentru a asigura faptul că întreprinderile nu sunt implicate în încălcări ale drepturilor omului, iar statele vecine pot să ofere un sprijin suplimentar important.

Pentru a obține o mai mare coerență a politicilor și pentru a acorda sprijin corespunzător întreprinderilor în astfel de situații, statele de origine trebuie să încurajeze o cooperare mai strânsă între agențiile lor de asistență pentru dezvoltare, ministerele afacerilor externe și ministerele comerțului, și instituțiile de finanțare a exporturilor din capitalele lor și în cadrul ambasadelor lor, precum și între aceste agenții și actorii guvernului gazdă; să elaboreze indicatori de avertizare timpurie pentru a alerta agențiile guvernamentale și întreprinderile de afaceri cu privire la probleme; și să aplice consecințele corespunzătoare oricărei lipse de cooperare din partea întreprinderilor în aceste contexte, inclusiv prin neacordarea sau retragerea sprijinului public sau a serviciilor publice în vigoare sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, să refuze acordarea acestora în viitor.

Statele trebuie să avertizeze întreprinderile cu privire la riscul sporit de a fi implicate în încălcări grave ale drepturilor omului în zonele afectate de conflicte. Acestea trebuie să verifice dacă politicile, legile, reglementările și măsurile lor de executare abordează efectiv acest risc sporit, inclusiv prin dispoziții privind obligația de diligență în domeniul drepturilor omului din partea întreprinderilor. În cazul în care identifică lacune, statele trebuie să ia măsurile corespunzătoare pentru a le remedia. Printre acestea se pot număra examinarea răspunderii civile, administrative sau penale a întreprinderilor cu sediul sau cu puncte de lucru pe teritoriul și/sau sub jurisdicția lor care comit sau iau parte la încălcări grave ale drepturilor omului. În plus, statele trebuie să aibă în vedere abordări multilaterale pentru prevenirea și abordarea unor astfel de fapte, precum și să



sprijine inițiative colective eficace.

Toate aceste măsuri se adaugă obligațiilor care le revin statelor în temeiul dreptului internațional umanitar în situații de conflict armat, precum și în temeiul dreptului penal internațional.

## **ASIGURAREA COERENȚEI POLITICILOR**

- 8. Statele trebuie să asigure faptul că structurile guvernamentale, agențiile și alte instituții cu sediul în stat care modelează practicile comerciale cunosc și respectă obligațiile statului în domeniul drepturilor omului atunci când își îndeplinesc mandatele respective, inclusiv prin acordarea informațiilor, formării profesionale și a sprijinului relevante.**

### *Comentariu*

Nu există o tensiune inevitabilă între obligațiile statelor în domeniul drepturilor omului și legile și politicile pe care le adoptă care modelează practicile comerciale. Totuși, uneori, statele trebuie să ia decizii de echilibrare dificile pentru a reconcilia diferitele nevoi ale societății. Pentru a atinge echilibrul potrivit, statele trebuie să adopte o abordare amplă pentru gestionarea agendei în domeniul afacerilor și drepturilor omului, menită să asigure coerența politicilor interne atât în plan vertical, cât și orizontal.

Coerența politică verticală impune ca statele să dispună de politicile publice, legile și procesele necesare pentru a pune în aplicare obligațiile care le revin în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului. Coerența politică orizontală înseamnă sprijinirea și dotarea departamentelor și agențiilor, atât la nivel național, cât și la nivel subnațional, care modelează practicile comerciale – inclusiv cele responsabile de legile privind societățile comerciale și valorile mobiliare, investițiile, creditarea exportului și asigurările, comerțul și forța de muncă – pentru a fi informate și a acționa într-un mod compatibil cu obligațiile guvernelor în domeniul drepturilor omului.

- 9. Statele trebuie să mențină un spațiu corespunzător pentru politicile interne pentru a-și îndeplini obligațiile în domeniul drepturilor omului atunci când urmăresc obiective politice legate de afaceri cu alte state sau întreprinderi, de exemplu prin tratate sau contracte de investiții.**

### *Comentariu*

Acordurile economice încheiate de state, fie cu alte state, fie cu întreprinderi – ca de exemplu tratate bilaterale de investiții, acorduri de liber schimb sau contracte pentru proiecte de investiții – generează oportunități economice pentru state. Dar ele pot, de asemenea, să afecteze spațiul corespunzător pentru politici interne al guvernelor. De exemplu, clauzele contractelor internaționale de investiții pot să împiedice statele să pună în aplicare în totalitate noua legislație privind drepturile omului ori să le expună riscului unui arbitraj internațional obligatoriu, în cazul în care fac așa ceva. Prin urmare, statele trebuie să se asigure că își păstrează o suficientă capacitate în materie de politici și reglementări pentru a proteja drepturile omului în temeiul unor astfel de acorduri, asigurând în același timp protecția necesară a investitorilor.

#### **10. Statele, când acționează ca membri ai instituțiilor multilaterale care se ocupă de chestiuni legate de afaceri, trebuie:**

- (a) Să încerce să se asigure că acele instituții nu limitează capacitatea statelor lor membre de a-și îndeplini datoria de a proteja și nici nu împiedică întreprinderile să respecte drepturile omului;**
- (b) Să încurajeze acele instituții, în limitele respectivelor mandate și capacități, să promoveze respectarea drepturilor omului de către întreprinderi și, la cerere, să ajute statele să își îndeplinească datoria de a proteja împotriva încălcării drepturilor omului de către întreprinderi, inclusiv prin asistență tehnică, consolidarea capacităților și sensibilizare;**
- (c) Să se inspire din aceste principii directe pentru a promova înțelegerea comună și a favoriza cooperarea internațională în gestionarea problemelor legate de afaceri și drepturile omului.**

### *Comentariu*

Este necesară, de asemenea, o mai mare coerență a politicilor la nivel internațional, inclusiv în cazurile în care statele participă la instituții multilaterale care se ocupă de aspecte legate de afaceri, ca de exemplu comerțul internațional și instituțiile financiare. Statele își mențin obligațiile în temeiul dreptului internațional al drepturilor omului atunci când participă la astfel de instituții.

Consolidarea capacităților și sensibilizarea prin intermediul acestor instituții pot juca un rol esențial în sprijinirea tuturor statelor pentru îndeplinirea obligației lor de protecție, inclusiv prin facilitarea schimbului de informații despre probleme și cele mai bune practici, promovând astfel abordări mai consecvente.

Acțiunea colectivă prin intermediul instituțiilor multilaterale poate ajuta statele să asigure condiții de egalitate în ceea ce privește respectarea drepturilor omului de către întreprinderi, dar trebuie să facă acest lucru prin creșterea performanței celor rămase în urmă. Cooperarea dintre state, instituții multilaterale și alte părți interesate poate juca, de asemenea, un rol important.

Aceste principii directoare oferă un punct de referință comun în această privință și ar putea servi ca bază utilă pentru construirea unui efect pozitiv cumulativ care să țină seama de rolurile și responsabilitățile respective ale tuturor părților interesate relevante.



## II. RESPONSABILITATEA ÎNTRINDERILOR DE A RESPECTA DREPTURILE OMULUI

### A. PRINCIPII FONDATOARE

11. **Întreprinderile trebuie să respecte drepturile omului. Aceasta înseamnă că întreprinderile trebuie să evite încălcarea drepturilor omului în cazul altora și trebuie să se ocupe de impactul negativ asupra drepturilor omului în care sunt implicate.**

#### *Comentariu*

Responsabilitatea de a respecta drepturile omului este o normă globală de conduită preconizată pentru toate întreprinderile, indiferent de locul în care își desfășoară activitatea. Aceasta există independent de capacitățile și/sau disponibilitatea statelor de a-și îndeplini propriile obligații în domeniul drepturilor omului și nu diminuează acele obligații. Și există în plus față de respectarea legilor și reglementărilor naționale care protejează drepturile omului.

Abordarea impactului negativ asupra drepturilor omului necesită luarea de măsuri corespunzătoare pentru prevenirea, atenuarea și, după caz, remedierea acestora.

Întreprinderile pot să își asume alte angajamente sau activități pentru a sprijini și a promova drepturile omului, care pot să contribuie la exercitarea drepturilor. Dar acest lucru nu compensează nerespectarea drepturilor omului pe parcursul activităților lor.

Întreprinderile nu trebuie să submineze capacitățile statelor de a-și îndeplini propriile obligații în domeniul drepturilor omului, inclusiv prin acțiuni care ar putea slăbi integritatea proceselor judiciare.

12. **Responsabilitatea întreprinderilor de a respecta drepturile omului se referă la drepturile omului recunoscute la nivel internațional – respectiv, cel puțin, cele enunțate în Carta internațională a drepturilor omului și principiile privind drepturile fundamentale stabilite în Declarația Organizației Internaționale a Muncii cu privire la principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă.**

#### *Comentariu*

Deoarece întreprinderile pot avea un impact asupra, practic, a întregului set de drepturi ale omului recunoscute la nivel internațional, responsabilitatea lor de a respecta se aplică tuturor acestor drepturi. În practică, unele drepturi ale omului pot fi expuse unui risc mai mare decât altele în anumite industrii sau contexte și, prin urmare, vor fi în centrul unei atenții sporite. Totuși, situațiile se pot schimba, astfel încât toate drepturile omului trebuie să facă obiectul unei revizuirii periodice.

O listă fiabilă a principalelor drepturi ale omului recunoscute la nivel internațional este inclusă în Carta internațională a drepturilor omului (constând în Declarația universală a drepturilor omului și principalele instrumente prin care aceasta a fost codificată: Pactul internațional cu privire la drepturile civile și politice și Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale), împreună cu principiile privind drepturile fundamentale din cele opt convenții fundamentale ale OIM, astfel cum sunt prevăzute în Declarația cu privire la principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă. Acestea sunt criteriile de referință în raport cu care alți actori sociali evaluează impactul întreprinderilor asupra drepturilor omului. Responsabilitatea întreprinderilor de a respecta drepturile omului se diferențiază de aspectele legate de răspunderea juridică și punerea în aplicare a legilor, care rămân definite în mare parte de dispozițiile legislației naționale din jurisdicțiile relevante.

În funcție de circumstanțe, poate fi necesar ca întreprinderile să aibă în vedere norme suplimentare. De exemplu, întreprinderile trebuie să respecte drepturile omului ale persoanelor aparținând unor grupuri sau populații specifice care necesită o atenție deosebită, în cazul în care pot să afecteze negativ drepturile omului ale acestora. În acest sens, instrumentele Organizației Națiunilor Unite au elaborat în detaliu drepturile populațiilor indigene; ale femeilor; ale minorităților naționale sau etnice, religioase și lingvistice; ale copiilor; ale persoanelor cu dizabilități; ale lucrătorilor migranți și ale familiilor acestora. În plus, în situații de conflict armat, întreprinderile trebuie să respecte normele dreptului internațional umanitar.

### **13. Responsabilitatea de a respecta drepturile omului impune ca întreprinderile:**

- (a) Să evite să cauzeze ori să ia parte la impactul negativ asupra drepturilor omului prin propriile lor activități, dar și să se ocupe de acest impact atunci când se produce;**
- (b) Să încerce să prevină ori să atenueze impactul negativ asupra**

**drepturilor omului care este legat direct de activitățile, produsele sau serviciile lor prin relațiile lor de afaceri, chiar dacă acestea nu au contribuit la acel impact.**

### *Comentariu*

Întreprinderile pot fi implicate în impactul negativ asupra drepturilor omului fie prin propriile lor activități, fie ca urmare a relațiilor lor de afaceri cu alte părți. Principiul director 19 enunță în detaliu consecințele pentru modul în care întreprinderile trebuie să abordeze aceste situații. În sensul prezentelor principii directoare, „activitățile” unei întreprinderi se înțeleg ca incluzând atât acțiunile, cât și omisiunile; iar „relațiile sale de afaceri” se înțeleg ca incluzând relațiile cu partenerii de afaceri, entitățile din lanțul său valoric și orice altă entitate nestatală sau statală legată direct de activitățile, produsele ori serviciile sale comerciale.

**14. Responsabilitatea întreprinderilor de a respecta drepturile omului se aplică tuturor întreprinderilor, indiferent de dimensiune, sector, cadru de funcționare, proprietate și structură. Totuși, amploarea și complexitatea mijloacelor prin care întreprinderile îndeplinesc această responsabilitate pot varia în funcție de acești factori și de gravitatea impactului negativ al întreprinderii asupra drepturilor omului.**

### *Comentariu*

Mijloacele prin care o întreprindere își îndeplinește responsabilitatea de a respecta drepturile omului vor fi proporționale, printre alți factori, cu dimensiunea ei. Întreprinderile mici și mijlocii pot avea o capacitate mai redusă, precum și procese și structuri de gestionare mai informale decât întreprinderile mai mari, prin urmare politicile și procesele lor respective vor avea diferite forme. Însă unele întreprinderi mici și mijlocii pot avea un impact grav asupra drepturilor omului, ceea ce va necesita măsuri corespunzătoare, indiferent de dimensiunea lor. Gravitatea impactului va fi evaluată în funcție de mărimea, amploarea și caracterul iremediabil al acestora. Mijloacele prin care o întreprindere își îndeplinește responsabilitatea de a respecta drepturile omului pot fi diferite, de asemenea, dacă și în ce măsură aceasta își desfășoară activitatea individual sau prin intermediul unui grup corporativ. Totuși, responsabilitatea de a respecta drepturile omului se aplică în totalitate și în mod egal tuturor întreprinderilor.

**15. Pentru a-și îndeplini responsabilitatea de a respecta drepturile omului,**

întreprinderile trebuie să dispună de politici și procese corespunzătoare dimensiunii și circumstanțelor lor, inclusiv:

- (a) Un angajament politic de a-și îndeplini responsabilitatea de a respecta drepturile omului;
- (b) Un proces de obligație de diligență în domeniul drepturilor omului pentru a identifica, a preveni, a atenua și a da socoteală pentru modul în care abordează impactul lor asupra drepturilor omului;
- (c) Procese care permit repararea oricărui impact negativ asupra drepturilor omului pe care îl cauzează sau la care ia parte.

### *Comentariu*

Întreprinderile trebuie să cunoască drepturile omului și să demonstreze că le respectă. Nu pot face acest lucru decât dacă dispun de anumite politici și procese. Principiile 16–24 prezintă detalii despre acestea.

## **B. PRINCIPII OPERAȚIONALE**

### **ANGAJAMENT POLITIC**

**16. Ca bază pentru integrarea responsabilității lor de a respecta drepturile omului, întreprinderile trebuie să își exprime angajamentul de a-și îndeplini această responsabilitate printr-o declarație de politici care:**

- (a) Este aprobată la cel mai înalt nivel al întreprinderii;
- (b) Este bazată pe experiența internă și/sau externă relevantă;
- (c) Enunță așteptările întreprinderii în domeniul drepturilor omului din partea salariaților, a partenerilor de afaceri și a altor părți legate direct de activitățile, produsele sau serviciile acesteia;
- (d) Este pusă la dispoziția publicului și comunicată la nivel intern și extern tuturor salariaților, partenerilor de afaceri și altor părți relevante;
- (e) Se reflectă în politicile și procedurile de funcționare necesare pentru integrarea acesteia în întreaga întreprindere.

### *Comentariu*

Termenul „declarație” este folosit generic, pentru a descrie orice mijloc folosit



de o întreprindere pentru a enunța în mod public responsabilitățile, angajamentele și așteptările sale.

Nivelul de experiență profesională necesar pentru a asigura faptul că declarația de politici este elaborată în mod corespunzător va fi diferit, în funcție de complexitatea activităților întreprinderii. Experiența profesională poate fi dobândită din surse variate, de la resurse online sau scrise credibile până la consultarea unor experți recunoscuți.

Declarația de angajament trebuie să fie pusă la dispoziția publicului. Ar trebui să fie comunicată în mod activ entităților cu care întreprinderea are relații contractuale; altor entități legate direct de activitățile sale, putând include forțele naționale de securitate; investitorii și, în cazul activităților cu riscuri semnificative pentru drepturile omului, părților interesate care ar putea fi afectate.

Comunicarea la nivel intern a declarației și a politicilor și procedurilor conexe trebuie să clarifice care vor fi liniile și sistemele de răspundere și trebuie să fie sprijinită de orice formare profesională necesară a salariaților cu funcții relevante în întreprindere.

Așa cum statele trebuie să acționeze în direcția coerenței politicilor, tot așa întreprinderile trebuie să facă eforturi pentru a asigura coerența între responsabilitatea lor de a respecta drepturile omului și politicile și procedurile care reglementează activitățile și relațiile lor comerciale în sens mai larg. Acestea trebuie să includă, de exemplu, politici și proceduri care stabilesc stimulente financiare și de altă natură în materie de performanță pentru salariați; practici în materie de achiziții publice; și activități de lobby în cazul în care sunt în joc drepturile omului.

Prin aceste mijloace și prin orice alte mijloace corespunzătoare, declarația de politici trebuie să fie integrată începând cu forurile superioare ale întreprinderii și incluzând toate funcțiile sale, care, în caz contrar, pot acționa fără să cunoască ori fără să țină seama de drepturile omului.

## OBLIGAȚIA DE DILIGENȚĂ ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI

17. Pentru a identifica, a preveni, a atenua și a răspunde pentru modul în care abordează impactul negativ asupra drepturilor omului, întreprinderile trebuie să îndeplinească obligația de diligență în domeniul drepturilor omului. Procesul trebuie să includă evaluarea impactului real și potențial asupra drepturilor omului, integrarea și luarea de măsuri în urma constatărilor, urmărirea răspunsurilor și comunicarea modului în care este abordat impactul. **Obligația de diligență în domeniul drepturilor omului:**
- (a) **Ar trebui să acopere impactul negativ asupra drepturilor omului pe care întreprinderea poate să îl cauzeze ori să ia parte la acesta prin activitățile proprii, sau care poate decurge direct din activitățile, produsele sau serviciile sale prin relațiile sale comerciale;**
  - (b) **Va avea o complexitate diferită, în raport cu dimensiunea întreprinderii, riscul unui impact grav asupra drepturilor omului, precum și cu natura și cadrul de funcționare ale acesteia;**
  - (c) **Ar trebui să fie un proces continuu, întrucât riscurile legate de drepturile omului se pot schimba în timp pe măsură ce evoluează activitățile și cadrul de funcționare ale întreprinderii.**

### *Comentariu*

Acest principiu definește parametrii pentru obligația de diligență în domeniul drepturilor omului, iar principiile 18–21 detaliază componentele sale esențiale.

Prin risc pentru drepturile omului se înțelege potențialul impact negativ al întreprinderilor asupra drepturilor omului. Impactul potențial trebuie să fie abordat prin prevenire sau atenuare, iar impactul real – care a avut loc deja – trebuie să facă obiectul reparării (principiul 22).

Obligația de diligență în domeniul drepturilor omului poate fi inclusă în sistemele mai ample de gestionare a riscurilor ale întreprinderilor, cu condiția să nu se limiteze la simpla identificare și gestionare a riscurilor materiale pentru întreprindere însăși, ci să includă riscurile pentru titularii de drepturi.

Obligația de diligență în domeniul drepturilor omului trebuie să fie inițiată cât mai curând posibil în dezvoltarea unei noi activități sau relații, având în vedere faptul că riscurile pentru drepturile omului pot fi sporite sau atenuate deja în

etapa de structurare a contractelor sau a altor acorduri, dar și faptul că pot fi transmise prin fuziuni sau achiziții.

În cazul în care întreprinderile au un număr mare de entități în lanțurile lor valorice, ar putea fi excesiv de dificil să se îndeplinească la nivelul tuturor obligația de diligență în ceea ce privește impactul negativ asupra drepturilor omului. În acest caz, întreprinderile trebuie să identifice domeniile generale în care riscul unui impact negativ asupra drepturilor omului este cel mai semnificativ, fie din cauza cadrului de funcționare al anumitor furnizori sau clienți, a activităților, produselor sau serviciilor specifice implicate, fie din cauza altor considerente relevante, și trebuie să acorde prioritate acestor aspecte în raport cu obligația de diligență în domeniul drepturilor omului.

Pot să apară probleme de complicitate atunci când o întreprindere ia parte, sau este percepută că ar lua parte, la impactul negativ asupra drepturilor omului cauzat de alte părți. Complicitatea are atât sens juridic, cât și nejuridic. Din punct de vedere nejuridic, întreprinderile pot fi percepute ca fiind „complice” în acțiunile unei alte părți în cazul în care, de exemplu, sunt văzute ca beneficiind de o încălcare comisă de partea respectivă.

Din punct de vedere juridic, majoritatea jurisdicțiilor naționale interzic complicitatea la comiterea unei infracțiuni, iar un număr permit răspunderea penală a întreprinderilor în astfel de cazuri. De obicei, acțiunile civile se pot baza, de asemenea, pe pretinsa contribuție a unei întreprinderi la un prejudiciu, deși este posibil ca acestea să nu fie încadrate în raport cu drepturile omului. Ponderea jurisprudenței în materie de drept penal internațional arată că norma relevantă pentru a defini complicitatea este acordarea cu bună știință de asistență practică sau încurajare care are un efect semnificativ asupra comiterii unei infracțiuni.

Îndeplinirea corespunzătoare a obligației de diligență în domeniul drepturilor omului trebuie să ajute întreprinderile să facă față riscului unor acțiuni în justiție îndreptate împotriva lor, demonstrând că au luat toate măsurile rezonabile pentru a evita implicarea într-o pretinsă încălcare a drepturilor omului. Totuși, întreprinderile care îndeplinesc obligația de diligență nu trebuie să presupună că, în sine, acest lucru le va scuti în mod automat și în totalitate de orice răspundere pentru cauzarea încălcării drepturilor omului sau pentru participarea lor la aceasta.

**18. Pentru a măsura riscurile legate de drepturile omului, întreprinderile trebuie să identifice și să evalueze orice impact negativ real sau potențial**

asupra drepturilor omului în care pot fi implicate fie prin propriile activități, fie ca urmare a relațiilor lor comerciale. Acest proces trebuie:

- (a) Să se inspire din experiența profesională internă și/sau externă independentă în domeniul drepturilor omului;
- (b) Să implice consultări semnificative cu grupurile potențial afectate și cu alte părți interesate relevante, în funcție de dimensiunea întreprinderii comerciale și de natura și cadrul de funcționare.

### *Comentariu*

Prima etapă în îndeplinirea obligației de diligență în domeniul drepturilor omului este identificarea și evaluarea naturii impactului negativ real și potențial asupra drepturilor omului în care poate fi implicată o întreprindere. Scopul îl constituie înțelegerea impactului specific asupra anumitor persoane, având în vedere cadrul specific de funcționare. De obicei, aceasta include evaluarea contextului drepturilor omului înainte de o activitate comercială propusă, acolo unde este posibil; identificarea persoanelor care ar putea fi afectate; catalogarea standardelor și problemelor relevante în domeniul drepturilor omului; și estimarea modului în care activitatea propusă și relațiile comerciale asociate ar putea avea un impact negativ asupra drepturilor omului ale celor identificate.

În acest proces, întreprinderile trebuie să acorde o atenție deosebită oricărui impact special asupra drepturilor omului în cazul persoanelor din grupuri sau populații care ar putea fi expuse unui risc sporit de vulnerabilitate sau marginalizare, precum și să aibă în vedere diferitele riscuri cu care se pot confrunta femeile și bărbații.

Deși procesele de evaluare a impactului în domeniul drepturilor omului pot fi incluse în alte procese, ca de exemplu evaluările riscurilor sau evaluările impactului social și impactului asupra mediului, acestea trebuie să includă toate drepturile omului recunoscute la nivel internațional ca punct de referință, deoarece întreprinderile ar putea avea un impact practic asupra oricăruia dintre aceste drepturi.

Deoarece situațiile legate de drepturile omului sunt dinamice, evaluările impactului asupra drepturilor omului trebuie să se efectueze periodic: înainte de o nouă activitate sau relație; înainte de adoptarea unor decizii majore sau modificări ale activității (de exemplu: intrare pe piață, lansare de produse, modificarea politicilor sau modificări mai ample ale activității comerciale); ca răspuns sau ca previziune față de schimbările din mediul de funcționare (de

exemplu: tensiuni sociale în creștere); și periodic pe toată durata funcționării sau a relației.

Pentru a putea să evalueze cu exactitate impactul lor asupra drepturilor omului, întreprinderile trebuie să încerce să înțeleagă preocupările părților interesate potențial afectate, prin consultarea lor directă într-un mod care să țină seama de limba folosită și de alte potențiale obstacole în calea implicării efective. În situațiile în care consultarea nu este posibilă, întreprinderile trebuie să ia în considerare alternative rezonabile, cum ar fi consultarea unor experți credibili și independenți, inclusiv a apărătorilor drepturilor omului și a altor reprezentanți ai societății civile.

Evaluarea impactului asupra drepturilor omului stă la baza etapelor ulterioare ale procesului de obligație de diligență în domeniul drepturilor omului.

**19. Pentru a preveni și a atenua impactul negativ asupra drepturilor omului, întreprinderile trebuie să integreze constatările din evaluările impactului lor în toate funcțiile și procesele interne relevante și să ia măsurile corespunzătoare.**

**(a) Integrarea efectivă necesită următoarele:**

- (i) Responsabilitatea pentru abordarea unui astfel de impact să fie atribuită nivelului și funcției corespunzătoare în cadrul întreprinderii;**
- (ii) Procesul decizional intern, alocările bugetare și procesele de supraveghere să permită răspunsuri eficiente la acest impact.**

**(b) Măsurile corespunzătoare vor varia în funcție de:**

- (i) Chestiunea dacă întreprinderea cauzează sau participă la un impact negativ sau dacă este implicată numai pentru că impactul are legătură directă cu activitățile, produsele sau serviciile sale printr-o relație comercială;**
- (ii) Amploarea puterii sale de influențare în abordarea impactului negativ.**

### *Comentariu*

Integrarea orizontală în cadrul întreprinderii a constatărilor specifice rezultate în urma evaluării impactului asupra drepturilor omului poate fi eficace numai dacă angajamentul său în materie de politici în domeniul drepturilor omului a fost integrat în toate funcțiile comerciale relevante. Acest lucru este necesar pentru a asigura faptul că constatările evaluării sunt înțelese în mod corespunzător, li se acordă importanța cuvenită și că se acționează în consecință.

Întreprinderile, evaluând impactul asupra drepturilor omului, vor fi trebuit să ia în considerare impactul negativ atât real, cât și potențial. Impactul potențial trebuie prevenit sau atenuat prin integrarea orizontală a constatărilor în întreaga întreprindere, iar impactul real – cel care a avut loc deja – trebuie să poată fi reparat (principiul 22).

În cazul în care o întreprindere cauzează sau poate cauza un impact negativ asupra drepturilor omului, aceasta trebuie să ia măsurile necesare pentru a înceta sau a preveni impactul.

În cazul în care o întreprindere participă sau poate participa la un impact negativ asupra drepturilor omului, aceasta trebuie să ia măsurile necesare pentru a înceta sau a preveni participarea sa și pentru a-și folosi puterea de influențare pentru a atenua orice impact restant în cea mai mare măsură posibilă. Se consideră că există putere de influențare în cazul în care întreprinderea are capacitatea de a aduce modificări ale practicilor abuzive ale unei entități care cauzează un prejudiciu.

În cazul în care o întreprindere nu a contribuit la un impact negativ asupra drepturilor omului, dar acest impact are totuși legătură directă cu activitățile, produsele sau serviciile sale prin relația sa comercială cu o altă entitate, situația este mai complexă. Printre factorii care vor determina alegerea acțiunii corespunzătoare în astfel de situații se numără puterea întreprinderii de influențare a entității în cauză, cât de importantă este relația pentru întreprindere, gravitatea încălcării și dacă încetarea relației cu entitatea însăși ar avea consecințe negative asupra drepturilor omului.

Cu cât sunt mai complexe situația și repercusiunile ei pentru drepturile omului, cu atât este mai important ca întreprinderea să se inspire din consultanța de specialitate independentă pentru a decide cum să reacționeze.

Dacă întreprinderea are putere de influențare pentru a preveni sau a atenua impactul negativ, trebuie să o exercite. Iar dacă îi lipsește puterea de influențare,

ar putea exista modalități prin care întreprinderea să o sporească. Puterea de influențare poate fi sporită, de exemplu, oferind măsuri de consolidare a capacităților sau alte stimulente entității afiliate ori colaborând cu alți actori.

Există situații în care întreprinderea nu are putere de influențare pentru a preveni sau a atenua impactul negativ și nu poate să își extindă puterea de influențare. În acest caz, întreprinderea trebuie să ia în considerare încetarea relației, având în vedere evaluările credibile ale impactului negativ potențial al acestei măsuri asupra drepturilor omului.

În cazul în care relația este „esențială” pentru întreprindere, încetarea acesteia ridică noi probleme. O relație ar putea fi considerată esențială dacă furnizează un produs sau serviciu esențial pentru activitatea întreprinderii și pentru care nu există o sursă alternativă rezonabilă. În acest caz, trebuie să se ia în considerare, de asemenea, gravitatea impactului negativ asupra drepturilor omului: cu cât este mai gravă încălcarea, cu atât mai repede întreprinderea va trebui să vadă schimbări înainte de a decide dacă trebuie să înceteze relația. În orice caz, atât timp cât încălcarea continuă și întreprinderea rămâne în relație, aceasta trebuie să fie în măsură să demonstreze eforturile sale continue de atenuare a impactului și să fie pregătită să accepte orice consecințe – din punct de vedere al reputației, financiar sau juridic – ale continuării legăturii.

**20. Pentru a verifica dacă este abordat impactul negativ asupra drepturilor omului, întreprinderile trebuie să țină sub urmărire eficacitatea răspunsului lor. Urmărirea trebuie:**

- (a) Să se bazeze pe indicatori de calitate și de cantitate corespunzători;
- (b) Să se inspire din reacții provenite atât din surse interne, cât și din surse externe, inclusiv din partea părților interesate afectate.

### *Comentariu*

Ținerea sub urmărire este necesară pentru ca o întreprindere să știe dacă politicile sale în domeniul drepturilor omului sunt puse în aplicare în mod optim, dacă a reacționat în mod eficace la impactul identificat asupra drepturilor omului și pentru a motiva îmbunătățirea continuă.

Întreprinderile trebuie să facă eforturi deosebite pentru a urmări eficacitatea răspunsurilor lor la impactul asupra persoanelor din grupuri sau populații care ar putea fi expuse unui risc sporit de vulnerabilitate sau marginalizare.

Urmărirea trebuie să fie integrată în procesele de raportare interne relevante.

Întreprinderile ar putea utiliza instrumente pe care le folosesc deja în legătură cu alte aspecte. Printre acestea se numără contracte și evaluări de performanță, precum și sondaje și audituri, utilizând date defalcate pe gen, dacă este cazul. Mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional pot, de asemenea, să ofere din partea celor afectați direct observații importante privind eficacitatea obligației de diligență a întreprinderii în domeniul drepturilor omului (a se vedea principiul 29).

**21. Pentru a ține seama de modul în care abordează impactul lor asupra drepturilor omului, întreprinderile trebuie să fie pregătite să comunice acest lucru pe plan extern, în special atunci când sunt exprimate îngrijorări de către părțile interesate afectate sau în numele acestora. Întreprinderile ale căror activități sau cadre de funcționare prezintă riscuri de impact grav asupra drepturilor omului trebuie să emită rapoarte oficiale privind modul în care le abordează. În toate cazurile, comunicările trebuie:**

- (a) Să aibă o formă și o frecvență care reflectă impactul asupra drepturilor omului al unei întreprinderi și care sunt accesibile publicului vizat;**
- (b) Să furnizeze informații suficiente pentru a evalua caracterul adecvat al răspunsului unei întreprinderi la impactul specific asupra drepturilor omului în cauză;**
- (c) Să evite la rândul lor să prezinte riscuri pentru părțile interesate afectate, salariați sau pentru cerințele legitime de confidențialitate comercială.**

### *Comentariu*

Responsabilitatea de a respecta drepturile omului impune ca întreprinderile să dispună de politici și procese prin care să poată să cunoască drepturile omului și să demonstreze că le respectă în practică. A demonstra include comunicare, acordarea unui grad de transparență și responsabilitate persoanelor sau grupurilor care ar putea fi afectate, precum și altor părți interesate relevante, inclusiv investitorilor.

Comunicarea poate avea diverse forme, inclusiv întâlniri în persoană, dialoguri online, consultări cu părțile interesate afectate și rapoarte publice oficiale. Raportarea oficială evoluează la rândul său, de la tradiționalele rapoarte anuale și rapoarte privind responsabilitatea/sustenabilitatea întreprinderilor, pentru a



include actualizări online și rapoarte financiare și nefinanciare integrate.

Sunt de așteptat rapoarte oficiale din partea întreprinderilor în cazul în care există riscuri de impact grav asupra drepturilor omului, indiferent dacă acest lucru se datorează naturii activităților comerciale sau cadrelor de funcționare. Rapoartele trebuie să includă subiecte și indicatori privind modul în care întreprinderile identifică și abordează impactul negativ asupra drepturilor omului. Verificarea independentă a rapoartelor privind drepturile omului poate consolida conținutul și credibilitatea acestora. Indicatorii specifici sectorului pot oferi detalii suplimentare utile.

## MĂSURI REPARATORII

### **22. Întreprinderile, în cazul în care constată că au cauzat ori au participat la un impact negativ, trebuie să prevadă repararea lor prin procese legitime ori să coopereze în acest sens.**

#### *Comentariu*

Chiar și în cazul celor mai bune politici și practici, o întreprindere poate să cauzeze ori să participe la un impact negativ asupra drepturilor omului pe care nu l-a prevăzut sau pe care nu l-a putut împiedica.

În cazul în care o întreprindere identifică o astfel de situație, fie prin intermediul procesului său de obligație de diligență în domeniul drepturilor omului, fie prin alte mijloace, responsabilitatea sa de a respecta drepturile omului necesită implicarea activă în reparație, în nume propriu sau în cooperare cu alți actori. Mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional pentru cei care ar putea fi afectați de activitățile întreprinderii pot fi un mijloc eficient de a permite repararea atunci când îndeplinesc anumite criterii de bază, astfel cum se prevede în principiul 31.

În cazul în care s-a produs un impact negativ pe care întreprinderea nu l-a cauzat sau la care aceasta nu a participat, dar care în legătură directă cu activitățile, produsele sau serviciile acesteia printr-o relație comercială, responsabilitatea de a respecta drepturile omului nu obligă ca întreprinderea însăși să asigure repararea, deși își poate asuma un rol în acest sens.

Unele situații, în special în cazul în care se invocă infracțiuni, vor necesita, de regulă, cooperarea cu mecanismele judiciare.

Capitolul III, privind accesul la măsuri reparatorii, include orientări suplimentare privind mecanismele prin care se pot solicita reparații, inclusiv în cazul în care se

contestă acuzațiile de impact negativ asupra drepturilor omului.

## CHESTIUNI DE CONTEXT

**23. În toate contextele, întreprinderile trebuie:**

- (a) Să respecte toate legile aplicabile și să respecte drepturile omului recunoscute la nivel internațional, oriunde își desfășoară activitatea;**
- (b) Să caute modalități de a onora principiile drepturilor omului recunoscute la nivel internațional atunci când se confruntă cu cerințe contradictorii;**
- (c) Să trateze riscul de a cauza sau de a participa la încălcări grave ale drepturilor omului ca fiind o problemă de legalitate, oriunde își desfășoară activitatea.**

### *Comentariu*

Deși anumite contexte naționale și locale pot să afecteze riscurile în domeniul drepturilor omului ale activităților și relațiilor comerciale ale unei întreprinderi, toate întreprinderile au aceeași responsabilitate de a respecta drepturile omului oriunde își desfășoară activitatea. În cazul în care cadrul intern face imposibilă îndeplinirea integrală a acestei responsabilități, se așteaptă din partea întreprinderilor să respecte principiile drepturilor omului recunoscute la nivel internațional în cea mai mare măsură posibilă în circumstanțele respective și să fie în măsură să demonstreze eforturile lor în acest sens.

Unele medii de funcționare, ca de exemplu zonele afectate de conflicte, pot crește riscurile ca întreprinderile să fie complice la încălcări grave ale drepturilor omului comise de alți actori (de exemplu: forțele de securitate). Întreprinderile trebuie să trateze acest risc ca pe o problemă de respectare a legalității, având în vedere extinderea sferei răspunderii juridice potențiale a întreprinderilor ca urmare a acțiunilor civile extrateritoriale, precum și ca urmare a integrării dispozițiilor din Statutul de la Roma al Curții Penale Internaționale în jurisdicțiile care prevăd răspunderea penală a întreprinderilor. În plus, directorii, cadrele și salariații din întreprinderi pot fi supuși răspunderii individuale pentru acțiuni care constituie încălcări grave ale drepturilor omului.

În contexte complexe cum sunt acestea, întreprinderile trebuie să se asigure că nu agravează situația. Evaluând cel mai bun mod de acțiune, acestea ar face adesea bine să recurgă nu doar la experiență profesională și consultări inter-

funcționale în cadrul întreprinderii, ci și să se consulte pe plan extern cu experți credibili și independenți, inclusiv din cadrul guvernelor, al societății civile, al instituțiilor naționale pentru drepturile omului și a inițiativelor multipartite relevante.

**24. În cazul în care este necesar să se acorde prioritate acțiunilor pentru abordarea impactului negativ real și potențial asupra drepturilor omului, întreprinderile trebuie să încerce mai întâi să le împiedice și să le atenueze pe cele care sunt cele mai grave sau care, în caz de reacție întârziată, ar deveni ireparabile.**

### *Comentariu*

Deși întreprinderile trebuie să abordeze orice impact negativ asupra drepturilor omului, nu întotdeauna este posibilă abordarea lor simultană. În lipsa unei consilieri juridice specifice, în cazul în care este necesară stabilirea priorităților, întreprinderile trebuie să înceapă cu acele incidente asupra drepturilor omului care ar fi cele mai grave, recunoscând faptul că o reacție întârziată poate afecta caracterul lor reparabil. Gravitatea nu este un concept absolut în acest context, ci relativă, depinzând de celelalte tipuri de impact asupra drepturilor omului pe care întreprinderea le-a identificat.

### III. ACCESUL LA MĂSURI REPARATORII

#### A. PRINCIPIU FONDATOR

25. În cadrul obligației lor de a proteja împotriva încălcării drepturilor omului comise de întreprinderi, statele trebuie să ia măsuri corespunzătoare pentru a asigura, prin mijloace judiciare, administrative, legislative sau prin alte mijloace corespunzătoare, faptul că, atunci când astfel de încălcări au loc pe teritoriul și/sau în jurisdicția lor, persoanele afectate au acces la măsuri reparatorii efective.

#### *Comentariu*

Exceptând cazul în care statele iau măsuri corespunzătoare pentru a ancheta, a pedepsi și a repara încălcările drepturilor omului comise de întreprinderi atunci când acestea au loc, datoria statului de a proteja poate deveni slabă sau chiar lipsită de sens.

Accesul la măsuri reparatorii efective are aspecte atât procedurale, cât și materiale. Măsurile reparatorii oferite de mecanismele de soluționare a reclamațiilor discutate în această secțiune pot avea o serie de forme în fond, al căror scop, în general, va fi de a contracara sau de a repara orice prejudiciu adus drepturilor omului. Măsurile reparatorii pot să includă scuze, restituire, reabilitare, compensații financiare sau nefinanciare și sancțiuni punitive (penale sau administrative, precum amenzile), precum și prevenirea prejudiciilor prin, de exemplu, dispoziții de încetare sau garanții de nerepetare. Procedurile pentru acordarea de reparații trebuie să fie imparțiale, protejate împotriva corupției și libere de încercări politice sau de altă natură de a influența soluția adoptată.

În sensul prezentelor principii directe, prin reclamație se înțelege o nedreptate percepută care afectează dreptul unei persoane sau al unui grup, putând să se bazeze pe lege, contract, promisiuni explicite sau implicite, uzanțe sau noțiuni generale de echitate ale comunităților vătămate. Sintagma „mecanism de soluționare a reclamațiilor” se referă la orice proces rutinizat, statal sau de alt tip, judiciar sau nejudiciar prin care se pot face reclamații privind încălcarea drepturilor omului în sectorul comercial și se pot solicita reparații pentru acestea.

Mecanismele statale de soluționare a reclamațiilor pot fi administrate de o sucursală sau agenție a statului ori de un organism independent, în temeiul unei

dispoziții legale sau constituționale. Acestea pot fi judiciare sau nejudiciare. În unele mecanisme, persoanele afectate sunt implicate direct în obținerea reparației; în altele, un intermediar solicită reparația în numele lor. Printre exemple se numără instanțele (atât pentru acțiunile penale, cât și pentru cele civile), instanțele pentru litigii de muncă, instituțiile naționale pentru drepturile omului, punctele naționale de contact instituite prin Ghidul pentru Întreprinderi Multinaționale al Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică, birourile Avocatului Poporului și ale mediatorilor și birourile de reclamații administrate de guvern.

Asigurarea accesului la reparații pentru încălcarea drepturilor omului de către întreprinderi necesită, de asemenea, ca statele să faciliteze sensibilizarea publicului și înțelegerea de către acesta a mecanismelor respective, a modului de acces la acestea, precum și orice sprijin (financiar sau expert) în acest sens.

Mecanismele statale judiciare și nejudiciare de soluționare a reclamațiilor trebuie să constituie fundamentul unui sistem mai larg de măsuri reparatorii. În cadrul unui astfel de sistem, mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional pot oferi reparații și soluții într-un stadiu incipient. Mecanismele statale și la nivel operațional, la rândul lor, pot fi completate sau consolidate prin funcțiile reparatorii ale inițiativelor de colaborare, precum și ale mecanismelor internaționale și regionale din domeniul drepturilor omului. Orientări suplimentare cu privire la aceste mecanisme sunt prezentate în Principiile directe 26–31.

## **B. PRINCIPII OPERAȚIONALE**

### **MECANISME STATALE JUDICIARE**

**26. Statele trebuie să ia măsuri corespunzătoare pentru a asigura eficacitatea mecanismelor naționale judiciare atunci când abordează încălcarea drepturilor omului de către întreprinderi, inclusiv să ia în considerare modalități de a reduce obstacolele juridice, practice și de altă natură relevante care ar putea duce la refuzarea accesului la reparație.**

#### *Comentariu*

Mecanismele judiciare eficiente constituie esența asigurării accesului la reparații. Capacitatea acestora de a aborda încălcarea drepturilor omului de către întreprinderi depinde de imparțialitatea, integritatea și capacitatea lor de a asigura un proces echitabil.

Statele trebuie să se asigure că nu creează obstacole pentru a împiedica introducerea cererilor legitime de chemare în judecată atunci când acțiunea în justiție este o parte esențială a accesului la reparație sau când nu sunt disponibile alte proceduri reparatorii efective. Acestea trebuie, de asemenea, să garanteze că nu este împiedicat cursul justiției de corupția procesului judiciar, că instanțele sunt independente față de presiunile economice sau politice exercitate de alți agenți ai statului și de actorii din mediul de afaceri, precum și că activitățile legitime și pașnice ale apărătorilor drepturilor omului nu sunt obstrucționate.

Obstacolele juridice care pot împiedica abordarea cauzelor legitime având ca obiect încălcarea drepturilor omului de către întreprinderi pot să apară, de exemplu, în situațiile în care:

- Modul în care răspunderea juridică este atribuită membrilor unui grup de întreprinderi în temeiul legislației penale și civile interne facilitează evitarea unei răspunderi corespunzătoare;
- Reclamanții se confruntă cu o denegare de dreptate într-un stat-gazdă și nu pot avea acces la instanțele din statul de origine, indiferent de fondul reclamației;
- Anumite grupuri, precum populațiile indigene și migranții, sunt excluse de la același nivel de protecție legală acordată drepturilor omului ale acestora care se aplică întregii populații.

Pot să apară bariere practice și procedurale în calea accesului la recurs jurisdicțional, de exemplu, în cazul în care:

- Costurile introducerii cererilor de chemare în judecată depășesc nivelul necesar pentru a descuraja corespunzător cauzele nefondate și/sau nu pot fi reduse la niveluri rezonabile prin sprijin din partea guvernului, mecanisme „bazate pe piață” (precum asigurarea în caz de litigiu și bareme de cheltuieli de judecată) sau prin alte mijloace;
- Reclamanții se confruntă cu dificultăți în procurarea reprezentării juridice, din cauza lipsei de resurse sau a altor stimulente pentru avocați pentru a consilia reclamanții în acest domeniu;
- Există opțiuni neadecvate de grupare a reclamațiilor sau de autorizare a procedurilor de reprezentare (de exemplu: acțiuni colective și alte proceduri de acțiune colectivă), ceea ce împiedică o cale de atac efectivă pentru reclamanții individuali;
- Procurorii nu dispun de resurse, experiență profesională și susținere

corespunzătoare pentru a îndeplini obligațiile proprii statului de a ancheta implicarea persoanelor și întreprinderilor în infracțiunile legate de drepturile omului.

Multe dintre aceste bariere sunt cauzate sau agravate de dezechilibrele frecvente dintre părțile care fac reclamație privind încălcarea drepturilor omului de către întreprinderi, ca de exemplu resursele lor financiare, accesul la informații și experiență profesională. În plus, fie ca urmare a discriminării active, fie ca o consecință neintenționată a modului în care sunt concepute și funcționează mecanismele judiciare, persoanele din grupuri sau populații expuse unui risc sporit de vulnerabilitate sau marginalizare se confruntă adesea cu obstacole culturale, sociale, fizice și financiare suplimentare în calea accesului la aceste mecanisme, a folosirii lor și a beneficiii de pe urma lor. O atenție deosebită trebuie acordată drepturilor și nevoilor specifice ale acestor grupuri sau populații în fiecare etapă a procesului de reparații: acces, proceduri și soluții.

## **MECANISME STATALE NEJUDICIARE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR**

**27. Statele trebuie să pună la dispoziție mecanisme nejudiciare eficiente și corespunderi de soluționare a reclamațiilor, alături de mecanisme judiciare, în cadrul unui sistem statal cuprinzător pentru repararea încălcării drepturilor omului de către întreprinderi.**

### *Comentariu*

Mecanismele administrative, legislative și alte mecanisme nejudiciare joacă un rol esențial în completarea și suplimentarea mecanismelor judiciare. Chiar și în cazul în care sistemele judiciare sunt eficiente și dispun de resurse adecvate, acestea nu pot suporta sarcina de a se ocupa de toate presupusele încălcări; nu este necesar un recurs jurisdicțional; și nici este întotdeauna abordarea preferată pentru toți reclamanții.

Lacunele în ceea ce privește asigurarea de proceduri reparatorii pentru încălcarea drepturilor omului de către întreprinderi ar putea fi eliminate, după caz, prin extinderea mandatelor mecanismelor nejudiciare existente și/sau prin adăugarea de noi mecanisme. Acestea pot fi bazate pe mediere, pe proceduri judiciare sau pe alte procese adaptate din punct de vedere cultural și compatibile cu drepturile – sau pe o combinație a acestora – în funcție de problemele vizate, de interesul public implicat și de nevoile potențiale ale părților. Pentru a asigura eficacitatea lor, acestea trebuie să îndeplinească criteriile stabilite în principiu

31.

Instituțiile naționale pentru drepturile omului joacă un rol deosebit de important în acest sens.

La fel ca în cazul mecanismelor judiciare, statele trebuie să ia în considerare modalități de abordare a oricăror dezechilibre între părțile la reclamațiile privind problema drepturilor omului în legătură cu întreprinderile și a oricăror altor bariere în calea accesului cu care se confruntă persoanele din grupuri sau populații expuse unui risc sporit de vulnerabilitate sau marginalizare.

## **MECANISME NESTATALE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR**

**28. Statele trebuie să ia în considerare modalități de facilitare a accesului la mecanisme nestatale eficace de soluționare a reclamațiilor care să abordeze prejudiciile cauzate drepturilor omului de către întreprinderi.**

### *Comentariu*

O categorie de mecanisme nestatale de soluționare a reclamațiilor le include pe cele administrate de o întreprindere pe cont propriu sau împreună cu părțile interesate, de o asociație industrială sau de un grup multilateral de părți interesate. Acestea nu sunt judiciare, dar pot recurge la proceduri judiciare, bazate pe dialog sau alte procese adaptate din punct de vedere cultural și compatibile cu drepturile. Aceste mecanisme pot să ofere beneficii speciale, ca de exemplu rapiditatea accesului și reparației, reducerea costurilor și/sau acoperirea transnațională.

O altă categorie cuprinde organismele regionale și internaționale din domeniul drepturilor omului. Acestea s-au ocupat cel mai adesea de pretense încălcări de către state ale obligațiilor lor de a respecta drepturile omului. Totuși, unele state s-au ocupat, de asemenea, de neîndeplinirea de către un stat a obligației de a proteja împotriva încălcării drepturilor omului de către întreprinderi.

Statele pot avea un rol util în sensibilizarea cu privire la astfel de opțiuni sau în facilitarea în alt mod a accesului la acestea, alături de mecanismele puse la dispoziție de statele însele.

**29. Pentru a permite soluționarea timpurie și repararea directă a reclamațiilor, întreprinderile trebuie să instituie ori să participe la mecanisme eficiente de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional pentru persoanele și comunitățile care ar putea suferi un impact negativ.**



## *Comentariu*

Mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional sunt accesibile direct persoanelor și comunităților care pot fi afectate în mod negativ de o întreprindere. De regulă, acestea sunt administrate de întreprinderi, singure sau în colaborare cu alte întreprinderi, inclusiv cu părțile interesate relevante. Acestea pot fi furnizate, de asemenea, prin recurgerea la un expert sau la un organism extern acceptabil pentru ambele părți. Acestea nu impun obligația ca persoanele care formulează o plângere să aibă acces mai întâi la alte căi de atac. Acestea pot să angajeze direct întreprinderea în evaluarea problemelor și încercarea de reparare a oricărui prejudiciu.

Mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional îndeplinesc două funcții-cheie în ceea ce privește responsabilitatea întreprinderilor de a respecta drepturile omului.

- În primul rând, acestea sprijină identificarea impactului negativ asupra drepturilor omului ca parte a obligației de diligență a unei întreprinderi în domeniul drepturilor omului. Acestea fac așa ceva punând la dispoziție un canal dedicat celor afectați direct de activitățile întreprinderii pentru a-și exprima îngrijorarea atunci când consideră că sunt sau vor fi afectați în mod negativ. Analizând tendințele și tiparele plângerilor, întreprinderile pot, de asemenea, să identifice probleme sistemice și să își adapteze practicile în consecință;
- În al doilea rând, aceste mecanisme permit soluționarea reclamațiilor, odată identificate, și repararea timpurie și directă a impactului negativ de către întreprindere, împiedicând astfel amplificarea prejudiciilor și escaladarea reclamațiilor.

Astfel de mecanisme nu trebuie să impună ca o plângere sau o reclamație să constituie o pretinsă încălcare a drepturilor omului înainte de a putea fi invocată, ci să vizeze în mod specific identificarea oricăror preocupări legitime ale celor care ar putea suferi un impact negativ. Dacă preocupările nu sunt identificate și abordate, acestea pot, în timp, să se transforme în mari dispute și încălcări ale drepturilor omului.

Mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional trebuie să reflecte anumite criterii pentru a asigura eficacitatea lor în practică (principiul 31). Aceste criterii pot fi îndeplinite prin intermediul mai multor forme diferite de mecanisme de soluționare a reclamațiilor, în funcție de cerințele de mărime,

resurse, sector, cultură și alți parametri.

Mecanismele de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional pot fi o completare importantă a implicării mai largi a părților interesate și a proceselor de negociere colectivă, dar nu pot înlocui niciuna dintre acestea. Nu trebuie să fie folosite pentru a submina rolul sindicatelor legitime în soluționarea litigiilor de muncă și nici pentru a împiedica accesul la mecanisme de soluționare a reclamațiilor care sunt judiciare sau nejudiciare.

**30. Inițiativele din industrie, cu mai multe părți interesate și alte inițiative de colaborare care se bazează pe respectarea normelor în domeniul drepturilor omului trebuie să asigure faptul că sunt disponibile mecanisme eficiente de soluționare a reclamațiilor.**

#### *Comentariu*

Normele referitoare la drepturile omului se reflectă din ce în ce mai mult în angajamentele asumate de organismele industriale, de inițiativele mai multor părți interesate și de alte inițiative de colaborare, prin coduri de conduită, standarde de performanță, acorduri-cadru la nivel global între sindicate și corporații transnaționale, precum și întreprinderi similare.

Astfel de inițiative de colaborare trebuie să asigure disponibilitatea unor mecanisme eficiente prin care părțile afectate sau reprezentanții lor legitimi să poată exprima preocupări atunci când consideră că angajamentele în cauză nu au fost îndeplinite. Legitimitatea unor astfel de inițiative poate fi pusă în pericol dacă nu prevăd astfel de mecanisme. Mecanismele ar putea fi la nivelul membrilor individuali, al inițiativei de colaborare sau al ambelor. Aceste mecanisme trebuie să prevadă angajarea răspunderii și să contribuie la repararea impactului negativ asupra drepturilor omului.

### **CRITERII DE EFICACITATE PENTRU MECANISMELE NEJUDICIARE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR**

**31. Pentru a asigura eficacitatea acestora, mecanismele nejudiciare de soluționare a reclamațiilor, atât cele statale, cât și cele nestatale, trebuie să fie:**

- (a) Legitime: să suscite încredere din partea grupurilor de părți interesate cărora le sunt destinate și să răspundă pentru desfășurarea echitabilă a proceselor de soluționare a reclamațiilor;**

- (b) **Accesibile:** să fie cunoscute de toate grupurile de părți interesate cărora le sunt destinate și să ofere asistență corespunzătoare celor care se pot confrunta cu obstacole deosebite în calea accesului la acestea;
- (c) **Previzibile:** să asigure o procedură clară și cunoscută, cu un calendar orientativ pentru fiecare etapă, precum și claritate cu privire la tipurile de procese și rezultate disponibile și mijloace de monitorizare a punerii în aplicare;
- (d) **Echitabile:** să urmărească să garanteze că părțile vătămate au acces rezonabil la surse de informații, consiliere și experiență profesională necesare pentru a se angaja într-un proces de soluționare a reclamațiilor în condiții echitabile, în cunoștință de cauză și în mod respectuos;
- (e) **Transparente:** să mențină părțile la o reclamație informate cu privire la progresul acesteia și să furnizeze informații suficiente cu privire la performanța mecanismului pentru a consolida încrederea în eficacitatea sa și a răspunde oricărui interes public în joc;
- (f) **Compatibile cu drepturile:** să asigure faptul că rezultatele și măsurile reparatorii sunt conforme cu drepturile omului recunoscute la nivel internațional;
- (g) **O sursă de învățare continuă:** să se inspire din măsurile relevante pentru a identifica lecțiile pentru îmbunătățirea mecanismului și a preveni viitoare reclamații și prejudicii;

Mecanismele la nivel operațional trebuie, de asemenea, să fie:

- (h) **Bazate pe angajament și dialog:** să se consulte grupurile de părți interesate pentru uzul cărora sunt destinate cu privire la proiectarea și performanța lor și să se pună accent pe dialog ca mijloc de abordare și soluționare a reclamațiilor.

### *Comentariu*

Un mecanism de soluționare a reclamațiilor își poate îndeplini scopul numai dacă persoanele pe care trebuie să le deservească știu despre el, au încredere în el și sunt capabile să îl folosească. Aceste criterii oferă o referință pentru conceperea, revizuirea sau evaluarea unui mecanism nejudiciar de soluționare a reclamațiilor, pentru a avea garanția eficacității lui în practică. Mecanismele de soluționare a reclamațiilor concepute sau aplicate necorespunzător pot risca să accentueze un sentiment de nemulțumire în rândul părților interesate afectate prin acutizarea sentimentului lor de lipsă de putere și de lipsă de respect din partea procesului.

Primele șapte criterii se aplică oricărui mecanism statal sau nestatal, bazat pe arbitraj sau pe dialog. Al optulea criteriu este specific mecanismelor la nivel operațional la administrarea cărora ajută întreprinderile.

Noțiunea „mecanism de soluționare a reclamațiilor” este folosită aici ca termen specializat. Noțiunea poate să nu fie întotdeauna corespunzătoare sau utilă atunci când este aplicată unui mecanism specific, dar criteriile de eficacitate rămân aceleași. Comentariul privind criteriile specifice este prezentat în cele ce urmează:

- (a) Părțile interesate cărora le este destinat un mecanism trebuie să aibă încredere în acesta dacă doresc să îl utilizeze. Responsabilitatea pentru a asigura faptul că părțile la un proces de soluționare a reclamațiilor nu pot să se amestece în comportamentul său echitabil este, de obicei, un factor important pentru consolidarea încrederii părților interesate;
- (b) Barierele în calea accesului pot include lipsa de cunoaștere a mecanismului, limba, nivelul de alfabetizare, costurile, amplasarea fizică și teama de represalii;
- (c) Ca să fie fiabil și utilizat, un astfel de mecanism trebuie să furnizeze informații publice cu privire la procedura pe care o oferă. Intervalele de timp pentru fiecare etapă trebuie să fie respectate ori de câte ori este posibil, permițând însă flexibilitatea care poate fi necesară uneori;
- (d) În cazul reclamațiilor sau litigiilor dintre întreprinderi și părți interesate afectate, acestea din urmă au adesea un acces mult mai redus la informații și la resurse specializate, iar adesea nu dispun de resursele financiare necesare pentru a le plăti. Acest dezechilibru, în cazul în care

nu este reparat, poate să reducă atât realizarea, cât și impresia unui proces echitabil și îngreunează găsirea unor soluții durabile;

- (e) Comunicarea periodică cu părțile cu privire la evoluția reclamațiilor individuale poate fi esențială pentru menținerea încrederii în proces. Asigurarea transparenței privind performanța mecanismului pentru părțile interesate mai largi, prin statistici, studii de caz sau informații mai detaliate despre tratarea anumitor cazuri, poate fi importantă pentru a demonstra legitimitatea acestuia și a păstra încrederea la scară largă. În același timp, trebuie să se asigure confidențialitatea dialogului dintre părți și a identității persoanelor, dacă este necesar;
- (f) De multe ori, reclamațiile nu sunt încadrate în domeniul drepturilor omului și multe nu ridică inițial probleme legate de drepturile omului. Totuși, în cazurile în care rezultatele au consecințe asupra drepturilor omului, trebuie să se asigure faptul că acestea sunt în conformitate cu drepturile omului recunoscute la nivel internațional;
- (g) Analiza periodică a frecvenței, a modelelor și a cauzelor reclamațiilor poate permite instituției care administrează mecanismul să identifice și să influențeze politicile, procedurile sau practicile care trebuie modificate pentru a preveni viitoarele prejudicii;
- (h) Pentru un mecanism de soluționare a reclamațiilor la nivel operațional, colaborarea cu grupurile de părți interesate afectate pentru conceperea și performanța acestuia poate contribui la garanția că acesta răspunde nevoilor lor, că acestea îl vor utiliza în practică și că există un interes comun în asigurarea succesului acestuia. Deoarece o întreprindere nu poate, cu legitimitate, să facă totodată obiectul reclamațiilor și să determine unilateral soluționarea acestora, aceste mecanisme trebuie să se concentreze pe găsirea unor soluții convenite prin dialog. În cazul în care este necesară o procedură judiciară, aceasta trebuie să fie asigurată printr-un mecanism terț, legitim și independent.





Photos: © Shutterstock.com  
Designed and printed by the publishing service, United Nations,  
Geneva — 05.11-46523 — January 2012 — 4 x 51 — HB/PUB/11/4