



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII
Autoritate de stat autonomă

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

HOTĂRÂREA NR.163
din data de 07.03.2017

Dosar nr. 333/2016
Petiția nr. 2843/05.05.2016
Petent: ..
Reclamat: Reiffeisen Bank

Obiect: Divergențe între petent și partea reclamată referitoare la o operațiune de transfer bancar

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petenților.

I.1.1.

I.2 Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamatului

I.2.1 Reiffeisen Bank

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

2.1 Divergențe între petent și partea reclamată referitoare la o operațiune bancară. Petentul a dorit transferarea unei sume de bani din contul său curent către un terț. Partea reclamată este acuzată de faptul că, în calitate sa de prestator servicii bancare, nu a efectuat operațiunea și nici nu l-a înștiințat pe petent în legătură cu acest fapt.

III. Procedura de citare

3.1 Prin adresa înregistrată cu nr.2843 din data de 24.05.2016, a fost citat domnul .. în calitate de petent pentru data de 28.06.2016.. Procedură legal îndeplinită.

3.2 Prin adresa înregistrată cu nr.2843 din data de 24.05.2016, a fost citată *Reiffeisen Bank* în calitate de parte reclamată prin reprezentant legal pentru data de 28.06.2016. Procedură legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

4.1 Petentul susține că partea reclamată nu și-a dus la îndeplinire sarcina de serviciu, respectiv nu a operat un ordin de plată. Petentul a fost anunțat la data de 05.05.2015 de către "SIND Gaz" că nu s-a efectuat plata la termen. Din cauza faptului că nu a fost operat ordinul de plată, petentul consideră că, a fost pus într-o situație stânjenitoare, fiind considerat "rău platnic". Petentul este de părere că reclamatul este în culpă, deoarece nu a fost contactat de către bancă pentru remedierea acestei situații. Petentul consideră că au trecut foarte multe luni de la data la care a efectuat plata OP-ului și până a aflat de greșeala băncii.

Susținerile părții reclamate

4.2 Partea reclamată solicită, prin Punctul de vedere transmis, ca plângerea petentului să fie respinsă ca neîntemeiată potrivit O.G nr.137/2000, modificată. În calitatea sa de prestator de servicii de plată, a procedat și a respectat prevederile contractuale agreeate de părți, dar și cele legale, aplicabile în speța de față operațiunilor de plată. Procesarea unui ordine de plată, are la bază proceduri interne, aplicații și sisteme operaționale aplicabile tuturor clienților aflați în situații identice cu cea a petentului. Petentul la data de 13.05.2014 s-a prezentat în agenția bancară mai sus menționată, pentru a depune o sumă de bani în contul curent deschis pe numele său, cu solicitarea unui transfer banca către un beneficiar furnizor de servicii de gaze naturale. La data de 05.05.2015, după aproape un an de la data neprocesării plății, petentul a făcut o sesizare cu privire la clarificarea nemulțumirii semnalate în petiție. În data de 04.06.2015, clientul a fost contactat telefonic de către reprezentantul băncii și a fost informat cu privire la aspectele reclamate. Petentul a efectuat reclamații către ANPC - CJPC ., în urma cărora banca nu a fost sancționată contravențional pentru neprocesarea OP-ului și sesizată de către acesta. La data de 09.10.2015, banca a fost sancționată contravențional de către ANPC- CJPC ., pentru netransmiterea răspunsului către client în termen de 30 de zile. Ulterior sancționării contravenționale, petentul a mai depus sesizări la sediul băncii de aproximativ opt ori având obiecte aproape identice cu privire la necomunicarea unor răspunsuri.

4.3 În data de 13.05.2014, petentul a depus în contul său curent suma de 4.715 lei cu solicitarea transferului de bani către beneficiar în valoare de 4.709 lei, dar comisionul de procesare a efectuării transferului în cauză, era în valoare de 7,51 lei, iar din cauza fondurilor insuficiente existente la data respectivă în contul curent al clientului, O.P –ul nu a putut fi procesat. Suma în valoare de 4.715 depusă în contul curent de către petent, a rămas în continuare la dispoziția acestuia, petentul efectuând retrageri de bani prin ATM.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1 Colegiul CNCD reține că petentul a dorit transferarea unei sume de bani din contul său curent către un terț. Partea reclamată este acuzată de faptul că, în calitatea sa de prestator servicii bancare, nu a efectuat operațiunea și nici nu l-a înștiințat pe petent în legătură cu acest fapt.

Potrivit definiției discriminării, astfel cum este reglementată în O.G. nr.137/2000, republicată, Colegiul director precizează că în situația persoanelor tratate diferit, tratamentul în speță este datorat apartenenței lor la unul dintre criteriile prevăzute în textul de lege, art. 2 din O.G. nr.137/2000, republicată. Colegiul director trebuie să analizeze dacă tratamentul diferit a fost indus datorită unui criteriu prevăzut de art.2 alin.1), respectiv rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap,

boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenența la o categorie defavorizată, care să fi constituit elementul determinant în aplicarea acestui tratament. Or, condiția criteriului ca motiv determinant trebuie interpretată în sensul existenței ca circumstanță concretizată, materializată și care constituie cauza actului sau faptului discriminatoriu, și care, în situația inexistenței, nu ar determina săvârșirea discriminării. Astfel, natura discriminării, sub aspectul ei constitutiv, decurge tocmai din faptul că diferența de tratament este determinată de existența unui criteriu, ceea ce presupune o legătură de cauzalitate între tratamentul diferit imputat și criteriul interzis de lege, invocat în situația persoanei care se consideră discriminată. Curtea Europeană de Justiție a arătat că în cazurile de discriminare, în situația în care persoana care se consideră discriminată ar stabili o situație de fapt care să permită prezumția existenței unei discriminări directe sau indirecte pe baza unui criteriu interzis, punerea efectivă în aplicare a principiului egalității de tratament ar impune atunci ca sarcina probei să revină persoanei acuzate de discriminare, care ar trebui să dovedească că nu a avut loc o încălcare a principiului menționat. În acest context, reclamatul (pârâtul) ar putea contesta existența unei astfel de încălcări, stabilind prin orice mijloc legal, în special că tratamentul aplicat persoanei care se consideră discriminată este justificat de factori obiectivi și străini de orice discriminare pe baza unui criteriu interzis. (A se vedea în același sens și jurisprudența Curții Europene de Justiție, cauza Bilka Kaufhaus, parag.31; cauza C-33/89 Kowalska [1990] ECR I-2591, parag. 16; cauza C-184/89 Nimz [1991] ECR I-297 parag. 15; cauza C-109/88 Danfoss [1989] ECR 3199, parag. 16; cauza C-127/92, Enderby [1993] ECR 673 parag. 16.)

5.2 Ca atare, Colegiul director este chemat să se pronunțe cu privire la faptul că o bancă nu a efectuat un transfer bancar din contul petentului către un terț.

Așadar, petentul susține faptul că a dorit transferarea unei sume de bani din contul său în contul unui beneficiar furnizor de servicii gaze naturale, iar acest lucru nu s-a efectuat. Transferul de bani prin O.P bancar a eșuat, iar partea reclamată nu l-a informat pe petent de acest lucru. Astfel că ca urmare a neplății facturii, petentul a devenit restant către furnizorul de gaze. Pentru remedierea problemei create petentul a depus numeroase sesizări la sediul băncii reclamate, cât și la protecția consumatorului. Aceasta din urmă, a constatat producerea unei nereguli în activitatea părții reclamate, doar cu privire la neinformarea petentului despre eșuarea transferului de bani. Partea reclamată consideră că transferul de bani nu a putu fi posibil din cauza fondurilor insuficiente aflate în contul petentului. Suma de bani necesară transferului respectiv trebuia să cuprindă suma de bani ce urma să fie transferată plus comisionul de procesare a efectuării transferului în cauză. Așadar, Ordinul de Plată nu a mai fost procesat de către bancă din cauza fondurilor insuficiente din contul petentului. În ceea ce privește comisioanele de transfer, acesta sunt aduse la cunoștința clienților pe site-ul băncii, ori la încheierea contractului de constituire a depozitului.

Reiterând faptul că natura discriminării, sub aspectul ei constitutiv, decurge tocmai din faptul că diferența de tratament este determinată de existența unui criteriu și o situație de comparabilitate, ceea ce presupune o legătură de cauzalitate între tratamentul diferit imputat și un criteriu interzis invocat de persoana Având în vedere că reclamata refuză să ne acorde ultima tranșă în cazul ambelor filme menționate, am solicitat și o situație a producătorilor care au primit ultima tranșă conform contractului de finanțare deși a predate filmele cu întârziere care se consideră discriminată. Colegiul observă că nu se regăsesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare bazate pe un criteriu, potrivit art. 2 alin.1) din O.G. nr. 137/2000, republicată.

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

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Aspectele sesizate nu întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare bazate pe un criteriu, potrivit art. 2 alin.1) din O.G. nr. 137/2000, republicată.
2. Se va răspunde părților în sensul celor hotărâte.
- 3 O copie a hotărârii se va transmite părților.

- a) ..,
- b) Reiffeisen Bank .-

VI. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

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

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

Membrii Colegiului Director prezenți la ședință:

ASZTALOS CSABA FERENC– Membru

BERTZI THEODORA – Membru

DINCĂ ILIE – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

ISTVAN HALLER – Membru

LAZĂR MARIA – Membru

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit **OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.

tehnoredactat CJ și RO