



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

Autoritate de stat autonomă

București, Piața Valter Mărăcineanu nr. 1-3, et. 2, tel/fax. +40-21-3126578, e-mail: support@cncd.org.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

HOTĂRÂREA nr. 97 din 07.03.2018

Dosar nr: 598/2017

Petiția nr: 5980/10.11.2017

Petenți:

Reclamată: S.C. Bancpost S.A.

Obiect: neeliberarea cardului de pensie nici pentru persoana cu dizabilitate, nici pentru curatorul persoanei cu dizabilitate, refuzul de a acorda un răspuns scris privind motivele neeliberării cardului

I. Numele, domiciliul și sediul părților

I. 1. Numele și domiciliul petenților

1.

2.

I. 2. Numele și domiciliul reclamatului

2. S.C. Bancpost S.A., Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 6A, sector 2, București.

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Petenții consideră discriminatorie neeliberarea cardului de pensie nici pentru persoana cu dizabilitate, nici pentru curatorul persoanei cu dizabilitate, respectiv refuzul de a acorda un răspuns scris privind motivele neeliberării cardului.

III. Citarea părților

4. În temeiul art. 20, alin. 4 din **O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată (în continuare **O.G. nr. 137/2000**), s-a îndeplinit procedura de citare.

5. Părțile au fost citate pentru data de 12.12.2017 (filele 12-14 din dosar) la sediul Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării (în continuare CNCD).

6. La audierea din 12.12.2017 s-a prezentat reclamata.

7. Petenților le-au fost comunicate punctele de vedere ale reclamatei, fiind solicitate concluzii scrise (fila 24 din dosar).

8. S-a solicitat un pct de vedere din partea Băncii Naționale a României, privind existența unor reglementări specifice în domeniu (fila 32 din dosar).

IV. Susținerile părților

Susținerile petenților

9. Prin petiția înregistrată la CNCD cu **nr. 5980/10.11.2017** (filele 1-3 din dosar) petenții arată că în octombrie 2017 au primit o înfirmare de la banca reclamată că pe numele primei reclamante, persoană cu dizabilitate, s-a emis un nou card bancar de pensie. Când petenții s-au prezentat, angajata băncii a refuzat să elibereze cardul afirmând că a primit dispoziția de a nu elibera card pentru persoane cu dizabilități. A trimis o sesizare scrisă la banca reclamată, însă nu a primit răspus. În data de 09.10.2017 s-au prezentat din nou pentru a ridica cardul, dar li s-a spus că nu se eliberează cardul nici pentru curator, nici pentru titularul de cont. Al doilea petent este curator, cu împuternicire de a reprezenta prima petentă.

A depus la dosar înscrisuri (filele 5-11) din dosar.

10. Petenții au depus la dosar concluzii scrise prin adresa înregistrată la CNCD cu **nr. 6325/28.11.2017** (file 15-18 cu anexe din dosar), menținând cele arătate anterior.

11. Prima petentă a depus la dosar concluzii scrise prin adresa înregistrată la CNCD cu **nr. 147/12.01.2018** (filele 25-31 din dosar), menținând cele arătate anterior.

12. Prin adresa înregistrată la CNCD cu **nr. 1021/23.02.2018** (fila 33 din dosar) prima petentă solicită soluționarea dosarului și consideră că trebuia să primească adresa trimisă de CNCD către Banca Națională a României.

A depus la dosar înscrisuri (filele 34-37 din dosar).

13. Prima petentă menține cele arătate anterior prin adresa înregistrate la CNCD cu **nr. 1130/02.03.2018** (filele 40-42 din dosar).

Susținerile reclamatei

14. Cu ocazia audierii reclamata a depus punct de vedere la dosar (fila 23) din dosar, arătând că doar al doilea petent s-a prezentat la bancă, și având în vedere că mandatul lui nu a specificat dreptul curatorului de a primi codul PIN aferent, banca nu a putut elibera cardul. Al doilea petent a putut ridica banii din cont și fără card bancar.

A depus la dosar înscrisuri (filele 19-22 din dosar).

Susținerile Băncii Naționale a României

15. Banca Națională a României, prin adresa înregistrată la CNCD cu **nr. 1094/27.03.2018** (filele 38-39 din dosar), arată că nu există reglementări specifice în domeniul bancar privind mandatul sau efectele curatelei.

V. Motivele de fapt și de drept

16. Colegiul director constată următoarele:

- prima petentă este titulara unui card bancar al băncii reclamate;
- al doilea petent are curatelă pentru prima petentă, fiind împuternicit să o reprezinte în toate domeniile, inclusiv în fața instituțiilor bancare;
- banca reclamată a refuzat eliberarea cardului atât primei petente, cât și celui de-al doilea petent (deși banca reclamată neagă că prima petentă s-ar fi deplasat la bancă, din răspunsurile acordate către ea nu se specifică că problema poate fi rezolvată prin prezența ei);
- prima petentă a solicitat motivarea refuzului eliberării cardului la data de 30.10.2017;
- reclamatul a acordat un răspuns doar după formularea sesizării către CNCD, la data de 13.11.2017;
- al doilea petent a putut ridica banii din cont, prin deplasarea la bancă ori de câte ori avea nevoie de banii respectivi.

17. **O.G. nr. 137/2000**, la art. 2 alin. 1 prevede: „Potrivit prezentei ordonanțe, prin discriminare se înțelege orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenență la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice”.

18. Astfel se poate considera discriminare

- o diferențiere
- bazată pe un criteriu
- care atinge un drept.

19. În conformitate cu jurisprudența Curții Europene a Drepturilor Omului (în continuare CEDO) în domeniu, diferența de tratament devine discriminare atunci când se induc distincții între situații analoage și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Instanța europeană a decis în mod constant că pentru ca o asemenea încălcare să se producă „*trebuie stabilit că persoane plasate în situații analoage sau comparabile, în materie, beneficiază de un tratament preferențial și că această distincție nu-și găsește nici o justificare obiectivă sau rezonabilă*”. CEDO a apreciat prin jurisprudența sa, că statele contractante dispun de o anumită marjă de apreciere pentru a determina dacă și în ce măsură diferențele între situații analoage sau comparabile sunt de natură să justifice distincțiile de tratament juridic aplicate (ex.: **Fredin împotriva Suediei**, 18 februarie 1991; **Hoffman împotriva Austriei**, 23 iunie 1993, **Spadea și Scalabrino împotriva Italiei**, 28 septembrie 1995, **Stubbings și alții împotriva Regatului Unit**, 22 octombrie 1996).

20. Colegiul director constată că din perspectiva accesului la serviciile oferite de bănci, inclusiv privind accesul la un card bancar, prima petentă se află în situație similară cu alte persoane. Motivația invocată de bancă, conform căreia curatela și mandatul acordat celui de-al doilea reclamat nu face posibilă acordarea PIN-ului, nu este în conformitate cu legislația civilă în domeniul mandatului și al curatelei, iar, cum a arătat Banca Națională a României, nu există reglementări specifice care ar avea prioritate față de reglementările legale generale. Regulamentul intern al unei bănci nu

poate fi în contradicție cu reglementările legale în domeniu. Totodată se constată că banca, prin răspunsurile acordate către petenți, nu a precizat că prima petentă se poate prezenta la bancă și astfel va obține cardul bancar.

21. Criteriul de diferențiere este cel al dizabilității. Petenții arată că aceasta a fost motivat de angajata băncii pentru refuzul acordării cardului bancar, iar banca nu a inversat sarcina probei conform celor arătate la art. 20 alin. 6 din **O.G. nr. 137/2000** („*Persoana interesată va prezenta fapte pe baza cărora poate fi prezumată existența unei discriminări directe sau indirecte, iar persoanei împotriva căreia s-a formulat sesizarea îi revine sarcina de a dovedi că nu a avut loc o încălcare a principiului egalității de tratament*”), arătând că un alt motiv întemeiat ar fi stat la baza refuzului eliberării cardului. Cum s-a arătat anterior, interpretarea eronată a noțiunii de mandat respectiv a curatelei de către partea reclamată nu reprezintă un motiv întemeiat pentru refuz.

22. Dreptul atins este cel al accesului la un card bancar, ceea ce reprezintă un serviciu bancar. În acest sens sunt relevante prevederile art. 10 lit. d) și h) din **O.G. nr. 137/2000** care stabilesc: „*Constituie contravenție, conform prezentei ordonanțe, dacă fapta nu intră sub incidența legii penale, discriminarea unei persoane fizice, a unui grup de persoane din cauza apartenenței acestora ori a persoanelor care administrează persoana juridică la o anumită rasă, naționalitate, etnie, religie, categorie socială sau la o categorie defavorizată, respectiv din cauza convingerilor, vârstei, sexului sau orientării sexuale a persoanelor în cauza prin: [...] d) refuzul de a acorda un credit bancar sau de a încheia orice alt tip de contract; [...] h) refuzarea acordării pentru o persoană sau un grup de persoane a unor drepturi sau facilități*”.

23. În consecință, refuzul eliberării unui card bancar al primei petentă celui de-al doilea petent, în condițiile existenței curatelei și a unui mandat de reprezentare, reprezintă discriminare conform art. 2 alin. 1 coroborat cu art. 10 lit. d) și h) din **O.G. nr. 137/2000**, întrucât este o deosebire, restricție pe bază de dizabilitate care atinge dreptul de a beneficia de servicii bancare.

24. Art. 2 alin. 5 din **O.G. nr. 137/2000** prevede: „*Constituie hărțuire și se sancționează contravențional orice comportament pe criteriu de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, gen, orientare sexuală, apartenență la o categorie defavorizată, vârstă, handicap, statut de refugiat ori azilant sau orice alt criteriu care duce la crearea unui cadru intimidant, ostil, degradant ori ofensiv*”.

25. Colegiul director constată că modul în care petenții au fost tratați, solicitarea ca ori de câte ori au nevoie de bani, al doilea petent trebuie să se prezinte personal la bancă pentru a-i scoate din cont, acordarea întârziată a unui răspuns la solicitarea petentei, creează un cadru ostil, degradant legat de criteriul dizabilității (prin asociere cu dizabilitatea), astfel fapta reprezintă hărțuire în sensul art. 2 alin. 5 din **O.G. nr. 137/2000**.

26. Art. 26 alin. 1 din **O.G. nr. 137/2000** prevede: „*Contravențiile prevăzute la art. 2 alin. (2), (4), (5) și (7), art. 6-9, art. 10, art. 11 alin. (1), (3) și (6), art. 12, 13, 14 și 15 se sancționează cu amendă de la 1.000 lei la 30.000 lei, dacă discriminarea vizează o persoană fizică, respectiv cu amendă de la 2.000 lei la 100.000 lei, dacă discriminarea vizează un grup de persoane sau o comunitate.*”

27. Colegiul director aplică amendă contravențională de 5000 lei față de S.C. Bancpost S.A., Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 6A, sector 2, București, CUI 404416, nr. înmatriculare J40/9052/1991, având în vedere următoarele aspecte:

- au fost constatate două fapte contravenționale;

- persoana reclamată este persoană juridică;
- persoanele cu dizabilitate sunt extrem de vulnerabile în România;
- nici după sesizarea CNCD banca reclamată nu a căutat o soluție privind acordarea cardului bancar;
- CNCD a arătat în mod repetat că băncile trebuie să ofere servicii inclusiv persoanelor cu dizabilități, banca reclamată însă nu și-a schimbat atitudinea față de această categorie de persoane.

28. Având în vedere petițiile înregistrate de CNCD pe domeniul bancar, în care s-a constatat discriminarea, menținute și prin deciziile instanțelor de judecată, se recomandă Băncii Naționale a României să reglementeze activitatea bancară din România și din punctul de vedere al accesului persoanelor cu dizabilități la servicii bancare.

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 membrilor prezenți la ședință

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. refuzul eliberării cardului bancar reprezintă discriminare conform art. 2 alin. 1 coroborat cu art. 10 lit. d) și h) din **O.G. nr. 137/2000**;
2. modul în care au fost tratați petenții reprezintă hărțuire conform art. 2 alin. 5 din **O.G. nr. 137/2000**;
3. aplică amendă contravențională de 5000 lei față de S.C. Bancpost S.A., Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 6A, sector 2, București, CUI 404416, nr. înmatriculare J40/9052/1991 pentru discriminare hărțuire;
4. recomandă Băncii Naționale a României să reglementeze activitatea bancară din România și din punctul de vedere al accesului persoanelor cu dizabilități la servicii bancare;
5. o copie a prezentei hotărâri se va comunica părților, Băncii Naționale a României și Direcției Generale Regionale a Finanțelor Publice București.

VI. Modalitatea de plată a amenzii: Amenda de 5.000 lei se va achita la Direcția Generală Regională a Finanțelor Publice București, dovada plății se va trimite către CNCD în termen de 15 zile de la rămânerea definitivă a hotărârii. În caz contrar CNCD va lua măsurile legale necesare.

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

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

Membrii Colegiului director prezenți la ședință

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

LAZĂR MARIA – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

Data redactării: 08.03.2018

Notă: Hotărârile emise de Colegiul Director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării potrivit prevederilor legii și care nu sunt atacate în termenul legal, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare** și **Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.

Red.: Haller István