



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATAREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

Hotărârea nr. 45
din 22.01.2020

Dosar nr: 435/2018

Petiția nr: 3.707/11.06.2018

Petent:

Reclamat: INK BANK N.V. Amsterdam, sucursala București

Obiect: Îngrădirea accesului la servicii bancare pe criterii de dizabilitate

I. Numele, domiciliul și sediul părților

Numele și domiciliul petentului

1.

Numele și sediul reclamatei/martorilor

2. INK BANK N.V. Amsterdam, sucursala București, str. Tipografilor, Clădirea S Park, nr. B3-B4, sector 1

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Prin adresa nr. 3707 din 11.06.2018, petentul sesizează Consiliul cu privire la faptul că i-a fost îngrădit accesul la servicii bancare pe criteriul de dizabilitate. (fila 1 – 3 la dosar)

III. Procedura de citare

4. În temeiul art. 20, alin. 4 din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

5. Prin adresa nr. 3707 din 21.06.2018 a fost citat petentul, iar prin adresa nr.4023 din 21.06.2018 au fost citate părțile reclamate. (filele 19-23 la dosar)

6. Procedură legal îndeplinită.

Susținerile părților

Susținerile petentului

7. Prin adresa nr. 3707 din 11.06.2018, petentul sesizează Consiliul cu privire la faptul că i-a fost îngădit accesul la servicii bancare pe criteriul de dizabilitate. (fila 1 – 3 la dosar)

8. Petentul, persoană nevăzătoare, încadrat în grad de dizabilitate conform certificatului de dizabilitate cu nr. 1135/20.08.2003 susține că partea reclamată i-a îngădit accesul la serviciile bancare, condiționându-l pe acesta de prezența unui împuternicit, în ciuda faptului că acesta poate folosi serviciile bancare în mod independent. (petentul dorind deschiderea unui cont bancar, căruia să-i atașeze un card și alte instrumente bancare).

9. Motivul invocat de bancă a fost acela că nu ar fi capabil să citească contractul pe care trebuie să îl semneze cu banca, petentul susținând că poate citi un document electronic, în sistem braille și chiar pe suport de hârtie cu ajutorul unor programe de OCR-izare.

10. În anexă a fost depusă copia hotărârii CNCD nr. 51/06.05.2010 prin care Consiliul a **sanționat Banca Transilvania pentru măsurile neadecvate în asigurarea serviciilor disponibile și accesibile tuturor persoanelor.**

11. Ca urmare a transmiterii punctului de vedere de către partea reclamată, petentul a transmis prin adresa nr. 5.103/20.08.2018 (filele 43 – 44 la dosar) concluzii scrise prin care susține că Banca nu arată care sunt cerințele de securitate pretins periclitate de către acesta și care ar fi argumentele pentru care se susține că accesul mijlocit la serviciile bancare ar fi mai sigur decât cel autonom.

Susținerile părții reclamate

12. Prin adresa nr. 4.467/10.07.2018 partea reclamată depune punct de vedere (fila 32 – 40 la dosar) prin care se precizează faptul că ING Bank nu i-a refuzat petentului accesul la produsele bancare, ci doar i-a comunicat procedura de urmat, și anume, relația de afaceri cu Banca se poate deschide în baza unei procuri speciale autentificate notarial, în formatul agreat cu ING Bank. În acest caz, mandantul, persoana cu dizabilitate vizuală, va fi titularul contului și produselor care i se pot acorda prin raportare la nevoile și interesul acestuia.

13. Raportat la aceste proceduri, partea reclamată susține faptul că petentul nu a dorit numirea unui mandatar, motivând că deține sistemele de OCR-izare necesare (Recunoașterea Optică a Caracterelor, mai exact sisteme care permit translatarea mecanică a imaginilor cu scris de mână tipărit sau printat în text editabil), care îi permit citirea documentelor Băncii și comunicarea cu aceasta, prin urmare Banca nu poate da curs solicitării petentului, deoarece nu s-ar putea asigura de desfășurarea în condiții de siguranță a relației contractuale. (fila 37 – 38 la dosar)

V. Motivele de fapt și de drept

14. În soluționarea petiției, Colegiul director reține faptul că petentului i s-a îngădit accesul la serviciile bancare, și anume deschiderea unui cont bancar, căruia să-i atașeze un

card și alte instrumente bancare, prin condiționarea prezenței unui împuternicit.

15. În drept, conform art. 2 alin. 1 din O.G.137/2000, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, modificată și completată prin O.U.G. nr. 19/27.03.2013, constituie discriminare “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 sau apartenență la o categorie defavorizată, care are ca scop sau efect restrângerea ori înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale ori a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice”.

16. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată prin articolul 2 alin.1 din O.G.137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată, Colegiul director reține că pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind faptă de discriminare, trebuie să îndeplinească cumulativ mai multe condiții:

a) Existența unui tratament diferențiat a unor situații analoage sau omiterea de a trata în mod diferit situații diferite, necomparabile. În situația de față, tratamentul diferențiat constă în blocarea rampei de acces pentru persoanele cu dizabilități;

b) Existența unui criteriu de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările ulterioare. Colegiul director reține că, în speța de față, criteriul de discriminare este cel de dizabilitate.

c) Tratamentul să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege, dreptul recunoscut de legea nr. 448/2006 republicată;

d) Tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a acelui scop să nu fie adecvate și necesare.

17. Privind accesul la serviciile publice administrative și juridice, de sănătate, la alte servicii, bunuri și facilități, art. 10 din O.G. nr. 137/2000, republicată, prevede:

“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;

18. Prin Pactul Internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale ratificat de România, art. 2 alin. 2 dispune: „Statele părți se angajează să garanteze că drepturile enunțate în el vor fi exercitate fără nicio discriminare ...”. În conformitate cu prevederile art. 15 din Pact, „Statele părți la prezentul Pact recunosc fiecăruia dreptul ... b) de a beneficia de progresul științific și de aplicațiile sale” În Comentariul General nr. 5 privind persoanele cu dizabilități, Comitetul ONU privind Drepturile Economice, Sociale și Culturale a arătat că „Statele Parte trebuie să adopte măsuri corespunzătoare, la nivelul maxim al resurselor disponibile, de a acorda acestor persoane posibilitatea de a depăși orice dezavantaje ce rezultă din dizabilitatea de care suferă, în ceea ce privește exercitarea drepturilor prevăzute în Convenție. Mai mult, cerința conținută în art. 2 alin. 2 din Convenție privind drepturile enunțate ... exercitate fără nicio

discriminare în mod clar se aplică discriminării pe baza dizabilității (a se vedea Comentariul nr. 5: persoane cu dizabilități, HRI/GEN/1/Rev.7, document E/1995/22, pag. 26, parag. 5).

19. Carta Socială Europeană revizuită, ratificată de România prin legea nr. 74 din 3 mai 1999 prevede în art. 15 dreptul persoanelor cu dizabilități la autonomie, la integrare socială și la participare în viața comunității. Potrivit alin. 3 al art. 15 în vederea garantării exercitării efective de către persoanele cu handicap, indiferent de vârstă, de natura și de originea handicapului lor, a dreptului la autonomie, la integrare socială și la participare la viața comunității, părțile se angajează, în special: ... 3. să favorizeze deplina lor integrare și participare la viața socială, în special prin măsuri, inclusiv ajutoare tehnice, care vizează depășirea dificultăților lor de comunicare și de mobilitate ...”.

20. Colegiul reține că legiuitorul român a adoptat legea nr. 448 din 6 decembrie 2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap. Potrivit art. 3 din legea nr. 448/2006 republicată „Protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap au la bază următoarele principii: (...) b) prevenirea și combaterea discriminării; c) egalizarea șanselor; (...) h) adaptarea societății la persoana cu handicap; i) interesul persoanei cu handicap; (...) l) libertatea opțiunii și controlul sau decizia asupra propriei vieți, a serviciilor și formelor de suport de care beneficiază; m) abordarea centrată pe persoană în furnizarea de servicii; ...”

21. Potrivit art. 5 din legea nr. 448/2006 republicată, prin accesibilitate se înțelege „ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și a mediului informațional și comunicațional conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate”. Prin adaptare se înțelege „procesul de transformare a mediului fizic și informațional, a produselor sau sistemelor, pentru a le face disponibile și persoanelor cu handicap” iar prin egalizarea șanselor se înțelege „procesul prin care diferitele structuri sociale și de mediu, infrastructură, serviciile, activitățile informative sau documentare devin disponibile și persoanelor cu handicap”. De asemenea, prin O.G. nr. 137/2000 republicată, legiuitorul român a reglementat interzicerea tuturor formelor de discriminare, inclusiv pe baza dizabilității (a handicapului) și în ceea ce privește accesul la serviciile destinate folosinței publice.

22. Conform art. 15 din O.G. nr. 137/200, republicată „*Constituie contravenție, conform prezentei ordonanțe, dacă fapta nu intră sub incidența legii penale, orice comportament manifestat în public, având caracter de propagandă naționalist-șovină, de instigare la ură rasială sau națională, ori acel comportament care are ca scop sau vizează atingerea demnității ori crearea unei atmosfere de intimidare, ostile, degradante, umilitoare sau ofensatoare, îndreptat împotriva unei persoane, unui grup de persoane sau unei comunități și legat de apartenența acestora la o anumită rasă, naționalitate, etnie, religie, categorie socială sau la o categorie defavorizată ori de convingerile, sexul sau orientarea sexuală a acestuia.*”

23. În ceea ce privește refuzul părții reclamate cu privire la deschiderea de către petent a unui cont bancar, căruia să-i atașeze un card și alte instrumente bancare, prin condiționarea prezenței unui împuternicit, Colegiul director apreciază că există un tratament diferențiat pentru faptul că prin refuz i se îngrădește dreptul de folosirea unui bun, iar pentru acest lucru ar trebui să existe prevederi exprese pentru facilitarea accesului persoanelor cu handicap în vederea beneficierii de servicii adaptate la nevoile sociale ale acestora, așa cum reiese și din Pactul Internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale ratificat de România, art. 2 alin. 2 dispune: „Statele părți se angajează să garanteze că drepturile enunțate în el vor fi exercitate fără nicio discriminare ...”.

24. Petentul dorește să devină pe cât posibil independent și din acest motiv instituțiile statului sunt obligate să ia măsuri în vederea adaptării la condițiile necesare persoanei cu handicap.

25. Având în vedere motivele expuse mai sus, Colegiul director constată că se întrunesc cumulativ elementele constitutive ale unei fapte de discriminare prevăzute de art. 2 alin 1 și art. 10 lit. d), din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată. Totodată, Colegiul director are în vedere practica unitară a Consiliului, respectiv Hotărârea nr. 212 din 11.07.2012 menținută prin Sentința Civilă nr. 1899/10.06.2013, precum și Hotărârea nr. 213 rămasă definitivă prin Decizia ICCJ nr. 1653 din 22.04.2015.

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 unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință,

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Constatarea faptei de discriminare potrivit art. 2 alin. 1, art. 10 lit d), coroborat cu art. 15 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;
2. Sancționarea ING România, Sucursala București, str. Tipografilor, Clădirea S Park, nr. B3-B4 prin reprezentant legal, cu amendă contravențională în valoare de 3000 lei, potrivit art. 26 din O.G. nr. 137/2000 coroborat cu art. 8 din O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, CUI RO 6151100, J40/16100/1994 ;
3. Se va răspunde părților în sensul celor hotărâte

VI. Modalitatea de plată a amenzii

Amenda se va achita la Administrația Finanțelor Publice a sectorului 1 București, conform Ordonanței nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor. Contravenientul este obligat să trimită dovada plății amenzii către Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării (cu specificarea numărului de dosar).

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

DINCĂ ILIE – membru

HALLER ISTVÁN – membru

JURA CRISTIAN – membru

LAZĂR MARIA – membru

LUMINIȚA GHEORGHIU – membru

POPA CLAUDIA SORINA – membru

Data redactării 28.01.2020;

Redactat și motivat de F.V., P.C.S.

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal de 15 zile, potrivit **OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.