



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 671 din data de 23.09.2020

Dosar nr: 252/2020

Petiția nr: 2204/10.04.2020

Petent:

Reclamată: BRD FINANCE IFN S.A., reprezentată convențional prin av.

Obiect: petentul este persoană cu handicap vizual și reclamă că i-a fost refuzată acordarea unui credit pentru achiziționarea de produse dintr-un magazin

I. Numele, domiciliul și sediul părților

I. 1. Numele și adresa petentului

1.

I. 2. Numele și adresa părții reclamate

2. BRD FINANCE IFN S.A., loc. București, b-dul Ion Mihalache nr. 1-7, sector 1, reprezentată convențional prin av.

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Petentul este persoană cu handicap vizual și reclamă că i-a fost refuzată acordarea unui credit pentru achiziționarea de produse dintr-un magazin.

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**, republicată (în continuare **O.G. nr. 137/2000**), s-a îndeplinit procedura de citare.

5. Părțile au fost citate cu respectarea măsurilor impuse de starea de urgență, prin comunicarea unor adrese în care se preciza posibilitatea părților de a-și exprima acordul în sensul trimiterii punctelor de vedere în scris, iar părții reclamate i-a fost comunicat un exemplar al petiției în vederea posibilității formulării apărărilor. Petentul a formulat cerere prin care solicita citare în modalitate on-line.

6. Parte reclamată și-a formulat în scris punctul de vedere și l-a depus la dosar.

7. S-a încercat citarea părților la sediul instituției pentru termenul din data de 14.07.2020, dar, din cauza situației epidemiologice, aceasta nu a avut loc, iar prin citația către petent punctul

de vedere depus de partea reclamată a fost comunicat acestuia (fila 29 din dosar). Petentul a depus concluzii scrise la dosar (filele 32-34 din dosar).

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

8. Prin petiția înregistrată la CNCD cu **nr. 2204/10.04.2020** și înscrisuri (filele 1-9 din dosar) petentul arată următoarele aspecte relevante:

- în data de 28.02.2020 s-a prezentat la magazinul Dedeman – Agigea la ghișeul sucursalei BRD Finance pentru contractarea unui credit în vederea achiziționării de bunuri din respectivul magazin;

- după lungi și neplăcute discuții cu ofițerul de credite, timp în care acesta și-a sunat și superiorii, s-a decis să i se refuze acordarea creditului pe motiv că petentul este persoană nevăzătoare și că nu posedă o procură prin care o terță persoană să îl reprezinte, motivând că petentul nu poate citi și semna un contract;

- petentul era însoțit în data de 28.02.2020 de soția sa și a afirmat că folosește aparatură screanreader (telefon, computer), dar niciuna din variante nu a fost acceptată;

- petentul se consideră discriminat și apreciază că, la fel ca oricare altă persoană, are dreptul la servicii din partea băncilor, cu respectarea confidențialității;

- petentul atașează petiției copia cărții de identitate, a certificatului de încadrare în grad de handicap, a reclamației adresate BRD Finance și a răspunsului primit de la BRD Finance.

9. Prin concluziile scrise, petentul precizează că își menține punctul de vedere și arată că la data respectivă soția sa se afla cu el ca însoțitor, să aleagă produsele și să verifice bonul de cumpărături, nicidecum să fie “consiliată” de lucrătoarea biroului de credit, deoarece petentul deține aparatură screanreader (telefon, computer) care să îi citească documentele și poate semna singur orice document. Prin regulamentul intern al băncii prin care se “impune ca în astfel de cazuri semnarea contractului de împrumut și a anexelor aferente să poată fi realizată de o altă persoană doar în baza unei procuri notariale încheiate în acest sens” se aduc grave prejudicii morale persoanelor nevăzătoare, nemaifiind respectate drepturile constituționale la confidențialitatea datelor personale. Partea reclamată în răspunsul dat petentului în data de 02.04.2020 recunoaște luarea măsurilor disciplinare, aplicând sancțiunile necesare împotriva lucrătoarei de la biroul de credit și, totuși, în punctul de vedere din 17.06.2020 depus la dosarul aflat pe rolul CNCD acuză comportamentul petentului ca fiind necorespunzător.

10. Petentul dorește o soluționare favorabilă a cazului său atât pentru el, cât și pentru persoanele nevăzătoare în general.

Susținerile părții reclamate

11. Partea reclamată depune la dosar punctul de vedere înregistrat la CNCD cu nr. 3668/18.06.2020 prin care arată următoarele:

- solicită respingerea ca neîntemeiată/nefondată a petiției;

- în data de 28.02.2020 petentul s-a prezentat la punctul de lucru al părții reclamate aflat în magazinul Dedeman Agigea, însoțit de o persoană ce s-a prezentat ca fiind soția acestuia, solicitând informații în legătură cu ofertele de creditare în vederea achiziționării anumitor produse din magazinul respectiv;

- cu ocazia discuțiilor purtate cu petentul în legătură cu posibilitățile acestuia de accesare a unui credit de la partea reclamată, acesta a declarat că “vede slab”, explicând că acesta ar fi motivul pentru care este nevoit să se consulte de fiecare dată cu soția sa; o lucrătoare din cadrul biroului Dedeman Agigea a consiliat-o pe soția petentului la întocmirea unui necesar de materiale;

- în momentul în care petentului i-a fost prezentată nota de informare privind condițiile GDPR, obligatorie în procedura de creditare, comportamentul petentului s-a modificat brusc, devenind unul violent și agresiv prin mimica, tonul și limbajul folosit, insinuând că ar fi persecutat și manifestându-și totala surprindere și nemulțumire față de “gestul” și mai ales îndrăzneala angajatului părții reclamate de a-i prezenta spre informare un material scris privind condițiile GDPR, în condițiile în care acesta ar fi trebuit să știe că petentul era “nevăzător”;

- pentru a evita escaladarea conflictului, petentului i s-au explicat cu calm motivele pentru care i se solicită clarificări în ceea ce privește starea sa de sănătate, precum și faptul că procedura internă a părții reclamate impunea ca, în astfel de cazuri, semnarea contractului de împrumut și a anexelor aferente să poată fi realizată de o altă persoană (în speță de soția petentului) doar în baza unei procuri notariale încheiate în acest sens;

- petentul a fost total nemulțumit de această cerință, considerând că este discriminat deoarece i s-ar fi refuzat obținerea unui credit în lipsa prezentării unei procuri notariale pentru persoana care ar fi trebuit să-i citească clauzele și condițiile de creditare, or să semneze contractul în numele său;

- cu privire la acest aspect petentul a formulat și o plângere scrisă către conducerea părții reclamate;

- prin adresa de răspuns i s-a explicat petentului că dovada calității de reprezentant a unei terțe persoane este solicitată de partea reclamată în primul rând pentru a se asigura că în acest fel vor fi protejate interesele și drepturile mandantului, ale persoanei cu handicap, neexistând deci nici cea mai mică intenție de discriminare din partea părții reclamate;

- în cazul unui client nevăzător, cum e cazul petentului, procedura internă a părții reclamate impune ca acesta să fie însoțit de o terță persoană cu procură notarială în cuprinsul căreia se menționează expres că persoana însoțitoare are dreptul să-i citească/interpreteze clauzele și condițiile de creditare din contract și eventual să semneze contractul de credit;

- în astfel de situații documentele din dosarul de creditare vor fi semnate fie de către client (dacă procura notarială nu conține și mențiunea expresă că persoana împuternicită are drept de semnătură în numele clientului), fie de persoana împuternicită (dacă procura notarială conține și mențiunea clară că persoana împuternicită are drept de semnătură în numele clientului);

- procedura de creditare a părții reclamate este una complexă și are ca obiectiv principal certitudinea ca orice consumator să fie informat în mod complet, corect și transparent asupra tuturor condițiilor de creditare, în vederea exprimării unui consimțământ valabil la semnarea contractului de împrumut, care să nu pună la îndoială validitatea și valabilitatea acestuia;

- partea reclamată nu a refuzat petentului posibilitatea de a contracta un împrumut pe considerentul că ar fi o persoană nevăzătoare, ci doar i-a invederat faptul că este necesară reprezentarea lui în procedura de creditare de către o terță persoană, pe baza unei procuri notariale; această cerință are o justificare cât se poate de rezonabilă și obiectivă;

- în ceea ce privește posibilitatea ca petentul să citească toate actele din dosarul de creditare prin intermediul unui dispozitiv care permite citirea unor înscrisuri de către persoane nevăzătoare, anterior încheierii unui contract de împrumut este obligatoriu ca respectivul client să citească, să înțeleagă și să-și asume conținutul mai multor documente obligatorii din

procedura de creditare; consumatorul are la dispoziție 15 zile pentru a analiza oferta de creditare, anterior semnării contractului de împrumut; în practica judiciară există situații de constatare a nulității absolute a unor clauze din contractele de credit pe considerentul că acestea ar fi abuzive, reclamanții-consumatori invocând lipsa negocierii anumitor clauze contractuale sau neînțelegerea anumitor termeni contractuali;

- în aceste condiții, este evident că doar o împuternicire/un mandat expres acordat de clientul nevăzător unei terțe persoane va putea garanta un consimțământ valabil exprimat, neviciat al acestuia.

V. Motivele de fapt și de drept

12. Colegiul director constată că reclamata a informat în data de 28.02.2020 petentul, nevăzător, că nu poate acorda creditul decât în baza unei procuri notariale încheiată în vederea semnării contractului de împrumut și a anexelor aferente de către o altă persoană. Petentul folosește aparatură screenreader, care citește textele tipărite.

13. **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”*.

14. Astfel se poate considera discriminare

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

15. Analiza diferențierii se realizează prin compararea a două situații (art. 1 alin. 3 al **O.G. nr. 137/2000**: *„exercitarea drepturilor enunțate în cuprinsul prezentului articol privește persoanele aflate în situații comparabile”*).

16. Prin nediferențiere judecătorii Curții Europene a Drepturilor Omului (în continuare CEDO) înțeleg în primul rând tratamentul egal al persoanelor care se află în situație similară sau analoagă: *„art. 14 protejează persoanele plasate în situație similară” (Marckx împotriva Belgiei, 13 iunie 1979, §32) sau „analoagă” (Van der Musselle împotriva Belgiei, 23 noiembrie 1983, §46) ori „relevant similară” (Fredin împotriva Suediei, 18 februarie 1991, §60), ulterior fiind utilizată sintagma „analoagă ori relevant similară” (Sheffield și Horsham împotriva Regatului Unit, 30 iulie 1998, §75).*

17. Colegiul director constată că, din punct de vedere al dreptului de a obține credit în condiții identice cu alte persoane, petentul se află în situație comparabilă cu persoanele văzătoare.

18. În hotărârea dată în cazul **Thlimmenos împotriva Greciei** din 6 aprilie 2000, CEDO a arătat că în ciuda prevederilor legale grecești, unei persoane condamnate penal la o pedeapsă privativă de libertate cu executare (pentru refuzul înrolării în armată) nu i poate interzice să devină notar. Astfel CEDO a concluzionat că *„dreptul de a nu fi discriminat, garantat de Convenție, este încălcat nu numai atunci când statele tratează în mod diferit persoane aflate în situații analoage, fără a oferi justificări obiective și rezonabile, dar și atunci când statele omit să*

trateze diferit, tot fără justificări obiective și rezonabile, persoane aflate în situații diferite, necomparabile”.

19. Astfel petentul, fiind nevăzător, trebuia tratat în mod diferit față de persoanele văzătoare, și anume să i se permită să folosească screenreaderul pentru a înțelege contractul și anexele la contract. Soluția de a obliga petentul să obțină o procură notarială prin care contractul de împrumut și anexele aferente ar fi fost semnate de o altă persoană este în contradicția cu prevederile **Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități**, ratificată de România prin **Legea nr. 221/2010**, care la capitolul de **Principii generale** (art. 3 alin. 1 lit. a) prevede: „respectarea demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri și a independenței persoanelor”. Măsura propusă de reclamat contravine principiului autonomiei individuale, în condiția în care screenreaderul oferea o soluție optimă pentru petent de a cunoaște conținutul contractului și al anexelor.

20. În această situație, Colegiul director constată că reclamata a diferențiat petentul față de alte persoane.

21. Fapta de discriminare este determinată de existența unui criteriu, iar între acest criteriu și faptele imputate reclamatului trebuie să existe un raport de cauzalitate.

22. În mod evident diferențierea a avut ca și criteriu dizabilitatea petentului.

23. Privind restrângerea drepturilor petentului, Colegiul director se bazează pe următoarele prevederi ale **O.G. nr. 137/2000**: „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 [...]” (art. 10);

24. Astfel, fapta reclamatei de a refuza petentului acordarea unui împrumut în lipsa unei persoane care să primească procură notarială pentru a semna contractul și anexele reprezintă discriminare, întrucât a creat o deosebire pe criteriul dizabilității care a avut ca scop și efect restrângerea exercitării, în condiții de egalitate, a dreptului de acces la servicii.

25. 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.”

26. Colegiul director aplică amenda contravențională de 10.000 lei față de BRD FINANCE IFN S.A., B-dul Ion Mihalache nr. 1-7, sector 1, București, CIF 16334236 J40/6083/2004, având în vedere următoarele:

a) discriminarea a vizat o persoană, însă procedurile reclamatului vizează un grup de persoane;

b) persoanele cu dizabilitate reprezintă un grup extrem de vulnerabil în România;

c) o amendă prea mică nu ar reprezenta un motiv serios pentru reclamat să-și schimbe procedurile față de persoanele nevăzătoare.

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. Fapta sesizată reprezintă discriminare conform art. 2 alin. 1 și art. 10 lit. d) din O.G. nr. 137/2000.

2. Aplică amenda contravențională de 10.000 lei față de BRD FINANCE IFN S.A., B-dul Ion Mihalache nr. 1-7, sector 1, București, CIF 16334236 J40/6083/2004.

3. O copie a hotărârii se comunică părților și Administrației Sectorului 1 a Finanțelor Publice

VI. Modalitatea de plată a amenzii: Amenda se va achita la Administrația Sectorului 1 a Finanțelor Publice, 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 tuturor formelor de discriminare** și **Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ**.

Membrii Colegiului Director prezenți la ședința de deliberări din data de 23.09.2020 au fost: ASZTALOS CSABA FERENC – Membru, DIACONU ADRIAN – Membru, GRAMA HORIA – Membru, HALLER ISTVÁN – Membru, LAZĂR MARIA – Membru, MOȚA MARIA – Membru, OLTEANU CĂTĂLINA – Membru, POPA CLAUDIA SORINA – Membru

Prezenta hotărâre va fi comunicată în baza Ordinului Președintelui CNCD nr. 138 din 24.03.2020.

**ASZTALOS CSABA FERENC
Membru Colegiul Director,
Președinte CNCD**

Data redactării: 28.09.2020

Motivată: A. S. (pct. 1-11), Haller István (pct. 12-26)
Tehnoredactată: A.S.

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 tuturor formelor de discriminare** și **Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.