



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATAREA 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](mailto:support@cncd.org.ro)

**HOTĂRÂREA NR.212**  
**din data de 11.07.2012**

**Dosar nr.:** 387/2011

**Petiția nr.:** 6158/28.10.2011

**Petent:** M. N.

**Reclamat:** B.R.D. Groupe Societe Generale, prin reprezentant

**Obiect:** ~~petentul, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, se consideră~~  
discriminat de către bancă pentru faptul că îi sunt condiționate tranzacțiile la ghișeul  
băncii de prezența unui însoțitor.

**I. Numele, domiciliul sau reședința părților**

**I.1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului**

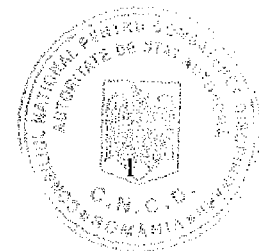
I.1.1. M. N., loc. București,  
sector 2

**I.2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamatului**

I.2.1. B.R.D. Groupe Societe Generale, Turn B.R.D., loc. București, B-dul Ion  
Mihalache, nr.1-7

**II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare**

2.1. Petentul, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, se consideră  
discriminat de către bancă pentru faptul că îi sunt condiționate tranzacțiile la ghișeul  
băncii de prezența unui însoțitor. Petentul susține faptul că se confruntă cu acest  
refuz din partea băncilor în general, în special BRD-ul, care i-ar fi recomandat să se  
prezinte la bancă însoțit de un notar pentru orice tranzacție.



### III. Procedura de citare

3.1. 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 legală de citare a părților.

3.2. Prin adresa nr. 6862 din data de 08.12.2011, respectiv adresa nr. 6158 din data de 08.12.2011 au fost citate părțile pentru data de 20.12.2011. Partea reclamată a fost prezentă prin reprezentant. Procedură legal îndeplinită.

3.3. Prin adresa nr. 1021 din data de 29.02.2012 s-a transmis petentului punctul de vedere depus de partea reclamată, precum și solicitarea depunerii de concluzii scrise.

3.4. Prin adresa nr.1021 din data de 29.02.2012 s-a transmis părții reclamate punctul de vedere depus de petent, precum și solicitarea depunerii de concluzii scrise.

3.5. Prin adresa nr.1350 din data de 16.03.2012 petentul a depus concluzii scrise, iar prin adresa nr.1332 din data de 16.03.2012 partea reclamată a depus concluzii scrise.

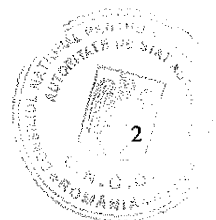
### IV. Susținerile părților

#### Susținerile petentului

4.1.1. Petentul, nevăzător gradul grav, se consideră discriminat de către reclamat, pentru faptul că îi sunt condiționate tranzacțiile la ghișeul băncii de prezența unui însoțitor. Petentul susține faptul că se confruntă cu acest refuz din partea băncilor în general, în special BRD-ul, care i-ar fi recomandat să se prezinte la bancă însoțit de un notar pentru orice tranzacție. De asemenea, acesta susține că, soluția găsită de către bancă îl defavorizează în raport cu persoanele valide, din cauza faptului că este obligat să plătească notarului onorariul aferent.

4.1.2. În opinia petentului banca condiționează tranzacțiile bancare efectuate de către acesta de prezența unui însoțitor, care ar avea obligația de a semna în locul acestuia.

4.1.3. Petentul susține faptul că banca printr-un răspuns scris (anexat) i-a recomandat ca în momentul efectuării oricărei tranzacții în bancă, acesta ar fi obligat să fie însoțit de un notar.



## Sușinerile părții reclamate

4.2.1. Partea reclamată susține faptul că prin corespondența transmisă petentului, s-a făcut recomandarea prezenței unui notar la semnarea documentelor în cadrul relației cu banca, măsura propusă venind ca și răspuns la refuzul petentului de a fi de acord cu prima propunere a băncii, și anume aceea de a veni cu un însoțitor, modalitatea specială la care s-a apelat venind ca și mijloc de protecție a petentului, scopul fiind acela de a proteja clientul. Partea reclamată consideră că măsurile luate nu sunt fapte de discriminare, reprezentând practici justificate obiectiv de un scop legitim, metodele de atingere a aceluși scop fiind adecvate și necesare.

4.2.2. De asemenea, reclamatul susține faptul că solicitările impuse petentului au fost făcute tuturor persoanelor nevăzătoare în scopul de a asigura în orice moment tranzacțiile efectuate de către aceștia. În opinia reclamatului petentul face confuzie între specimenul de semnătură și semnarea documentelor bancare. De asemenea, partea reclamată mai susține faptul că la intrarea petentului în relația cu banca, în calitate de P.F.A., a depus la bancă un specimen de semnătură, totuși pentru semnarea altor documente bancare s-a solicitat o altfel de procedură.

4.2.3. Partea reclamată mai susține faptul că măsurile luate în relația cu clienții nevăzători au rolul de a veni în întâmpinarea nevoilor acestora, și nicidecum de a face dificil accesul acestora la produsele și serviciile bancare. În punctul de vedere depus partea reclamată susține faptul că banca are peste 100 de clienți nevăzători în toată țara, iar aceștia beneficiază de consiliere verbală, directă cu clienții și cu reprezentanții acestuia, iar semnarea documentelor bancare are loc fie în prezența unui notar sau unei terțe persoane în calitate de martor, fie prin împuternicit.

## V. Motivele de fapt și de drept.

5.1. În fapt, Colegiul director reține faptul că, petentului persoană cu dizabilitate de natură vizuală, îi sunt condiționate tranzacțiile la ghișeul băncii de prezența unui însoțitor. Petentul susține faptul că se confruntă cu acest refuz din partea băncilor în general, în special BRD-ul, care i-ar fi recomandat să se prezinte la banca însoțit de un notar sau însoțitor pentru orice tranzacție.

5.2. În drept, potrivit art. 1 alin. 2 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată *"Principiul egalității între cetățeni, al excluderii privilegiilor și discriminării sunt garantate în special în exercitarea următoarelor drepturi: f) dreptul de acces la toate (...) serviciile destinate folosinței publice"*. Art. 2 alin. 1 din O.G. nr. 137/2000 republicată definește conceptul de discriminare prin care 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,*



infecțare HIV, apartenența 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”.

5.3. Potrivit art. 10, lit. h a **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 cauză prin: [...] (h) refuzarea acordării pentru o persoană sau un grup de persoane a unor drepturi sau facilități.”

5.4. Legea nr. 448 din 06/12/2006 (republicată) privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap prin art. 70. - (1) *Autoritățile centrale și locale publice, precum și instituțiile centrale și locale, publice sau de drept privat, au obligația de a asigura servicii de informare și documentare accesibile persoanelor cu handicap, respectiv alin.(2) În termen de 6 luni de la intrarea în vigoare a prezentei legi, serviciile de relații cu publicul vor afișa și vor dispune de informații accesibile persoanelor cu handicap vizual, auditiv și mintal.*

5.5. Convenția ONU din 26 septembrie 2007 (Convenția din 2007), ratificată prin Legea nr. 221 din 11 noiembrie 2010, privind drepturile persoanelor cu dizabilități la art.2, definiții *...în sensul prezentei convenții: „Comunicare include limbaje, afișare de text, Braille, comunicare tactilă, imprimare cu corp mare de literă, mijloace multimedia accesibile, precum și modalități de exprimare în scris, audio, în limbaj simplu, prin cititor uman și moduri augmentative și alternative, mijloace și formate de comunicare, inclusiv informație accesibilă și tehnologie de comunicare; Limbaj include limbajele vorbite și ale semnelor și alte forme de limbaje nonverbale; Discriminare pe criterii de dizabilitate înseamnă orice diferențiere, excludere sau restricție pe criterii de dizabilitate, care are ca scop ori efect diminuarea sau prejudicierea recunoașterii, beneficiului ori exercitării, în condiții de egalitate cu ceilalți, a tuturor drepturilor și libertăților fundamentale ale omului în domeniul politic, economic, social, cultural, civil sau în orice alt domeniu. Termenul include toate formele de discriminare, inclusiv refuzul de a asigura o adaptare rezonabilă; Adaptare rezonabilă înseamnă modificările și ajustările necesare și adecvate, care nu impun un efort disproporționat sau nejustificat atunci când este necesar într-un caz particular, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure ori să își exercite, în condiții de egalitate cu ceilalți, toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului; Design universal înseamnă proiectarea produselor, mediului, programelor și serviciilor, astfel încât să poată fi utilizate de către toate persoanele, pe cât este posibil, fără să fie nevoie de o adaptare sau de o proiectare specializată. Design universal nu va exclude dispozitivele de asistare pentru anumite grupuri de persoane cu dizabilități, atunci când este necesar.,,*

5.6. Colegiul reține că, în cauză, nu se contestă faptul că petentul, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, s-a adresat băncii reclamate în vederea obținerii unor servicii bancare. Analiza vizează, în esență, condițiile prezentate de partea



reclamată, ce ar fi presupus, în ultimă instanță, manifestarea de voință săvârșită de părți cu intenția de a produce efecte juridice, adică de a da naștere unor raporturi juridice în strânsă legătură cu serviciile oferite de partea reclamată și de care ar fi beneficiat petentul. Astfel, cauza urmează a fi analizată din perspectiva condiționalității impuse de reprezentanții băncii și nu a unui refuz per se de a încheia un contract de servicii bancare.

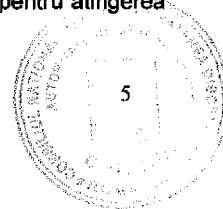
5.7. Colegiul observă că, în opinia părții reclamate, petentul putea primi serviciile solicitate fie în prezența unui notar la semnarea documentelor în cadrul relației cu banca, măsura propusă venind ca și răspuns la refuzul petentului de a fi de acord cu prima propunere a băncii, și anume aceea de a veni cu un însoțitor, modalitatea specială la care s-a apelat venind ca și mijloc de protecție a petentului, scopul fiind acela de a proteja clientul. Partea reclamată a arătat că în situația petentului sunt indicate mijloace suplimentare de prudență bancară, în speță, măsuri de securitate în vederea protejării interesului clientului.

5.8. 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; (...) j) 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; ...”

5.9. 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.*

5.10. Colegiul este de opinie că prezentul caz trebuie analizat din perspectiva dreptului persoanei cu dizabilități (nevăzător) la autonom și a dreptului de participare efectivă la viața comunității. Deși un asemenea drept presupune un câmp larg de aplicare, nu trebuie ignorat faptul că beneficiul mijloacelor tehnice și al aplicațiilor dezvoltate într-o societate democratică în strânsă legătură cu serviciile disponibile publicului trebuie asigurat, la nivelul maxim al resurselor disponibile, în egală măsură potențialilor clienți, indiferent de situația lor, așa cum este și cazul petentului, persoană cu dizabilitate de natură vizuală.

5.11. Or, din acest punct de vedere, Colegiul director este de opinie că dincolo de scopul invocat, prudența bancară și asigurarea protecției și siguranței operațiunilor, ce poate fi reținut ca unul legitim, mijloacele utilizate pentru atingerea



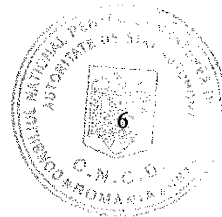
acestui scop nu s-au materializat într-un raport rezonabil de proporționalitate, ceea ce a condus la dezavantajarea petentului în asigurarea accesibilității la serviciile bancare.

5.12. Fapta părții reclamate de a condiționa tranzacțiile bancare efectuate de către petent, de prezența unui însoțitor sau notar, constituie tratament diferențiat între persoanele valide și persoanele cu dizabilități, pe criteriul dizabilității vizuale, încălcându-se astfel dreptul de a avea acces la serviciile bancare în condiții de egalitate.

5.13. În atare condiții, Colegiul director este de opinie că aspectele ce fac obiectul prezentei plângeri intră sub incidența art. 2 alin.1, art. 10 lit. h) din O.G. nr. 137/2000 republicată, coroborat cu art. 3, art. 5, art. 70 din Legea nr. 448/2006 republicată, precum și art.2 din Convenția ONU din 26 septembrie 2007 (Convenția din 2007), ratificată prin Legea nr. 221 din 11 noiembrie 2010, privind drepturile persoanelor cu dizabilități. Accesibilitatea este un factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap, egalizarea șanselor presupunând procesul prin care serviciile devin disponibile acestei categorii de persoane. Or, în speță, considerarea situației petentului (deficiență vizuală) a produs un efect invers, constituind un obiter dictum al condițiilor impuse, neluând în considerare autonomia petentului, posibilitatea de a dispune de resursele sale financiare fără obligația unui împuternicit, abilitățile proprii de a opera programe informatice și aplicații pe calculator personal adoptat, situații ce nu ar fi presupus adaptarea de către bancă a serviciilor sale. În plus, cerințele privind citirea prevederilor unui contract în vederea manifestării exprese de voință în sensul producerii de efecte juridice ori comunicarea unui cod de cifre confidențial în alfabet braille, adaptat persoanelor cu deficiență vizuală nu ar putea fi considerate sarcini disproporționate sau nejustificate pentru partea reclamată în relația cu o persoană cu handicap de natură vizuală.

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 5 voturi pentru, 1 vot împotriva ale membrilor prezenți la ședință,

**COLEGIUL DIRECTOR  
HOTĂRĂȘTE:**



1. Constatarea existenței unui tratament diferențiat, discriminatoriu potrivit art. 2 alin 1, art. 10 lit. h) din **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată;

2. Totodată, Colegiul Director consideră că faptele mai sus menționate intră sub incidența prevederilor **art. 5 alin 2 lit. a coroborat cu art. 7 alin 3 din Ordonanța nr. 2 din 12 Iulie 2001 privind regimul juridic al contravențiilor (\*actualizată\*)** conform cărora sancțiunea aplicabilă este **avertisment**. "Art.5 alin(2) Sancțiunile contravenționale principale sunt: a) avertismentul; Art.7 alin.(1) Avertismentul consta în atenționarea verbală sau scrisă a contravenientului asupra pericolului social al faptei săvârșite, însoțită de recomandarea de a respecta dispozițiile legale. Alin.(2) Avertismentul se aplica în cazul în care fapta este de gravitate redusă și alin. (3) Avertismentul se poate aplica și în cazul în care actul normativ de stabilire și sancționare a contravenției nu prevede aceasta sancțiune."

3. Consiliul recomandă părții reclamate să depună toate diligențele adaptării serviciilor oferite privind sistemul de accesibilizare în vederea respectării principiului egalității de șanse în ceea ce privește accesul la serviciile bancare pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure ori să își exercite, în condiții de egalitate cu ceilalți, toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului;

4. Clasarea dosarului.

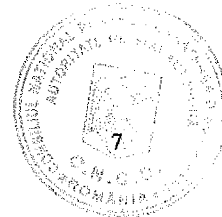
5. O copie a hotărârii se va transmite părților:

#### 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

CAZACU IOANA – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

VASILE VASILE ALEXANDRU – Membru

STANCIU CLAUDIA SORINA – 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.

