



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

HOTĂRÂREA NR.213
din data de 11.07.2012

Dosar nr.: 414/2011

Petiția nr.: 6469/16.11.2011

Petent: V A M

Reclamat: B.C.R., Agenția Iancului București, prin reprezentant

Obiect: petenta, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, se consideră discriminată de către bancă pentru faptul că îi este condiționată inițierea procedurii contractării unui card debit, de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare.

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

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

I.1.1. V A M , loc. Mangalia,

adresa de corespondență

O C - A

loc. București.

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

I.2.1. B.C.R., Agenția Iancului, loc. București, șos. Pantelimon, nr. 148, bl. 100, parter.

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

2.1. Petenta, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, se consideră discriminată de către bancă pentru faptul că îi este condiționată inițierea procedurii contractării unui card debit, de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare.



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. 7121 din data de 21.12.2011, respectiv adresa nr. 6469 din data de 21.12.2011 au fost citate părțile pentru data de 26.01.2012. Procedură legal îndeplinită.

3.3. Prin adresa nr. 401 din data de 26.01.2012 partea reclamată a depus punct de vedere.

3.4. Prin adresa nr. 737 din data de 15.02.2012 petenta a depus concluzii scrise.

3.5. Prin adresa nr. 733 din data de 15.02.2012 partea reclamată a depus concluzii scrise.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentei

4.1.1. Petenta, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, se consideră discriminată de către bancă pentru faptul că îi este condiționată inițierea procedurii contractării unui card debit de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare.

4.1.2. Petenta susține faptul că, în calitate de vechi client al băncii, a solicitat funcționarului de la biroul relații client inițierea procedurii de înființare a unui contract de descoperire card debit. De asemenea, mai precizează faptul că i-a fost refuzată înaintarea unei justificări scrise cu privire la motivele pentru care îi este condiționată inițierea procedurii contractării unui card debit de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare.

4.1.3. Din concluziile scrise, depuse de petentă reiese faptul că, în data de 21.01.2012, petenta a fost contactată telefonic de un reprezentant al băncii, cu dorința de a media situația acesteia. Reprezentanții băncii au precizat faptul că există o serie de alternative prin care o persoană cu dizabilități vizuale pot iniția un împrumut printr-un contract de descoperit autorizat de card.

4.1.4. Anexat punctului de vedere s-a depus declarația de martor din care rezultă faptul că funcționarul băncii a prezentat o hârtie internă a instituției în care era specificat faptul că un nevăzător nu poate obține descoperitul de card fără a fi însoțit de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare. De asemenea, în urma solicitării unui răspuns prin care se refuza solicitarea făcută, reprezentantul băncii a



motivată faptul că răspunsul nu poate fi acordat în scris pe motivul că solicitarea nu s-a făcut în scris, fiind refuzată prezența juristului.

Susținerile părții reclamate

4.2.1. Partea reclamată susține faptul că în luna septembrie 2011, petenta s-a prezentat la BCR Agenția Iancului București, în scopul acordării unui împrumut, descoperire cont. De asemenea, soluția transmisă din Centrala BCR colegilor din unitatea teritorială, în opinia părții reclamate, a fost parțială, întrucât instituirea unei curatele nu reprezenta singura soluție pentru acordarea produsului bancar. Omisiunea arătării tuturor soluțiilor juridice fiind explicabilă față de împrejurarea că, de lege lata, nu există o reglementare specifică pentru astfel de situații.

4.2.2. Se mai precizează faptul că petenta este clienta BCR din anul 2004, fiind beneficiară a unui card de debit, condiționarea impusă, presupusă ca și protecție a persoanei în cauză, privind situația specială a unui nevăzător, opinând că și o măsură justificată.

4.2.3. Partea reclamată susține faptul că identifică lipsa unei reglementări legale clare privind modalitatea în care persoanele nevăzătoare semnează în mod valabil un contract bancar.

4.2.4. Raportat la faptul că după primirea citației de la CNCD, a fost contactată petenta, în scopul satisfacerii intereselor legitime și economice ale acesteia, partea reclamată susține faptul că a intervenit nu ca o recunoaștere a unor fapte de discriminare, mai exact pentru servirea clientului și înlăturarea oricărui sentiment de victimizare.

V. Motivele de fapt și de drept.

5.1. În fapt, Colegiul director reține faptul că, petentei, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, îi este condiționată inițierea procedurii contractării unui card debit, de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare.

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, infectare 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 petenta, 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 petenta. 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, petenta putea primi serviciile solicitate cu condiția existenței semnăturii unui reprezentant al autorității tutelare, modalitatea specială la care s-a apelat venind ca și mijloc de protecție a petentei, scopul fiind acela de a proteja clientul. Partea reclamată a arătat că în situația petentei 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; (...) 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; ...”

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 autonomie 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 petentei, 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 petentei în asigurarea accesibilității la serviciile bancare.

5.12. Fapta părții reclamate de a condiționa inițierea procedurii contractării unui card debit, de semnătura unui reprezentant al autorității tutelare 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 petentei (deficiență vizuală) a produs un efect invers, constituind un obiter dictum al condițiilor impuse, neluând în considerare autonomia petentei, 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**.



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 diligentele 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.

