



**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: [suport@cncd.org.ro](mailto:suport@cncd.org.ro)

**HOTĂRĂREA NR. 294  
din data de 25.07. 2011**

**Dosar nr.:** 445/2010

**Petiția nr.:** 9819/07.12.2010

**Petent:** G R M

**Reclamat:** Banca Română de Dezvoltare Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom

**Obiect:** atitudine discriminatorie a funcționarilor BRD față de petent, persoană cu dizabilități, în timpul efectuării unei retrageri de bani; lipsa rampei de acces pentru persoanele cu dizabilități la sediul Băncii Române de Dezvoltare Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom

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

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

I.1.1. G R M , com.

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

I.2.1. Banca Română de Dezvoltare Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom, loc. București, b-dul Iuliu Maniu, nr. 7, sector 6

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

2.1. Petentul se consideră discriminat de către angajații Băncii Române de Dezvoltare Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom, deoarece aceștia au manifestat față de petent, persoană cu dizabilități, un comportament nepotrivit, de natură să creeze un cadru intimidant, ostil, degradant la adresa acestuia.



### 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. 475/20.01.2011 a fost citat petentul, iar prin adresa nr. 474/20.01.2011 a fost citată partea reclamată.

3.3. Părțile au fost citate pentru termenul stabilit de Consiliu, la data de 08.02.2011. Procedură legal îndeplinită.

### IV. Susținerile părților

#### Susținerile petentului

4.1.1. Petentul, persoană cu dizabilități, afirmă că are un cont deschis la Banca Română de Dezvoltare Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom și, în data de 25.11.2010, a trimis asistentul personal, care este și reprezentatul său legal, cu actele necesare pentru a ridica o sumă de bani. Petentul arată că angajații băncii i-au impus reprezentantului său legal să aștepte aproximativ o oră pentru verificarea actelor depuse, deși operațiunea bancară propriu-zisă necesita maxim 10 minute.

4.1.2. Petentul arată că avea nevoie urgentă de suma de bani solicitată, motiv pentru care, după ce a așteptat aproximativ o oră, reprezentantul său legal s-a deplasat pentru a-l aduce pe petent, deși, nu se solicitase acest lucru din partea băncii.

4.1.3. Împreună cu asistentul său personal, ajutat de încă o persoană, petentul s-a deplasat la sediul băncii. Petentul susține că a fost nevoit să rămână în mașină, în bancă mergând doar asistentul său personal.

4.1.4. După un anumit timp, un reprezentant al băncii a venit la mașina în carese afla petentul și i-a cerut informații despre cont, în stradă, și i-a oferit suma de 2500 lei, fără însă să-l fi întrebat pe acesta dacă dorește ridicarea unei alte sume.

4.1.5. Petentul face precizarea că reprezentanții băncii nu i-au dat nicio explicație privind refuzul lor de a elibera asistentului său personal suma de bani și arată că, în calitatea sa de client, nu trebuia să fie tratat astfel de angajații băncii, în sensul că tranzacția a fost efectuată în stradă. Petentul subliniază faptul că, la o dată anterioară, atunci când asistentul său personal a ridicat o altă sumă de bani din contul petentului, angajații băncii au procedat la fel, în sensul că i-au oferit acestuia o sumă de bani impusă de bancă.

4.1.6. Petentul anexează sesizării sale o declarație de martor (șoferul cu care s-au deplasat la sediul băncii), o copie după procura prin care se atestă faptul că asistentul său personal îl reprezintă pe petent din punct de vedere legal, o declarație a asistentului personal (însoțitor permanent), copii după cărțile de



identitate a petentului și respectiv a asistentului personal, documente ce atestă afirmațiile făcute de petent.

### Sușinerile părții reclamate

4.2.1. Partea reclamată își exprimă punctul de vedere referitor aspectele sesizate, arătând că, pentru asigurarea securității conturilor, banca impune verificări stricte în ceea ce privește identificarea clienților și a documentelor în baza cărora aceștia solicită efectuarea operațiunilor bancare.

4.2.2. Partea reclamată susține că asistentul personal al petentului a solicitat ridicarea sumei de 2500 lei din contul acestuia, prezentând o procură în acest sens, motiv pentru care angajații băncii au solicitat acestuia să aștepte efectuarea verificărilor, în conformitate cu procedurile în vigoare. Partea reclamată afirmă că asistentul personal al petentului s-a arătat nemulțumit, dorind efectuarea operațiunii pe loc, argumentul fiind că a mai ridicat numerar în baza aceluiași document. Ca răspuns, asistentului personal i s-a explicat de către angajații băncii faptul că există posibilitatea ca între timp procura respectivă să fi fost ridicată.

4.2.3. După revenirea în bancă a asistentului personal al petentului, care a comunicat operatorului că titularul contului, persoană cu dizabilități, se află într-o mașină parcată în apropierea agenției, s-a procedat la efectuarea plății.

4.2.4. Partea reclamată susține că nu există o cerere scrisă referitoare la suma de bani pe care petentul a dorit să o ridice, acesta semnând formularul de ridicare a numerarului fără obiecții, suma respectivă fiind agreată anterior de asistentul personal al petentului.

4.2.5. Referitor la calea de acces în sediul băncii pentru persoanele cu dizabilități, partea reclamată susține că petentul nu și-a manifestat intenția de a intra în unitatea bancară, iar dacă ar fi existat o solicitare în acest sens, banca i-ar fi pus la dispoziție rampa mobilă existentă în unitate.

### V. Motivele de fapt și de drept

5.1. În drept, potrivit art. 2, alin. 1 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, „(...) 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, **dizabilitate**, boală cronică necontagioasă, infectare HIV ori apartenența 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 public, economic, social, cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.”



5.2. Colegiul director reține faptul că petentul, persoană cu dizabilități, a sesizat Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării referitor la tratamentul discriminatoriu la care a fost supus de către angajații Băncii Române de Dezvoltare, Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom, în momentul retragerii unei sume de bani. Petentul, client al băncii, a împuternicit pe asistentul său personal să fie și reprezentant legal și să se ocupe inclusiv de operațiunile bancare, motiv pentru care acesta s-a deplasat la sediul băncii pentru a retrage din contul petentului o sumă de bani.

5.3. În sesizarea făcută, petentul arată că, deoarece operațiunea bancară solicitată de reprezentantul petentului a durat mai mult de o oră, acesta a considerat necesară prezența petentului la unitatea bancară. Față de petent angajații băncii au manifestat un comportament de natură a crea un cadru intimidant, ostil, degradant la adresa acestuia prin faptul că i-au solicitat informațiile necesare despre contul său în stradă, în prezența trecătorilor, aspecte ce reies și din declarația martorului, depusă la dosar.

5.4. Față de precizarea părții reclamante în sensul că nu a existat o solicitare în scris a petentului din care să reiasă exact suma pe care acesta a dorit-o, acesta semnând formularul de ridicare a numerarului fără obiecții, suma respectivă fiind agreată anterior de asistentul personal al petentului, Colegiul director apreciază că argumentele oferite de bancă nu se justifică, unitatea bancară fiind obligată să manifeste față de clienții săi un comportament în conformitate cu deontologia profesională și nu să opereze operațiunea bancară în stradă, fără să întrebe, de fiecare dată, pe orice client, ce sumă de bani dorește să retragă.

5.5. Colegiul director apreciază că nici afirmația părții reclamante, potrivit căreia nu a existat solicitarea din partea petentului de a intra în unitatea bancară, nu se justifică, deoarece, era cunoscut angajaților băncii faptul că petentul este persoană cu dizabilități, motiv pentru care, în calitate sa de client, acestuia ar fi trebuit să i se pună în vedere că există posibilitatea ca banca să îi pună la dispoziție o rampă mobilă pentru a avea acces în sediul băncii.

5.6. Potrivit art. 2 alin. (5) din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, constituie hărtuire 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. Petentul consideră că, prin comportamentul părții reclamante la adresa sa, aceasta a creat un astfel de cadru discriminatoriu, petentul fiind tratat în mod nepotrivit, nefiind respectate, în cazul său, drepturile ce decurg din calitate de client al băncii, indiferent dacă acesta este sau nu persoană cu dizabilități.

5.7. Colegiul director analizează punctele de vedere exprimate de părți, declarația de martor și înscrisurile depuse la dosar și apreciază că, în cazul semnalat, partea reclamantă a săvârșit o faptă de discriminare la adresa petentului. Colegiul director consideră că, justificările părții reclamante pentru comportamentul său față de petent și anume că, pentru asigurarea securității



conturilor, banca impune verificări stricte în ceea ce privește identificarea clienților și a documentelor în baza cărora aceștia solicită efectuarea operațiunilor bancare, că petentul nu a fost întrebat de fiecare dată ce sumă dorește să extragă, deoarece suma respectivă a fost agreată anterior de asistentul personal al petentului, că petentul nu a solicitat în mod expres să aibă acces în sediul băncii și de aceea tranzacția solicitată a avut loc pe stradă, nu sunt în măsură să ducă la nereținerea săvârșirii unei fapte de discriminare de către aceasta.

5.8. Colegiul director nu contestă faptul că angajații băncii nu au acționat cu intenția de a discrimina, dar reține că modalitatea prin care s-a procedat la operațiunea bancară în cazul petentului este de natură a crea un cadru intimidant, ostil, degradant la adresa acestuia, motiv pentru care reține săvârșirea de către partea reclamată a unei fapte de discriminare.

5.9. Dreptul la nediscriminare al fiecărei persoane este prevăzut în mod expres în legislația internă și în cea internațională în sensul protejării acestuia și sancționării încălcării lui. Însăși Constituția României prevede, în art. 16, faptul că *"toți cetățenii români sunt egali în fața legii, fără privilegii și fără discriminări"*. Mai mult, conform art. 50 din Constituție, persoanele cu handicap se bucură de *protecție specială*, având în vedere situația diferită în care acestea se află, motiv pentru care au nevoie de o susținere sporită din partea statului prin reglementări speciale și prin acordarea unor drepturi menite să echilibreze, sub o anumită formă, diferența dintre persoanele cu dizabilități și restul cetățenilor, prin așa numitele măsuri afirmative.

5.10. Prin O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare este interzisă *orice deosebire, excludere, restricție sau preferință pe bază de handicap*, ordonanța prevăzând și modalitatea de sancționare a oricărui comportament, activ sau pasiv care, prin efectele pe care le generează, favorizează sau defavorizează, în mod nejustificat, o persoană sau o supune unui tratament injust sau degradant.

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. faptele semnalate de petent au un caracter discriminatoriu, potrivit art. 2 alin. (1) și art. 2 alin. (5) din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;

2. sancționarea părții reclamate, Banca Română de Dezvoltare Groupe Societe Generale, Agenția Faberrom, cu avertisment, potrivit art. 26, alin. (1) din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;

3. clasarea dosarului;



4. se va răspunde părților în sensul celor hotărâte.

#### 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, 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

GERGELY Dezideriu – Membru

JURA Cristian – Membru

POP Ioana – Membru

VASILE Alexandru – Membru

VLAȘ Claudia - Membru

Hotărâre redactată de C.V. și A.S.

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

