



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII
Autoritate de stat autonomă

HOTĂRÂREA Nr. 300
din 20.10.2010

Dosar nr: 178/2010

Petiția nr: 3.681/10.05.2010

Petent: M C C

Obiect: refuzul emiterii unui card de credit, respectiv retragerea cardului de debit deținut, datorită faptului că petenta este nevăzătoare. Accesul la servicii bancare.
Criteriul: dizabilități

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I. 1. Numele și domiciliul petentei

1. Mironela C. C C, domiciliată în

I. 2. Denumire și sediu reclamat

2.1. ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala București, loc. București, șos. Kiseleff nr. 11-13, sector 1

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

Petenta arată că i-a fost restrâns dreptul la serviciile bancare prin faptul că i-a fost respinsă cererea de acordare a unui card de credit datorită faptului că este nevăzătoare.

III. Citarea părților

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, s-a îndeplinit procedura de citare.

3.2. Părțile au fost invitate, prin **adresele cu nr. 3623/06.05.2010, respectiv 3622/06.05.2010**, la sediul C.N.C.D. pentru audieri în data de **08.06.2010**.

3.3. Procedura de citare a fost legal îndeplinită.

3.4. La audierile din data de **08.06.2010** s-a prezentat petenta.

3.5. Prin adresa **nr. 4.789/14.06.2010**, s-au solicitat concluzii scrise de la petentă în termen de 15 zile de la primirea adresei, raportate și la punctul de vedere formulat de reclamat.

IV. Susținerile părților

4.1. Susținerile petentei

4.1.1. În memoriul său, înregistrat cu **nr. 3.681 din data de 10.05.2010**, petenta sesizează Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării cu privire la faptul că în urma întocmirii unei cereri pentru eliberarea unui card de credit, a semnat un contract,



însă a fost înștiințată telefonic după ce i-a fost analizată cererea, că datorită deficienței de vedere, trebuie să distrugă PIN-ul. Ulterior, a primit un răspuns scris conform căruia, deoarece este persoană nevăzătoare, nu poate primi cardul de credit, fiindu-i retras și cardul de debit.

4.1.2. Petenta anexează în susținerea propriilor afirmații, răspunsul băncii reclamate, prin care a fost încunoștințată că nu i se poate acorda Cardul de Credit solicitat, întrucât nu îndeplinește condițiile de eligibilitate pentru obținerea acestuia, răspuns concretizat în 2 adrese. Prin adresa nr. OP/RSD/13.08.2009, reclamatul explică decizia de respingere a cererii formulate de către petentă, în sensul că, din moment ce cardul solicitat este destinat în special plăților la comercianți, efectuate cu acest card, se impune folosirea POS-ului, introducerea codului PIN, verificarea și setarea sumei utilizate etc., operațiuni pe care, astfel precum rezultă din Decizia de pensionare, petenta nu le poate efectua personal. Reclamatul mai precizează că decizia acestuia se întemeiază pe dispozițiile Condițiilor Generale pentru Carduri – Persoane Fizice care prevăd: „cardul este proprietatea Băncii și nu poate fi transferat unei terțe părți, (...) sau transmis de către Titularul de card unei terțe părți spre folosire”, precum și pe dispozițiile Regulamentului Băncii Naționale a României nr. 6/2006, privind emiterea și utilizarea instrumentelor de plată electronică și relațiile dintre participanții la tranzacțiile cu aceste instrumente. De asemenea, acesta mai precizează că, dintr-o eroare, pe numele petentei a fost emis anterior cardul de debit, pe care, conform situației în care se regăsește, petenta nu are posibilitatea de a-l utiliza personal, pentru a efectua plăți sau transferuri la comercianți sau la Multimatele Băncii sau retrageri de numerar de la ATM-uri, fapt pentru care acest card va fi anulat în termen de 30 de zile de la data primirii acestei notificări. În vederea continuării relației contractuale, (de cont curent), petenta a fost anunțată că trebuie să-și desemneze un împuternicit care să o reprezinte în rețea cu Banca și să poată avea acces la sumele din cont prin intermediul unui card suplimentar emis pe numele anesteuia, la cererea expresă a petentei.

4.1.3. Prin adresa nr. 5.489/08.07.2010, petenta formulează concluzii scrise, în urma consultării punctului de vedere emis de către reclamat, subliniind că în situația în care Banca ar fi dorit să-i asigure protecție în ceea ce privește utilizarea cardului, ar fi trebuit să-i asigure asistență, să i se citească datele și să emită codul PIN în Braille, având totodată drept de semnătură cu amprentă, ștampilă și ajutată de cineva, fapt pentru care susține că a semnat contractul în deplină cunoștință de cauză.

4.2. Susținerile reclamatului

4.2.1. Prin adresa nr. CM/GC/1469/07.06.2010 înregistrată la C.N.C.D. sub nr. 4.590/07.06.2010, respectiv 4.590/07.06.2010, pentru exemplarul expediat prin poștă, reclamatul și-a exprimat punctul de vedere cu privire la obiectul dosarului, făcând precizări cu privire la relațiile contractuale desfășurate cu petenta, în calitate de client al Băncii.

4.2.2. Astfel, începând cu data de 01.08.2008, petenta a devenit clienta Băncii reclamate odată cu deschiderea unui cont curent în lei cu card de debit atașat. Ulterior, petenta a mai deschis un cont curent în Euro la data de 16.09.2008, urmând ca în data de 07.07.2009 să aplice pentru un Card de Credit, semnând în acest sens documentația aferentă, respectiv Cererea de credit și Contractul pentru acordarea Cardului de Credit.

4.2.3. În urma analizei dosarului de credit (respectiv a documentului de venit depus de petentă, în speță Decizia nr. 185744/01.03.2000 privind acordarea pensiei pentru munca depusă și limita de vârstă emisă de Direcția Generală de Muncă și Protecție Socială) a rezultat că petenta este nevăzătoare.

4.2.4. Ținând cont de această situație, precum și de cercetarea internă efectuată, s-a constatat că, în fapt, petenta doar a fost ajutată să semneze documentele contractuale, fără să le citească în prealabil și să primească astfel informații referitoare la caracteristicile esențiale ale produsului contractat (mod de

funcționare, costuri, modalitate de încetare, consecințele neplății etc.), precum și la drepturile și obligațiile părților, aspect care o poate prejudicia pe petentă în propriile interese și este de natură a afecta însăși valabilitatea contractului.

4.2.5. Totodată, reclamatul precizează că, având în vedere situația în care se găsește petenta, se poate în mod obiectiv constata că petenta nu are posibilitatea să utilizeze cardul (de credit/de debit), într-o modalitate care să asigure securitatea tranzacțiilor efectuate cu acesta și nici confidențialitatea codului PIN, aspect care nu poate fi imputat clienței, însă nici nu poate fi ignorat, în condițiile în care, potrivit regulilor instituite de Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006, privind emiterea și utilizarea instrumentelor de plată electronice și relațiile dintre participanții la tranzacțiile cu aceste instrumente, *„emitentul cardului (banca) trebuie să asigure utilizarea în condiții de siguranță a instrumentelor de plată electronică puse în circulație”* (art. 9) și tot emitentului (băncii) îi revine obligația *„să identifice și să evalueze toate riscurile ce pot apărea în procesul de utilizare a instrumentelor de plată electronică, să stabilească și să prevină prin aplicarea măsurilor adecvate apariția acestor riscuri (...)”* (art. 21).

4.2.6. Majoritatea tranzacțiilor efectuate cu cardul pe teritoriul României presupun utilizarea codului PIN (echivalentul electronic al semnăturii utilizatorului de card, în conformitate cu art. 2 pct. 7 din Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006), astfel că, având în vedere situația de fapt în care se găsește petenta, cât și obligațiile Băncii/Cliențului, reclamatul a apreciat că utilizarea de către o persoană nevătătoare a unui card (de debit/de credit) implică un **risc semnificativ, aceasta neavând posibilitatea în mod obiectiv să asigure în condiții optime siguranța instrumentului de plată/codului PIN/tranzacției efectuate.**

4.2.7. În acest fel, petenta ar fi în imposibilitate de a-și îndeplini și obligațiile care îi revin, menționate atât în documentele contractuale (Condițiile Generale pentru Carduri – Persoane Fizice), cât și în Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006, dintre care, reclamatul precizează cu titlu de exemplu:

- (...) să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică (...) – art. 24 alin. 1 din Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006;
- Să înștiințeze observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii instrumentului de plată electronică sau cunoașterea codului PIN/codului de identificare/parolei de către persoane neautorizate. Totodată, conform art. 24 alin. 2 din Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006, *„Răspunderea deținătorului cardului privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care se dovedește că acesta a acționat cu neglijență (...)”*. Or în cazul unei persoane nevătătoare, „neglijența” este o chestiune care nu poate fi apreciată în mod obiectiv, oricare dintre soluții (suportarea prejudiciului fie de către bancă, fie de către client) având potențialul de a nedreptăți una dintre părți.
- Orice tranzacție efectuată prin Card va fi considerată irevocabilă de către Titularul de Card prin validarea acesteia prin introducerea codului PIN sau semnarea chitanței (...). Titularul de card va verifica autenticitatea datelor incluse în chitanța aferentă unei tranzacții (art. 3.10 din C.G.C.).

4.2.8. Având în vedere toate considerentele anterioare, reclamatul a apreciat că menținerea cardului de debit emis deja pe numele petentei, precum și emiterea unui nou card, de credit, pe numele acesteia, ar fi fost de natură a expune la risc atât clienta, cât și banca.

4.2.9. Soluția identificată de reclamat, care a fost comunicată și petentei, a fost cea a numirii unui împuternicit, care să o reprezinte în relația cu Banca, existând în egală măsură posibilitatea emiterii direct pe numele persoanei împuternicite a unui card suplimentar atașat conturilor sale, care să evite situația încălcării „C.G.C.” și a Regulamentului B.N.R. nr. 6/2006, art. 5, alin. 1, care prevăd în mod expres ca **instrumentul de plată (cardul) este proprietatea băncii, se eliberează nominal,**



putând fi utilizat exclusiv de către titularul de card înscris pe card și nu poate fi transferat nici el și nici PIN-ul unei terțe părți (...) spre folosire.

4.2.10. În ceea ce privește propunerea emisă de către reclamant, acesta precizează că nu a fost primit niciun răspuns în acest sens, până la emiterea punctului de vedere către C.N.C.D., petenta fiind în continuare clienta Băncii, deținând în continuare 2 conturi curente, unul în Lei și unul în Eur.

4.2.11. Reclamantul anexează la punctul de vedere exprimat:

- Condițiile Generale de Carduri – Persoane Fizice (în vigoare la data de 07.07.2009);
- Adresa nr. OP/RSD/1568/13.08.2009;
- Decizia nr. 185744/01.03.2000 privind acordarea pensiei pentru munca depusă și limita de vârstă emisă de Direcția Generală de Muncă și Protecție Socială.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1. În fapt, Colegiul Director constată că în petiția supusă soluționării, se face referire la restrângerea dreptului la serviciile bancare prin faptul că i-a fost respinsă cererea de acordare a unui card de credit datorită faptului că este nevăzătoare.

5.1.1. Astfel, în urma întocmirii unei cereri pentru eliberarea unui card de credit, petenta a semnat un contract, însă a fost înștiințată telefonic după analizarea cererii sale (și ulterior și în scris), că datorită deficienței de vedere, nu poate primi cardul de credit, fiindu-i retras și cardul de debit și fiind obligată în același timp să distrugă PIN-ul.

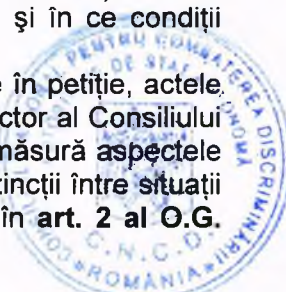
5.1.2. În speță, Colegiul reține din susținerile contradictorii ale părților faptul că în cauză nu se contestă că petenta, persoană cu dizabilitate vizuală, s-a adresat băncii reclamate în vederea obținerii unui serviciu bancar, în speță emiterea unui card de credit. Obiectul sesizării vizează, în esență, condițiile prezentate de partea reclamată, ce ar fi presupus, în ultimă instanță, manifestarea de voință asumată 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 condițiilor stipulate de reprezentanții băncii și nu a unui refuz de a încheia un contract de servicii bancare.

5.2. În drept, Colegiul Director reține următoarele:

5.2.1. În analiza faptelor de discriminare, Colegiul Director se raportează la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, care, legat de articolul 14 privind interzicerea discriminării, a apreciat că, potrivit jurisprudenței sale, **discriminarea presupune tratarea diferită, fără o justificare obiectivă și rezonabilă, a unor persoane aflate în situații relativ similare** (A se vedea cauza *Orsus și alții v. Croația*, hotărârea din 16.03.2010, precum și cauza *Willis v. Marea Britanie*, nr. 36042/97, § 48, ECHR 2002-IV, cauza *Okpiz v. Germania*, no. 59140/00, § 33, 25 octombrie 2005).

5.2.2. Articolul 14 nu interzice însă ca Statele membre să trateze diferit grupuri de persoane cu scopul de a corecta "inegalități de fapt" între acestea. Într-adevăr, în anumite situații, **eșecul, în sine, de a încerca corectarea inegalităților prin tratament diferit, poate da naștere unei încălcări a Articolului 14** (a se vedea cauza "*relating to certain aspects of the laws on the use of languages in education in Belgium*", § 10; cauza *Thlimmenos v. Grecia*, no. 34369/97, § 44, ECHR 2000-IV; cauza *Stec și alții v. Marea Britanie* [GC], no. 65731/01, § 51, ECHR 2006-VI). Statele contractante dispun de o marjă de apreciere pentru a analiza dacă și în ce condiții diferențele aplicate unor situații similare justifică un tratament diferit.

5.2.3. Având în vedere aspectele de mai sus, faptele stipulate în petiție, actele, anexate la dosar, precum și dispozițiile legale incidente, Colegiul Director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării trebuie să analizeze în ce măsură aspectele ridicate de petentă sunt de natură discriminatorie sau sunt induse distincții între situații comparabile care au efect discriminatoriu, astfel cum este prevăzut în **art. 2 al O.G.**



nr.137/2000, republicată. În măsura în care se reține întrunirea elementelor constitutive ale **art. 2**, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională, după caz, dacă sunt întrunite elementele constitutive ale faptelor contravenționale prevăzute și sancționate de actul normativ cadru care reglementează prevenirea și combaterea tuturor formelor de discriminare, **O.G. nr. 137/2000, republicată.**

5.2.4. Luând în calcul atât susținerile petentei, cât și istoricul prezentat de reclamat în ceea ce privește relațiile contractuale desfășurate de acesta cu petenta, s-a putut constata că petenta a devenit clienta Băncii reclamate odată cu deschiderea unui cont curent în lei cu card de debit atașat. Ulterior, petenta a mai deschis un cont curent în Euro la data de 16.09.2008, urmând ca în data de 07.07.2009 să aplice pentru un Card de Credit, sens în care a semnat documentația aferentă, respectiv Cererea de credit și Contractul pentru acordarea Cardului de Credit.

5.2.5. Colegiul observă că Banca Națională a României a adoptat **Regulamentul nr. 6 din 11 octombrie 2006** privind emiterea și utilizarea instrumentelor de plată electronice și relațiile dintre participanții la tranzacțiile cu aceste instrumente, publicat în Monitorul Oficial nr. 927 din 15 noiembrie 2006.

5.2.6. În conformitate cu prevederile **art. 24 din Regulamentul BNR nr. 6/2006:**
(1) Deținătorul unui instrument de plată electronică are următoarele obligații: a) să utilizeze instrumentul de plată electronică în conformitate cu prevederile contractuale și cu cele legale; b) să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică, în sensul protejării acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării, și să respecte prevederile speciale din contract cu privire la furt și pierdere; c) să înștiințeze emitentul imediat ce constată că se află în una dintre situațiile enumerate la alin. (2); d) să nu înregistreze codul personal de identificare sau parola într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe instrumentul de plată electronică sau pe alt obiect pe care îl păstrează împreună cu instrumentul de plată electronică; e) să nu contramandeze un ordin pe care l-a dat prin intermediul instrumentului de plată electronică, decât în anumite situații strict determinate, stabilite prin contractele încheiate între emitent și deținător.

(2) Situațiile în care deținătorul are obligația să înștiințeze emitentul sunt următoarele: a) pierderea, furtul, deteriorarea sau blocarea instrumentului de plată electronică; b) înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate de utilizator; c) orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de către emitent; d) observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii instrumentului de plată electronică sau cunoașterea codului PIN/codului de identificare/parolei de către persoane neautorizate; e) constatarea apariției unor disfuncționalități ale instrumentului de plată electronică, inclusiv situația în care codurile de acces primite sunt incorecte".

5.2.7. De asemenea, Colegiul constată că Banca reclamată a emis documentul intern care stipulează **Condiții generale pentru carduri – persoane fizice.**

5.2.8. 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).

5.2.9. **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 ...”.

5.2.10. Raportat la obiectul prezentului dosar, luând în același timp în calcul condițiile actuale de piață cu mijloacele de plată aferente, printre care este inclusă și cea a cardurilor, în condițiile existenței unui cont bancar, a serviciilor bancare prin carduri de debit, carduri de credit, Colegiul director consideră că solicitarea petentei adresată Băncii reclamate trebuie analizată din perspectiva dreptului persoanei cu dizabilități (handicap) la autonomie și a dreptului de participare efectivă la viața comunității. În acest context, nu trebuie ignorat aspectul că beneficiul mijloacelor tehnice într-o societate democratică, în strânsă legătură cu serviciile disponibile publicului trebuie asigurat la nivelul maxim al resurselor disponibile, în mod egal potențialilor clienți, indiferent de situația lor, așa cum este și cazul petentei, persoană cu dizabilitate de natură vizuală.

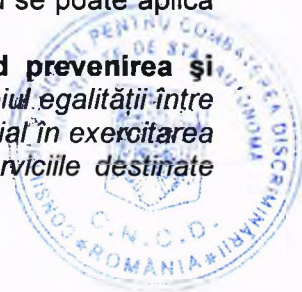
5.2.11. În ceea ce privește reglementarea drepturilor și obligațiilor persoanelor cu dizabilități pe plan intern, legiuitorul român a adoptat **Legea nr. 448 din 6 decembrie 2006 (republicată) și actualizată privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap**, care în **art. 3** stipulează faptul că „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; ...”

5.2.12. Potrivit **art. 5** din **Legea nr. 448/2006** republicată și actualizată, sunt definite anumite noțiuni cu relevanță în analizarea cazului de față; astfel, 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**, „procesul de transformare a mediului fizic și informațional, a produselor sau sistemelor, pentru a le face disponibile și persoanelor cu handicap”, **egalizarea șanselor** presupune „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.

5.2.13. Colegiul Director ia act de faptul că în opinia părții reclamate, petenta poate primi serviciile solicitate în baza numirii unui împuternicit, care să o reprezinte în relația cu Banca, existând posibilitatea emiterii direct pe numele persoanei împuternicite a unui card suplimentar atașat conturilor sale. 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.

5.2.14. Raportat la jurisprudența C.N.C.D., Colegiul director a constatat, că, în anumite circumstanțe, neasigurarea accesului la servicii bancare (prin **Hotărârea nr. 51/06.05.2010**), neasigurarea acomodării rezonabile pentru persoanele cu dizabilități (prin **Hotărârea nr. 596/13.11.2008**) reprezintă o discriminare în sine, întrucât această categorie de persoane se află în situație diferită față de alte categorii, prin urmare și tratamentul trebuie să fie diferit și, în consecință, în astfel de situații nu se poate aplica testul comparabilității.

5.2.15. 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 locurile și serviciile destinate folosinței publice”.



5.2.16. **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, 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".

5.2.17. În cazul semnalat, Colegiul Director reține că petenta se consideră discriminată pe criteriul de dizabilitate, fiindu-i îngrădit dreptul de acces la serviciile destinate folosinței publice, eliberarea și utilizarea cardului de debit.

5.2.18. Din analiza memoriului, precum și a punctelor de vedere oferite de către reclamant, Colegiul Director constată că Banca reclamată și-a rezervat dreptul prin **Condițiile generale pentru carduri – persoane fizice** de a respinge cererea oricărei persoane pentru emiterea unui card principal/suplimentar, cu furnizarea Titularului motivul respingerii, fiind astfel îndreptățită să refuze emiterea Cardului până în momentul îndeplinirii de către Titularul de Cont a tuturor condițiilor stabilite de aceasta.

5.2.19. Colegiul Director ia act de faptul că **Regulamentul nr. 6 din 11 octombrie 2006** adoptat de B.N.R. stipulează prin **art. 12, 13 și 14** următoarele aspecte:

„Art. 12 În vederea procesării operațiunilor efectuate prin intermediul unui instrument de plată electronică, emitenții și instituțiile acceptante au obligația să asigure liniile și echipamentele de comunicații și procesare, dispozitivele prin intermediul cărora se inițiază, se înregistrează, se controlează și se transmit informații și date aferente tranzacțiilor inițiate, precum și terminalele și locațiile unde acestea sunt amplasate, astfel încât acestea să prezinte un grad adecvat de siguranță operațională, în vederea prevenirii accesului neautorizat la acestea și protejării confidențialității, autenticității și integrității informațiilor și datelor în timpul procesării, stocării și arhivării datelor, inclusiv asigurarea unei utilizări facile a terminalelor, prin poziționarea corespunzătoare a tastaturii și ecranului, și afișarea textului obligatoriu în limba română și, opțional, în una sau mai multe limbi de circulație internațională. (...)

Art. 14 (...) (2) Orice eveniment care afectează integritatea și/sau securitatea datelor trebuie identificat, comunicat, recunoscut și clarificat de părți, iar instituția acceptantă, și, respectiv, emitenții vor lua toate măsurile rezonabile pentru înlăturarea efectelor sale."

5.2.20. În acest sens, Colegiul Director reține că în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, interne și internaționale, a Regulamentelor B.N.R., Băncii reclamate îi revin anumite obligații care să permită instituirea **unui grad adecvat de siguranță operațională**.

5.2.21. Astfel, în baza **art. 22 din Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006** „... (3) Emitentul și instituția acceptantă vor urmări permanent ca prin măsurile luate să contribuie la protejarea interesului public, menținerea încrederii publicului în utilizarea instrumentelor de plată electronică, asigurarea unei concurențe libere și corecte, apărarea bunei reputații a mărcilor, în scopul menținerii unui climat de afaceri favorabil comerțului cu servicii de plăți electronice.

(4) Emitentul va lua imediat toate măsurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile ce se pot produce prin:

a) utilizarea în continuare a unui instrument de plată electronică despre care a luat cunoștință că este declarat pierdut, furat, distrus, copiat, blocat, compromis sau că funcționează defectuos ori cunoașterea codului PIN/codului de identificare/parolei de către persoane neautorizate;

b) utilizarea frauduloasă a unui instrument de plată electronică prin rețeaua proprie de terminale și prin internet sau prin alte rețele de terminale (...)"

5.2.22. De asemenea, Colegiul constată că Banca reclamată, implicată în punerea în executare și respectarea tuturor reglementărilor naționale și internaționale în materie bancară, este în măsură de a implementa și obligația de a „identifica



activitatea frauduloasă, să se informeze în legătură cu aceasta din orice sursă, pentru evitarea riscurilor de neplată, și să ia toate măsurile ce se impun pentru limitarea fraudelor și descurajarea tentativelor de fraudă.” (astfel cum este prevăzut în **art. 38** din **Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006**).

5.2.23. În egală măsură, sunt prevăzute și obligații în sarcina deținătorului unui instrument de plată electronică în **art. 24 alin. 1 din Regulamentul B.N.R. nr. 6/2006**, „ (...) b) să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică, în sensul protejării acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării, și să respecte prevederile speciale din contract cu privire la furt și pierdere; (...)”, iar în ceea ce privește răspunderea deținătorului „privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care se dovedește că acesta a acționat cu neglijență, cu nerespectarea prevederilor art. 24 și/sau în mod fraudulos” (**art. 25 alin. 2**).

5.2.24. De asemenea, se poate observa că sunt stipulate și în sarcina comerciantului anumite obligații care să contribuie la asigurarea unui climat sigur în timpul efectuării oricărei operațiuni cu cardul, ceea ce poate conduce la ideea împărțirii sarcinilor asumate în ceea ce privește utilizarea cardurilor de către clienții comerciantului. Astfel **art. 28 alin. 3** din același Regulament prevede:

„(3) Comerciantul acceptant are obligația ca, în situația în care pentru efectuarea unei tranzacții este obligatorie introducerea de către utilizator a codului PIN, să ia toate măsurile ce se impun pentru asigurarea confidențialității acestei operațiuni.”

5.2.25. Colegiul Director reține, în conformitate cu actele existente la dosar, precum și cu poziția reclamatului, că s-a produs o limitare a capacității de exercițiu a petentei, în ceea ce privește accesul la serviciul bancar. Astfel, explicația oferită de către Banca reclamată în sensul ca refuzul/condiționarea eliberării cardului de credit solicitat de către petentă (și a menținerii cardului de debit deja eliberat) de desemnarea unui împuternicit s-a făcut în scopul protejării chiar a intereselor petentei, nu-și găsește fundament. Acest fapt subzistă cu atât mai mult cu cât Banca reclamată se găsește în culpă prin faptul că nu a asigurat o accesibilizare a mediului informațional și comunicațional la nevoile speciale ale persoanelor aflate deja pe o poziție inegală prin prisma dizabilităților de care suferă.

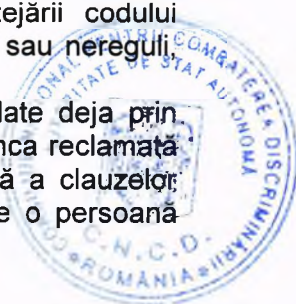
5.2.26. În virtutea **art. 2 alin. 3 al O.G. nr. 137/2000 republicată**, „Sunt discriminatorii, potrivit prezentei ordonanțe, prevederile, criteriile sau practicile aparent neutre care dezavantajează anumite persoane, pe baza criteriilor prevăzute la alin. (1), față de alte persoane, în afara cazului în care aceste prevederi, criterii sau practici sunt justificate obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a aceluia scop sunt adecvate și necesare.”

5.2.27. Astfel, în conformitate cu legislația României, precum și cu tratatele internaționale în domeniu, discriminarea presupune o diferențiere bazată pe un criteriu care atinge un drept fără o justificare obiectivă.

5.2.28. În aceste condiții, în vederea analizării situației din perspectiva existenței sau nu a unei fapte de discriminare, trebuie cercetat în ce măsură stipularea unor condiții suplimentare în vederea accesării serviciilor bancare oferite de partea reclamată (cardul de credit, respectiv cardul de debit) este justificată obiectiv și rezonabil pentru atingerea unui scop legitim, iar mijloacele folosite pentru atingerea acestui scop au fost proporționale.

5.2.29. Luând act de susținerile părții reclamate și înscrisurile depuse, Colegiul observă că nici unul din actele de la dosar nu face referire explicită la obligativitatea desemnării unui împuternicit în cazul persoanei fizice care dorește să deschidă un cont, existând însă stipulații extrem de clare cu privire la obligațiile deținătorilor de instrumente bancare ce au legătură directă cu modalitatea de utilizare, măsurile rezonabile pentru asigurarea securității operațiunilor efectuate, protejării codului personal de identificare sau a parolei, a tranzacțiilor neautorizate, erori sau nereguli, suspiciuni privind copierea instrumentului de plată, disfuncționalități etc.

5.2.30. În acest context, Colegiul Director reiterează cele stipulate deja prin **Hotărârea nr. 51/06.05.2010**, în sensul că argumentele invocate de Banca reclamată în ceea ce privește citirea și asumarea în deplină cunoștință de cauză a clauzelor contractuale sau riscul semnificativ pe care-l implică utilizarea de către o persoană



nevăzătoare a unui card (de debit/de credit) nu întrunesc un grad suficient de obiectivitate. Aceasta deoarece în discuție nu se pune capacitatea de exercițiu a petentului de a intra într-o relație contractuală cu banca, cât simpla abilitate a petentului de a citi prevederile contractului ce ar urma să fie agreat cu banca. Pe de altă parte, înmânarea unui cod confidențial format din cifre sau litere se poate realiza și în format braille, specific destinat persoanelor cu deficiență de vedere.

5.2.31. În aceeași măsură, nu este de neglijat nici faptul că nu se poate înlătura în totalitate argumentul părții reclamate în legătură cu prudența bancară, însă asumarea unor obligații suplimentare nu este proporțională cu scopul invocat.

5.2.32. Referindu-se la situația persoanelor cu dizabilități, Comitetul European pentru Drepturi Sociale a statuat în mod constant că diferențelor umane într-o societate democratică ar trebui să li se răspundă cu discernământ în vederea asigurării unei egalități reale și efective. Discriminarea cuprinde și situațiile în care nu se iau în considerare toate diferențele relevante sau atunci când nu se iau măsuri adecvate pentru a asigura că drepturile și avantajele disponibile sunt în mod specific accesibile tuturor persoanelor (a se vedea cauza Autism Europe v. Franta, nr. 13/2002, decizia din 4.11.2003).

5.2.33. Or, din acest punct de vedere, Colegiul este constant în virtutea propriei jurisprudențe (astfel cum s-a hotărât prin **Hotărârea nr. 51/06.05.2010**, paragraful 6.29.) în ceea ce privește analiza situației prezentate în petiție, în sensul 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.

5.2.34. 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, neluând în calcul autonomia petentei, posibilitatea de a dispune de resursele sale financiare fără obligația unui împuternicit. 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. (a se vedea **Hotărârea Colegiului director nr. 51/06.05.2010**, paragraful 6.30.)

5.2.35. În atare condiții, din analiza documentelor de la dosar, precum și a dispozițiilor legale incidente, Colegiul Director constată că **faptele semnalate intră sub incidența prevederilor O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, conform art. 10 lit. h**, în sensul inducerii unor distincții, unui tratament diferit cu privire la condițiile de eliberare a cardului prin impunerea numirii unui împuternicit pe cont, în cazul petentei în considerarea situației sale (deficiență vizuală). Astfel, cu toate că nu este vorba de un refuz al acordării serviciului public, ci doar a stipulării unor condiții suplimentare, se creează o situație discriminatorie între semnatarii cererilor de acordare a cardurilor de credit și debit.

5.2.36. Implementarea drepturilor în beneficiul unor categorii de persoane nu presupune doar adoptarea de măsuri juridice cât și acțiuni practice ce au tocmai menirea de a asigura accesul la servicii prin oportunități de șanse egale. Din acest punct de vedere, Colegiul Director al C.N.C.D. recomandă părții reclamate să aibă în vedere principiul egalității între cetățeni și să manifeste exigență și preocupare, pentru ca în asigurarea serviciilor pe care le oferă publicului larg, să ia în considerare toate diferențele relevante și măsuri adecvate pentru a se asigura că serviciile disponibile sunt în mod specific accesibile tuturor persoanelor.



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 și unul împotriva (domnul Cristian JURA)**, ale membrilor prezenți la ședință,

**COLEGIUL DIRECTOR
HOTĂRĂȘTE:**

1. Faptele prezentate reprezintă discriminare în baza **art. 2 alin. 1, coroborat cu art. 10 lit. h și d din Ordonanța de Guvern nr. 137/2000**, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și aprobările ulterioare, republicată;
2. Sancționarea reclamatului cu avertisment;
3. Recomandă părții reclamate să manifeste exigență și preocupare, pentru ca în asigurarea serviciilor pe care le oferă publicului larg, să ia în considerare toate diferențele relevante și măsuri adecvate pentru a se asigura că serviciile disponibile sunt în mod specific accesibile tuturor persoanelor
4. Clasarea dosarului;
5. 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, 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 – Președinte

HALLER ISTVAN – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

NIȚĂ DRAGOȘ TIBERIU – Membru

PANFILE ANAMARIA – Membru

VLAȘ CLAUDIA SORINA – Membru

Data redactării: 02.11.2010



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.

