



# CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

## AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

### HOTĂRÂREA nr. 534 din 18.10.2023

**Dosar nr.: 579/2022**

**Petiția nr.: 5845/25.08.2022**

**Petent:**

**Reclamat: Banca Transilvania S.A.**

**Obiect:** Petentul reclamă o posibilă faptă de discriminare ca urmare a faptului că aplicația „BT Pay” nu permite înregistrarea unui act de identitate de origine străină.

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

**Numele și domiciliul procedural ales al petentului**

#### **Numele, domiciliul ales și sediul părții reclamate**

**1. Banca Transilvania S.A.**, cu sediul în mun. Cluj-Napoca, Calea Dorobanților nr. 30-36, jud. Cluj

#### **II. Procedura de citare**

**2.** Având în vedere prevederile art. 20 alin. 4 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare (republicată), Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării, prin intermediul adreselor nr. 5845/16.09.2022, respectiv nr. 6406/16.09.2022, a citat părțile pentru data de 04.10.2022.

**3.** Procedura de citare a fost legal și complet realizată.

**4.** Prin adresele nr. 7238/12.10.2022, au fost comunicat părților copii ale punctului de vedere/notelor scrise formulate, înregistrate cu un nr. 6925/03.10.2022, respectiv 6975/12.10.2022. Totodată, părțile au fost informate de posibilitatea de a formula concluzii scrise, în termen de 15 zile de la primirea prezenței adrese.

**5.** Procedură legal îndeplinită.

#### **III. Susținerile părților**

##### **Susținerile petentului**

**6.** Petentul a formulat memoriul înregistrat cu nr. 5845/25.08.2022, prin care a solicitat constatarea și sancționarea unei posibile fapte de discriminare ca urmare a faptului că aplicația „BT Pay” nu permite verificarea și înregistrarea unui act de identificare de origine străină.

**7.** În fapt, petentul susține că are două conturi diferite deschise în cadrul băncii: un cont pentru o persoană juridică și un cont pentru o persoană fizică.

**8.** Petentul susține că, începând cu data de 23 august 2022, a fost nevoit să își schimbe



telefonul mobil existent, cu unul nou. După ce a configurat noul telefon mobil și a transferat toate datele de pe vechiul telefon mobil, petentul a verificat funcționalitatea software-ului.

9. În cadrul acestei revizuirii, petentul a deschis și aplicația „BT Pay” oferită de partea reclamată, aplicație pe care o utilizase anterior pentru a autoriza plăți prin cardul VISA.

10. Din spusele petentului, aplicația a raportat că utilizatorul trebuie să verifice din nou și să încarce o fotografie a cărții personale de identitate și o imagine portret.

11. Petentul susține că a procedat conform instrucțiunilor însă, după câteva minute, a primit un mesaj conform căruia verificarea unui act de identitate de origine străină nu este posibilă.

12. Petentul menționează că a depus cardul de ședere permanentă în România pentru identificare din motiv că aplicația indica deja pe interfața de utilizator că verificarea cu documente străine nu este posibilă.

13. Petentul, prin intermediul serviciului de call-center deținut de partea reclamată a primit de la un angajat informația că verificarea pentru cetățenii străini nu mai este prevăzută în aplicație și nu există o ofertă alternativă.

14. În dimineața următoare, 24 august 2022, petentul s-a deplasat la cea mai apropiată sucursală a băncii cu telefonul mobil și toate actele de identificare personală. Angajata bancară i-a explicat că nu poate face nimic în acest sens și că aplicația nu mai este accesibilă străinilor, cel puțin nu persoanelor fără carte de identitate românească valabilă.

15. Petentul a părăsit banca cu promisiunea angajatei că va transmite problema și că petentul poate să folosească aplicația plătită „NeoBT”, aplicație care nu permite autorizarea plăților pentru cardul VISA sau efectuarea de plăți direct la casă cu telefonul mobil.

16. Petentul a formulat adresa nr. 6484/19.09.2022, prin care a comunicat răspunsul său la scrisoarea BTRL, răspuns criptat pe care nu l-a putut deschide.

17. Prin adresa nr. 6975/04.10.2022, petentul a menționat că își susține plângerea așa cum a fost formulată și că nu este singurul cetățean străin discriminat de reclamată. Totodată, acesta a transmit corespondența cu reclamata prin e-mail.

### **Sușinerile părții reclamate**

18. Partea reclamată a formulat punctul de vedere înregistrat la C.N.C.D. cu nr. 6925/03.10.2022, prin care și-a exprimat opinia referitoare la memoriul formulat de către petent.

19. În ceea ce privește starea de fapt, partea reclamată face următoarele precizări:

- „BT Pay” este o aplicație informatică securizată, sub forma unui portofel digital, accesibilă prin intermediul telefonului mobil cu conexiune la internet. Această aplicație poate fi accesată în mod gratuit de clienți, iar modul ei de funcționare și caracteristicile sunt reglementate prin termenii și condițiile aferente, acceptate de către fiecare utilizator înainte de folosirea aplicației;
- „BT Pay” oferă utilizatorilor săi mai multe facilități, printre care și cele menționate în petiție;
- Întrucât siguranța efectuării tranzacțiilor prin „BT Pay” este o prioritate, reclamata susține că a îmbunătățit modalitatea prin care are loc înregistrarea utilizatorilor în aplicație, prin autentificare strictă, în aplicarea legislației în vigoare în materia serviciilor de plată, respectiv Legea nr. 209/2019;
- Partea reclamată susține că, în acest scop, pentru înregistrarea în aplicație se folosesc următoarele categorii de date: numărul de telefon, copia actului de identitate, datele

biometrice ale feței;

- La momentul redactării prezentei adrese, posibilitățile tehnice ale aplicației permiteau identificarea automată a următoarelor tipuri de documente: carte de identitate emisă de autoritățile din România, pașaport sau carte de identitate națională emisă de țările din Uniunea Europeană, limitările obiective, de natură tehnică, aferente unor aplicații informatice, care sunt supuse însă dezvoltării și îmbunătățirilor permanente;

- În cazul clienților BT care instalează aplicația sau a clienților care o reinstalează pe un telefon nou (cum e cazul petentului), procesul de înregistrare al utilizatorilor este cel menționat mai sus, la cele mai înalte standarde de siguranță.

**20.** Astfel, partea reclamată susține că petentul nu a putut fi înregistrat, chiar dacă anterior era utilizator al serviciului, întrucât nu a putut pune la dispoziție unul din documentele de identificare mai sus menționate. Totodată, conform reclamatei, valabilitatea cărții naționale de identitate a clientului era expirată din luna iunie 2021.

**21.** Totodată, banca menționează că tranzacțiile inițiate online cu cardul pot fi autorizate de către clienți și fără a utiliza BT Pay, această aplicație nefiind obligatorie pentru autorizarea acestor tipuri de plăți. Plățile online pot fi autorizate prin intermediul unor parole, mai exact o parolă transmisă de bancă prin SMS și o parolă unică, definită de client la prima tranzacție online.

**22.** În ceea ce privește posibilitatea de a plăti la POS fizic fără prezența cardului, partea reclamată susține că acest tip de plată este accesibilă clienților posesori de carduri BT utilizând și alte wallet-uri de plată, cum ar fi Google Pay sau Apple Pay, nefiind necesară utilizarea aplicației BT Pay.

**23.** Prin urmare, reclamata susține că nu au fost săvârșite niciun fel de acte de discriminare, clientul putând beneficia fără discriminare de serviciile băncii și solicită clasarea petiției care face obiectul prezentului dosar.

**24.** Prin adresa nr. 7909/07.11.2022, partea reclamată a formulat concluzii scrise prin care a adus clarificări suplimentare cu privire la petiție.

**25.** Astfel, reclamata susține că:

- În ceea ce privește înrolarea cardului clienților nerezidenți în aplicația BT Pay, au fost realizate dezvoltări tehnice prin care s-a extins modalitatea prin care are loc înregistrarea utilizatorilor în aplicație, prin autentificare strictă, în aplicarea legislației;

- Înregistrarea utilizatorilor se realizează prin aplicarea de către BT a procedurii de autentificare strictă a clienților, așa cum e aceasta definită în legislația incidentă în materia serviciilor în plată;

- Petentul are posibilitatea de a instala și utiliza aplicația BT Pay;

- Din dorința de a soluționa pe cale amiabilă sesizarea, partea reclamată susține că l-a contactat telefonic pe petent și l-a informat că are posibilitatea de a accesa aplicația BT Pay, acesta declarând în cadrul apelului că este de acord să o reinstaleze;

- În continuare, clienții BT pot beneficia de servicii de plată cu cardul inițiind tranzacțiile online cu carduri autorizate, chiar și fără a utiliza BT Pay, prin intermediul unei parole unice, respectiv plătind la POS fizic fără prezența cardului, sau utilizând alte wallet-uri de plată.

## IV. Motivele de fapt și de drept

### Cadrul legal aplicabil. Dreptul național și internațional aplicabil / jurisprudența

26. Prevederile legislative relevante în prezenta cauză sunt următoarele:

#### **Constituția României**

**Art. 1 Statul român:** „(...) (3) *România este stat de drept, democratic și social, în care demnitatea omului, drepturile și libertățile cetățenilor, libera dezvoltare a personalității umane, dreptatea și pluralismul politic reprezintă valori supreme, în spiritul tradițiilor democratice ale poporului român și idealurilor Revoluției din decembrie 1989, și sunt garantate.*

(...)”

**Art. 4 Unitatea poporului și egalitatea între cetățeni** „(...) (2) *România este patria comună și indivizibilă a tuturor cetățenilor săi, fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.*”

**Art. 15 Universalitatea:** „(1) *Cetățenii beneficiază de drepturile și de libertățile consacrate prin Constituție și prin alte legi și au obligațiile prevăzute de acestea.*

(2) *Legea dispune numai pentru viitor, cu excepția legii penale sau contravenționale mai favorabile.*”

**Art. 16 Egalitatea în drepturi:** „(1) *Cetățenii sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără privilegii și fără discriminări.*

(2) *Nimeni nu este mai presus de lege. (...)*”

**Art. 53 Restrângerea exercițiului unor drepturi sau al unor libertăți**  
„(1) *Exercițiul unor drepturi sau al unor libertăți poate fi restrâns numai prin lege și numai dacă se impune, după caz, pentru: apărarea securității naționale, a ordinii, a sănătății ori a moralei publice, a drepturilor și a libertăților cetățenilor; desfășurarea instrucției penale; prevenirea consecințelor unei calamități naturale, ale unui dezastru ori ale unui sinistru deosebit de grav.*

(2) *Restrângerea poate fi dispusă numai dacă este necesară într-o societate democratică. Măsura trebuie să fie proporțională cu situația care a determinat-o, să fie aplicată în mod nediscriminatoriu și fără a aduce atingere existenței dreptului sau a libertății.*”

#### **O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**

#### **Art. 2**

(1) „*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.”*

#### **Art. 10**

*„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:*  
d) *refuzul de a acorda un credit bancar sau de a încheia orice alt tip de contract;”*

#### **Principiile de analiză**

**27.** Curtea Constituțională a statuat în mod constant că *„principiul egalității implică un tratament egal pentru toți cetățenii aflați în situații egale”*. Totodată, Curtea Constituțională a reținut că *„principiul egalității consacrat de art. 16 alin. (1) din Constituție nu presupune uniformitate, așa încât, dacă:*

- *la situații egale trebuie să corespundă un **tratament egal**,*
- *la situații diferite, tratamentul juridic nu poate fi decât **diferit**. Egalitatea părților nu exclude, ci chiar implică un tratament juridic diferențiat”*.

**28.** Prin urmare, în ceea ce privește aspectele care intră în sfera de competență a C.N.C.D., se poate vorbi de o posibilă **discriminare directă** în condițiile în care o persoană este tratată în mod nefavorabil, prin comparație cu modul în care au fost sau ar fi tratate alte persoane aflate într-o situație similară, iar motivul acestui tratament îl constituie o caracteristică concretă a acestora, care se încadrează în categoria *„criteriului protejat”*.

#### **Aplicarea principiilor la speță**

**29.** În fapt, Colegiul director este chemat să se pronunțe asupra posibilei discriminări prin tratamentul discriminatoriu aplicat pentru faptul că aplicația „BT Pay” nu ar permite înregistrarea unui act de identitate de origine străină.

**30.** În drept, Colegiul analizează în strânsă legătură în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în prima instanță, elementele art. 2 al O.G. nr. 137/2000, republicată, cuprins în Capitolul I „Principii și definiții” al Ordonanței și subsecvent, elementele faptelor prevăzute și sancționate contravențional în Capitolul II „Dispoziții Speciale”, Secțiunea I-VI din Ordonanță. În măsura în care se reține întrunirea elementelor discriminării, așa cum este definită în art. 2, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională, după caz, în condițiile în care sunt întrunite elementele constitutive ale faptelor contravenționale prevăzute și sancționate de O.G. nr. 137/2000, cu modificările și completările ulterioare, republicată.

**31.** Examinând conținutul petiției și legislația în vigoare, Colegiul director urmează a analiza posibila încălcare a tratamentului egal în ceea ce privește accesul la serviciile oferite de banca reclamată în cauză în ceea ce privește accesul la aplicația informatică securizată BT Pay.

**32.** În analiza prezentei spețe, Colegiul director se raportează la jurisprudența Curții Europene a Drepturilor Omului (în continuare CEDO) în domeniu prin care s-a stipulat că diferența de tratament devine discriminare atunci când se induc distincții între situații analoge



și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Instanța europeană a decis în mod constant că, pentru ca o asemenea încălcare să se producă, „*trebuie stabilit că persoane plasate în situații analoge sau comparabile, în materie, beneficiază de un tratament preferențial și că această distincție nu-și găsește nici o justificare obiectivă sau rezonabilă*”.

**33.** CEDO a apreciat prin jurisprudența sa că statele contractante dispun de o anumită marjă de apreciere pentru a determina dacă și în ce măsură diferențele între situații analoge sau comparabile sunt de natură să justifice distincțiile de tratament juridic aplicate (ex.: ***Fredin împotriva Suediei***, 18 februarie 1991; ***Hoffman împotriva Austriei***, 23 iunie 1993, ***Spadea și Scalabrino împotriva Italiei***, 28 septembrie 1995, ***Stubbings și alții împotriva Regatului Unit***, 22 octombrie 1996).

**34.** Astfel, în situația în care persoana care se consideră discriminată ar stabili o situație de fapt care să permită prezumția existenței unei discriminări directe sau indirecte pe baza unui criteriu interzis, punerea efectivă în aplicare a principiului egalității de tratament ar impune atunci ca sarcina probei să revină persoanei acuzate de discriminare, care ar trebui să dovedească că nu a avut loc o încălcare a principiului menționat. În acest context, reclamatul ar putea contesta existența unei astfel de încălcări, stabilind prin orice mijloc legal, în special că tratamentul aplicat persoanei care se consideră discriminată este justificat de factori obiectivi și străini de orice discriminare pe baza unui criteriu interzis.<sup>1</sup>

**35.** Reținând în coroborare cu speța dedusă spre soluționare definiția discriminării, astfel cum este reglementată de articolul 2 alin. 1 din O.G. nr. 137/2000, Colegiul director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale art. 2 din O.G. nr. 137/2000. Astfel, pentru a ne situa în domeniul de aplicare al art. 2, alin. 1 *deosebirea, excluderea, restricția sau preferința* trebuie să aibă la bază unul dintre *criteriile* prevăzute de către art. 2, alin. 1 și trebuie să se refere la persoane aflate în *situații comparabile*, dar care sunt tratate în *mod diferit* datorită apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în textul de lege menționat anterior.

**36.** Concret, analizând susținerile petentului prin prisma prevederilor art. 1 din O.G. nr. 137/2000 republicată, Colegiul reține că aspectele de discriminare reclamate vizează tratamentul inegal aplicat în ceea ce privește serviciul oferit de banca reclamată în cauză.

**37.** În sfera de analiză a situațiilor asupra cărora Colegiul director se pronunță, pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare, tratamentul aplicat pentru două situații comparabile trebuie să fi fost diferit, iar subsecvent, tratamentul diferențiat trebuie să urmărească sau să aibă ca 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 politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice, iar în cazul discriminării indirecte, prin comportamentul activ/ pasiv aplicat, efectele generate să fie discriminatorii.

**38.** Potrivit O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, una dintre condițiile pentru ca o faptă să fie discriminatorie este existența unei legături de cauzalitate între criteriul invocat și fapta sesizată. Ori, în prezenta speță criteriul reținut este cel al naționalității.

<sup>1</sup> A se vedea în același sens și jurisprudența Curții Europene de Justiție, cauza Bilka Kaufhaus, paragraf.31; cauza C-33/89 Kowalska [1990] ECR I-2591, paragraf. 16; cauza C-184/89 Nimz [1991] ECR I-297 paragraf. 15; cauza C-109/88 Danfoss [1989] ECR 3199, paragraf. 16; cauza C-127/92, Enderby [1993] ECR 673 paragraf. 16.

39. Având în vedere susținerile petentului raportat restrângerea dreptului de a beneficia de servicii bancare în condiții de egalitate ca ceilalți cetățeni, Colegiul reține că nu există un drept încălcat.

40. În continuare, Colegiul se raportează la apărarea reclamatei conform căreia efectuare tranzacțiilor prin „BT Pay” este o prioritate, reclamata susținând că a îmbunătățit modalitatea prin care are loc înregistrarea utilizatorilor în aplicație, prin autentificare strictă, în aplicarea legislației în vigoare în materia serviciilor de plată, respectiv Legea nr. 209/2019 și, în acest scop, pentru înregistrarea în aplicație se folosesc următoarele categorii de date: numărul de telefon, copia actului de identitate, datele biometrice ale feței.

41. De asemenea, reclamata susține că petentul nu a putut fi înregistrat, chiar dacă anterior era utilizator al serviciului, întrucât nu a putut pune la dispoziție unul din documentele de identificare necesare și anume: carte de identitate emisă de autoritățile din România, pașaport sau carte de identitate națională emisă de țările din Uniunea Europeană. Totodată, conform reclamatei, valabilitatea cărții naționale de identitate a clientului era expirată din luna iunie 2021.

42. Concret, Colegiul director ia act de faptul că, astfel cum rezultă din apărarea reclamatei, tranzacțiile inițiate online cu cardul pot fi autorizate de către clienți și fără a utiliza „BT Pay”, această aplicație nefiind obligatorie pentru autorizarea acestor tipuri de plăți.

43. De asemenea, Colegiul director reține că partea reclamată l-a contactat telefonic pe petent și l-a informat că are posibilitatea de a accesa aplicația „BT Pay”, acesta declarând în cadrul apelului că este de acord să o reinstaleze.

44. Prin urmare, având în vedere datele aflate la dosar oferite de partea reclamată prin prisma obligației îndeplinite de acesta, de inversare a sarcinii probei, Colegiul constată că în speța de față nu poate fi reținut un eventual drept încălcat, din moment ce i-a fost asigurat accesul la serviciile oferite de bancă prin intermediul aplicației BT Pay.

45. Prin urmare, Colegiul director constată că în speță nu se întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare potrivit prevederilor O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, în lipsa dreptului încălcat.

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. Nu se întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. nr. 137/2000 în lipsa dreptului încălcat;
2. O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților.

## VI. Modalitatea de plată a amenzii

—

## **VII. Calea de atac și termenul în care se poate exercita**

Prezenta hotărâre poate fi atacată în termenul legal de 15 zile potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ** la instanța de contencios administrativ.

**Membrii Colegiului director prezenți la ședință:**

**BABUȘ RADU – Membru**

**BĂNICĂ CERASELA CLAUDIA – Membru**

**DIACONU ADRIAN NICOLAE – Membru**

**GRAMA HORIA – Membru**

**JURA CRISTIAN – Membru**

**MOȚA MARIA – Membru**

**OLTEANU CĂTĂLINA – Membru**

**POPA CLAUDIA SORINA – Membru**

**RADU COSMIN SĂVULESCU – Membru**

**RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru**





Red.: R.B. și A.D.

**Data redactării: 03.11.2023**

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

