



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 562 din 25.10.2023

Dosar nr.: 295/2023

Petiția nr.: 3456/08.05.2023

Petent:

Reclamată: Banca Comercială Română S.A.

Obiect: petentului i s-a refuzat cererea de suplimentare a sumei de pe cardul de credit

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului

Numele, domiciliul, reședința sau sediul părții reclamate

1. Banca Comercială Română S.A., Sediul Central loc. București, Calea Plevnei nr. 159 Business Garden Bucharest clădirea A, et. 6, sector 6

II. Citarea părților

2. În temeiul art. 20, alin. 4 din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată (în continuare O.G. nr. 137/2000), s-a îndeplinit procedura de citare.

3. Părțile au fost citate pentru termenul din data de 04.07.2023 (filele 3 și 4 din dosar). Petentul a depus punct de vedere la dosar, iar citația părții reclamate s-a returnat la sediul instituției cu mențiunea destinatar mutat de la adresă. La termen părțile au fost absente. S-a reluat citarea părților pentru termenul din data de 07.09.2023 (filele 9 și 10 din dosar). Partea reclamată a fost reprezentată la termen prin consilier juridic. Petentul a fost absent. Părțile au depus la dosar puncte de vedere. Punctul de vedere depus de partea reclamată a fost comunicat petentului prin adresa nr. 6991/13.09.2023 (fila 45 din dosar) în vederea formulării de concluzii scrise. Petentul nu a depus concluzii scrise.

4. Procedură legal îndeplinită.

III. Susținerile părților

Susținerile petentului

5. Prin petiția nr. 3456/08.05.2023, petentul arată că în data de 04.05.2023 s-a deplasat la o sucursală BCR din Timișoara pentru a solicita suplimentarea cardului de credit emis în urmă cu 8 ani, cu echivalentul a 2 pensii ale sale.

6. Pe primul card deschis inițial petentul a primit suma de 1700 lei, adică aproape 3 pensii de atunci.



7. Partea reclamată i-a spus petentului că nu îi pot acorda o suplimentare, deși pensia sa este dublă față de anul 2015, fără a-i comunica petentului motivul refuzului.
8. Petentul a vorbit cu 2 operatori de la banca centrală, dar tot a fost refuzat.
9. Petentul menționează că nu este dator băncii, iar cardul său de pensie este tot la partea reclamată.
10. Petentul se consideră discriminat deoarece alte persoane cu pensie mai mică pot lua sume mai mari, iar el nu.
11. Prin adresa nr. 5872/01.08.2023 petentul arată că a primit citația și va răspunde în scris deoarece nu are posibilitatea de a se deplasa la București și nici starea sănătății nu îi permite să se lupte cu partea reclamată.
12. Prin adresa nr. 6042/07.08.2023 petentul își exprimă punctul de vedere și menționează că o doamnă director zonal de la BCR i-a spus că indemnizația de handicap nu se ia în considerare pentru mărirea plafonului de credit. Totodată petentul precizează că nici nu mai vrea credit, oricum nu are posibilitatea să se lupte cu banca și nu îi permite nici sănătatea. Petentul concluzionează că în România băncile fac ce vor, iar el nu mai dorește nimic, decât sănătate.

Sușinerile părții reclamate

13. Partea reclamată depune la dosar punctul de vedere nr. 6465/25.08.2023 și arată că tratamentul mai puțin favorabil descris de petent în sesizarea adresată CNCD nu s-a bazat pe unul dintre criteriile protejate, iar prezumția de discriminare se impune a fi respinsă, nefiind dovedită în cauză existența condițiilor cumulative prevăzute de O.G. nr. 137/2000.
14. De asemenea, nu sunt întrunite elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, tratamentul mai puțin favorabil sugerat de petent, care a condus la neacordarea majorării plafonului de credit, nu a fost determinat de un act/fapt care să aibă la bază încălcarea unui criteriu protejat, ci a avut, ca unic fundament, neîndeplinirea condițiilor de eligibilitate aplicabile și cerute tuturor clienților persoane fizice care accesează respectivul produs.
Petentul, beneficiar al unei linii de credit în sumă de 1.700 lei, acordată prin contractul de credit nr. 20149877916/18.12.2014, a solicitat părții reclamate majorarea plafonului de credit până la valoarea de 2.600 de lei sau acordarea unei noi linii de credit în sumă de 1.500 de lei, formulând în acest sens cereri pe care le-a înaintat Sucursalei părții reclamate din Timișoara Shopping City.
15. După efectuarea operațiunilor de analiză a documentelor standard necesare și a condițiilor de eligibilitate pe care trebuie să le îndeplinească orice client care solicită un produs de credit, partea reclamată nu a putut să dea curs cererilor clientului, față de împrejurarea că acesta nu îndeplinea una din condițiile de eligibilitate obligatorii, și anume, venitul minim acceptat de 1.386 lei (partea reclamată precizează că venitul din pensie realizat de către petent la data solicitării majorării liniei de credit/acordării unei noi linii de credit era de 1.334 lei).
16. Partea reclamată invocă excepția văditei necompetențe a CNCD și excepția lipsei de obiect a petiției, față de caracterul vădit nefondat al acesteia.

17. După descrierea împrejurărilor care au condus la neacordarea produsului de credit solicitat, petentul doar afirmă următoarele: „*consider asta o discriminare*”, fără a arăta în ce constă actul/fapta de discriminare, care este criteriul protejat (dintre cele enumerate în art. 2 din O.G. nr. 137/2000) pretins încălcat, în ce a constatat tratamentul defavorabil aplicat în comparație cu alte persoane comparabile, care să conducă la „*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*”, sau care sunt practicile aparent neutre care l-au defavorizat față de alte persoane comparabile.

18. Petentul a sesizat nemulțumirea sa în privința neacordării liniei de credit de către partea reclamată și Băncii Naționale a României, precum și Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (sesizări pe care partea reclamată le depune în probatoriul împreună cu răspunsurile acesteia, transmise acestor instituții).

19. Partea reclamată arată că, în opinia sa, petiția este lipsită de obiect raportat la domeniul de aplicare al prevederilor O.G. nr. 137/2000, ceea ce face ca soluționarea ei să excedă atribuțiilor și competenței Consiliului.

20. Atât timp cât petentul nu arată care este criteriul care apreciază că a fost încălcat, partea reclamată apreciază că suntem în prezența unui obiect vădit nefondat care excedă competenței de soluționare a Consiliului.

21. Petentul trebuie să demonstreze: că a fost tratat mai puțin favorabil din cauza faptului că deține o caracteristică ce se încadrează la “criterii protejate”;

22. Or, atâta vreme cât în cuprinsul sesizării, petentul doar afirmă că neacordarea creditului este discriminare și că “*alții cu pensie mai mică pot lua sume mai mari...eu de ce nu?*”, fără a dovedi că există situații în care clienții cu aceleași venituri au beneficiat de credite acordate în condiții similare celor solicitate de el, și mai ales care este caracteristica pe care o deține, încadrată în criteriile protejate indicate în dispozițiile art. 2 din O.G. nr. 137/2000, care l-a plasat în situația de a fi tratat diferit în comparație cu persoane aflate în situații similare, nu se poate reține că acesta a fost tratat mai puțin favorabil decât alte persoane comparabile, că tratamentul nefavorabil este defavorizat prin comparație cu cel aplicat unei alte persoane aflate într-o situație similară;

23. Înseamnă că petentul se impunea să prezinte un termen de comparație, adică o situație în care partea reclamată a acordat un credit ca cel solicitat de el, fără ca respectiva persoană să îndeplinească condițiile de eligibilitate (în speță venitul minim acceptat de bancă), diferența dintre el și persoana respectivă fiind unul dintre criteriile protejate (ex. vârstă, sex, apartenență etnică sau religioasă etc)., că a fost încălcat, nerespectat, unul dintre criteriile protejate atât de O.G. nr. 137/2000, cât și de dreptul european privind nediscriminarea, respectiv: sexul, orientarea sexuală, handicapul, vârsta, rasa, originea etnică, naționalitatea și religia sau convingerile;

24. În speță, tratamentul mai puțin favorabil nu a fost cauzat de un criteriu de discriminare, orice client care ar fi solicitat un credit în condițiile în care nu îndeplinea oricare dintre criteriile de eligibilitate (în cazul de față, condiția de eligibilitate este

reprezentată de venitul minim acceptat de 1.386 lei), nu ar fi beneficiat de acest produs bancar.

25. În ceea ce privește decizia de nemajorare a plafonului de credit solicitat de petent, precum și neacordarea unei noi linii de creditare, partea reclamată arată că aceasta a avut la bază strict și doar analiza financiară în urma căreia clientul a fost declarat neeligibil pentru produsul bancar solicitat. Cu privire la acest aspect clientul a fost informat atât cu ocazia efectuării analizei financiare la unitatea bancară la care a solicitat serviciile bancare, cât și în cadrul corespondențelor purtate în perioada 04.05.2023 – 12.05.2023 și a convorbirilor telefonice purtate prin intermediul serviciului Contact Center.

IV. Motivele de fapt și de drept

Legislație și principii

26. Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare, prevede următoarele:

art. 2 alin. (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. 2 alin. (3):** „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”.

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:

27.(...) d) refuzul de a acorda un credit bancar sau de a încheia orice alt tip de contract; (...)”

28. Pentru a fi în prezența unei discriminări, este necesar să fie întrunite cumulativ următoarele trei elemente:

- să existe o diferențiere;
- diferențierea să fie bazată pe un criteriu;
- să se aducă atingere unui drept sau unei libertăți.

29. Fapta de discriminare este determinată, așadar, de existența unui criteriu, iar între acest criteriu și faptele imputate părții sau părților reclamante trebuie să existe un raport de cauzalitate. Deosebirea, excluderea, restricția sau preferința trebuie să aibă la baza unul dintre criteriile enumerate la art. 2 alin. (1) din O.G. nr. 137/2000 și trebuie să se refere la persoane aflate în situații comparabile, dar care să fie tratate în mod diferit, din cauza apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute de textul de lege citat mai sus. De asemenea, trebuie ca tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a respectivului scop să nu fie adecvate și necesare.

30. Raportat la excepția de vădită necompetență a Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, invocată de partea reclamată, Colegiul director reține că petentul a descris, în petiția inițială și în toate comunicările ulterioare, o situație pe care o consideră discriminatorie, astfel că, din această perspectivă, sesizarea prezintă aparența unei petiții a cărei soluționare intră în atribuțiile CNCD, stabilite prin lege: „*Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării, denumit în continuare Consiliul, este autoritatea de stat în domeniul discriminării (...)*” – art. 16 din O.G. nr. 137/2000.

31. În plus, conform art. 64 alin. (1) din **Procedura internă de soluționare a petițiilor și sesizărilor**, aprobată prin Ordinul Președintelui Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării nr. 144 din 11 aprilie 2008, publicată în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 348 din 6 mai 2008: „*Când în fața Colegiului director se pune în discuție competența acestuia, se va indica instituția sau un alt organ competent*”.

32. În cazul de față, partea reclamată nu a indicat o altă instituție ori un alt organ competent, iar din petiție, astfel cum este formulat, nu reiese **în mod evident** că soluționarea acesteia nu ar fi de competența CNCD. Prin urmare, Colegiul director urmează să respingă excepția de vădită necompetență a Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, invocată de partea reclamată.

33. În ceea ce privește excepția lipsei de obiect a petiției, Colegiul director apreciază că, dată fiind necesitatea administrării de dovezi în legătură cu soluționarea în fond a petiției, excepția va fi unită cu fondul.

34. Pe fond, din actele existente la dosar, reiese că petentul a făcut vorbire, în relația cu partea reclamată, precum și în sesizările depuse către alte instituții ale statului, de stări de lucruri care ar putea indica existența unui criteriu protejat: „*adică dacă am un handicap, nu pot suplimenta cardul de credit cu 2 pensii?*” (fila 16 din dosar, extras din corespondența cu partea reclamată, în data de 9 mai 2023).

35. Totuși, petentul nu a indicat în petiția înaintată către CNCD și nici în comunicările ulterioare că handicapul invocat ar constitui criteriul protejat în baza căruia se consideră discriminat de către partea reclamată.

36. Prin înscrisurile depuse la dosar, partea reclamată a inversat sarcina probei, în condițiile prevăzute de art. 20 alin. (6) din O.G. nr. 137/2000. Astfel, partea reclamată a arătat că solicitarea petentului de majorare a plafonului de credit a fost analizată prin prisma criteriilor de eligibilitate, stabilite de către instituția bancară în considerarea

prevederilor *Regulamentului Băncii Naționale a României nr. 5/2013 privind cerințe prudențiale pentru instituțiile de credit.*

37. Printre criteriile de eligibilitate pentru accesarea produsului „Card de credit” se regăsea și condiția ca venitul lunar net al solicitantului să fie mai mare sau egal cu 1.386 lei/lună (fila 18, verso, din dosar). În urma analizării automate în modulul de pre-scoring al băncii, a reieșit că venitul lunar net al petentului se ridică la suma de 1.334 lei, inferior, așadar, pragului minim pentru accesarea produsului „Card de credit” (fila 19 din dosar).

38. Prin urmare, Colegiul director va reține că, în prezenta cauză, nu se întrunesc elementele constitutive ale faptei de discriminare, astfel cum este ea definită în O.G. nr. 137/2000, întrucât refuzul unității bancare de a majora limita cardului de credit al petentului nu a fost întemeiat pe unul dintre criteriile protejate, prevăzute de O.G. nr. 137/2000. Refuzul a fost determinat de faptul că petentul nu îndeplinea cerința venitului minim net, iar din această perspectivă decizia este justificată obiectiv, banca fiind obligată să manifeste prudență în acordarea creditelor, în conformitate cu politicile interne și cu reglementările Băncii Naționale a României.

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.** Respinge excepția de vădită necompetență a Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, invocată de partea reclamată, ca neîntemeiată.
- 2.** Nu se întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare conform art. 2 alin (1) din O.G. 137/2000, republicată întrucât lipsește criteriul protejat și există o justificare obiectivă pentru respingerea solicitării petentului de către partea reclamată.
- 3.** O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților.

V. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

VI. 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:

BABUȘ RADU – Membru

BĂNICĂ CLAUDIA CERASELA - Membru

DIACONU ADRIAN NICOLAE – Membru

GRAMA HORIA – Membru

MOȚA MARIA – Membru

OLTEANU CĂTĂLINA – Membru

POPA CLAUDIA SORINA – Membru

RAIU CĂTĂLIN VALENTIN – Membru

SĂVULESCU RADU COSMIN – Membru

**Redactată și motivată: R.C.S. și A.S.
Data redactării: 08.11.2023**

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