



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA nr. 811 din 13.11.2019

Dosar nr.: 798/2018

Petiția nr.: 7476/06.12.2018

Petent:

Reclamată: Banca Transilvania S.A.

Obiect: posibilă discriminare a persoanelor nevăzătoare la semnarea unui contract prin care accesează servicii bancare

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentei

1.....

Numele, domiciliul, reședința sau sediul părții reclamate

2. Banca Transilvania prin reprezentant legal - cu sediul central în str. George Barițiu nr.8, Cluj – Napoca, județ Cluj

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Petentul sesizează cu privire la discriminarea de către partea reclamată a persoanelor nevăzătoare care doresc să încheie un contract prin care accesează servicii bancare.

III. Procedura de citare

4. 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, prin intermediul adreselor nr. 7476/18.12.2018 și nr. 7728/18.12.2018, a citat părțile pentru data 14.01.2019.

5. Procedura legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

6. Petentul, persoană nevăzătoare și client vechi al reclamatei, sesizează faptul că Banca Transilvania nu are politici care să fie în concordanță cu normele Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, fapt care conduce la expunerea acestora la situații neplăcute atunci când încearcă să acceseze servicii bancare.

7. Acesta susține faptul că a făcut o solicitare de a contacta un card de credit în Agenția bancară din Florești, precizând că este un client vechi și fidel al Bancii Transilvania și că reprezentanții instituției financiare în cauză i-au solicitat o împuternicire cu procură autentică pentru a accesa acest produs bancar

8.De asemenea, petentul susține că a depus (înainte de prezenta sesizare) o solicitare la banca în cauză iar aceasta ulterior expirării perioadei de răspuns, i-a comunicat telefonic ca soluția identificată este cea a prezenței unui notar public la fața locului care să certifice veridicitatea aspectelor care stau la baza încheierii contractului.

9.Potentul reclamă faptul că după aproximativ 2 luni de la apariția situației, banca și notarul nu s-au putut pune de acord pentru fixarea momentului încheierii contractului de servicii bancare.

10.Potentul înțelege să se folosească e proba cu înscrisuri, atașând solicitarea sa către bancă.

11.Ulterior termenului de audiere, la care petentul a lipsit, acesta a comunicat pe e-mail punctul său de vedere înregistrat sub nr. 956/26.02.2019 prin care sustine faptul că pentru rezolvarea problemei sale, a găsit o altă instituție financiară (care a practicat transmiterea documentului pe e-mail în vederea aprobării solicitării sale) și faptul că nici notarii cu care a luat legătura nu cunoșteau practicile dispuse de Banca Transilvania. Potentul consideră ca soluția găsită de partea reclamată demonstrează faptul că pentru persoane cu dizabilități, sistemele bancare sunt inaccesibile.

12.Ca și concluzie expusă în aceleași punct de vedere potentul subliniază faptul ca BT se suprasigură în relația cu clienții discriminând persoanele cu dizabilități și obligandu-le la încheierea de acte notariale, documente pe care legea nu le prevede.

Sușinerile reclamați:

13.Banca Transilvania fiind prezentă la termenul de audieri a depus punctul de vedere înregistrat sub nr. 118/14.01.2019 prin care susține următoarele:

-potentul este un client vechi al instituției financiar bancare;

-în luna septembrie 2018, clientul a transmis băncii o sesizare cu privire la semnarea documentelor necesare pentru accesarea unei facilități de credit (în speță card de credit Marster Card Forte). Față de această solicitare, banca i-a cerut petentului desemnarea unui împuternicit prin procura autentică conform procedurilor operaționale bancare utilizate la acel moment. Pentru a veni în întâmpinarea clientului banca a aprobat suportarea costurilor notariale aferente acestui demers și contractarea unui notar apropiat sediului agenției unde petentul a dorit să încheie contractul, demonstrând buna credință și bunele intenții pentru soluționarea cererii petentului.

-la data stabilită de comun acord cu notarul pentru încheierea formalităților, acesta a întâmpinat anumite dificultăți, situație care a fost în afara controlului băncii, iar petentul a decis să nu mai aștepte finalizarea procedurilor, solicitând băncii comunicarea numelui notarului.

-banca nu a comunicat niciodată o decizie nefavorabilă clientului și nici refuzul aprobării solicitării petentului;

-în continuare, instituția bancară dorește să răspundă nevoilor petentului fiind de acord ca acesta să desemneze un notar, iar reprezentanții băncii se vor prezenta la adresa notarului la data și ora stabilită de client.

14. În completarea la răspunsului inițial, reclamata a transmis o completare înregistrată sub nr. 1949/11.04.2019 prin care reiterează ca bază legală prevederile art.96 și art.97 din Legea nr. 36/1995 a notarilor public, actualizată, subliniind că banca i-a propus, pe cheltuiala sa, semnarea contractului de credit în formă autentică. Totodată, aceleași dispoziții fac inacceptabilă susținerea petentului conform căreia nici notarii publici nu au auzit de procedurile folosite de BT pentru încheierea unui contract de credit. De asemenea, instituția bancară subliniază că petentul a fost cel care a refuzat de la început prezenta interpretului, fapt care nu este compatibil cu prevederile legale incidente în ceea ce privește semnarea și acordarea contractelor de credit.

V. Motivele de fapt și de drept

14. Colegiul director reține faptul că petentul, persoană nevăzătoare, a solicitat obținerea unui produs financiar bancar din partea Băncii Transilvania SA și nici după două luni nu a reușit să finalizeze procedura solicitării depuse. Totodată, Colegiul ia act de faptul că acest lucru nu a fost posibil pentru că petentul nu a putut să se pună de acord cu notarul public în stabilirea unei zile privind întocmirea formalităților procedural-bancare utilizate de bancă.

15. **În drept**, conform **art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000**, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, constituie discriminare „*orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boala cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență 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 politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.*”

16. Pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind discriminatorie aceasta trebuie să îndeplinească **cumulativ** mai multe condiții:

a) existența unui tratament diferențiat a unor situații analoage sau omiterea de a trata în mod diferit situații diferite, necomparabile;

b) existența unui criteriu de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările ulterioare;

c) tratamentul să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege;

d) tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a aceluși scop să nu fie adecvate și necesare.

17. O faptă poate fi considerată discriminatorie dacă **atinge un drept**, oricare dintre cele garantate de tratatele internaționale ratificate de România sau cele prevăzute de legislația națională (**O.G. nr. 137/2000**, art. 1 alin. 2: „*Principiul egalității între cetățeni, al excluderii privilegiilor și discriminării sunt garantate în special în exercitarea următoarelor drepturi: [...]*”, art. 2 alin. 1: [...]) „*restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege [...]*”; **Protocolul 12**, art. 1 alin. 1: „*Exercitarea oricărui drept prevăzut de lege [...]*”.

18. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată prin articolul 2 alin.1 din O.G.137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată, Colegiul director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale articolului 2. 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.

19. Așa cum reiese din motivația invocată mai devreme pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare trebuie să avem două situații comparabile la care tratamentul aplicat să fi fost diferit. 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.**

20. Colegiul director constată faptul că, în speță, nu sunt îndeplinite, în mod cumulativ, elementele constitutive ale faptei de discriminare, în sensul că petentului nu i-a fost **restrâns ori înlăturat** un drept recunoscut de lege. Astfel, petentului i-a fost dată o soluție pentru obținerea produsului solicitat, partea reclamată ținând cont de statutul său de persoană cu handicap, punând chiar la dispoziția sa și achitarea notarului public pe care petentul l-ar fi putut propune sau indica. Faptul că petentul nu a reușit să stabilească de comun acord cu notarul o zi în vederea îndeplinirii formalității cerute de procedurile bancare pentru obținerea cardului de credit, nu echivalează cu un refuz din partea Băncii Transilvania SA cu privire la cererea petentului. De asemenea, Colegiul director reține faptul că partea reclamată a obținut aprobarea decontării cheltuielilor pentru îndeplinirea formalităților cu notarul public oferind posibilitatea clientului de a aduce chiar acesta un notar public.

21. Examinând sesizarea petentului, Colegiul nu poate reține întrunirea cumulativă a cerințelor pentru a ne afla în fața unei fapte de discriminare.

22. 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. Fapta sesizată (aplicarea sancțiunii contravenționale doar pentru unul dintre conducătorii auto), nu întrunește elementele constitutive ale faptei de discriminare, în sensul că **nu există un drept încălcat** potrivit art. 2 alin.1 din O.G.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată;
2. Câte o copie a hotărârii se va transmite părților.

VI. Modalitatea de plată a amenzii: Nu e 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

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

SANDU VERONICA TATIANA – Membru

Data redactării: 15.11.2019

Motivat și redactat: CJ/PCS

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.