



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII
Autoritate de stat autonomă

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

HOTĂRÂREA NR. 111
din 10.02.2016

Dosar nr.: 440/2015

Petiția nr.: 4959 din 20.07.2015

Petent.....

Reclamată: Raiffeisen Bank S.A., prin reprezentant
Agenția Raiffeisen Păcurari, prin reprezentant

Obiect: refuz înmânare card cu amprenta digitală, persoană cu handicap

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele, domiciliul sau reședința petenților

I.1.1.

I.2. Numele, domiciliul sau reședința reclamatului

I.2.1. Raiffeisen Bank S.A. cu sediul în București, Clădirea Sky Tower, Calea Floreasca, nr. 246C, sector 1

I.2.2. Agenția Raiffeisen Păcurari cu sediul în Iași, Șos. Păcurari, nr.15-17, bl. 538, tr. III, județul Iași

II. Obiectul sesizării

2.1. Sesizarea petentului, astfel cum este formulată, vizează refuzul înmânării cardului motivat de lipsa semnăturii olografe.

III. Procedura de citare

3.1. În temeiul art. 20, alin. 4 din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

3.2. Prin adresa înregistrată cu nr. 4959 din 31.07.2015 a fost citat petentul prin apărător ales. Prin adresa nr. 5171 din 31.07.2015 a fost citată Banca Raiffeisen Bank S.A., prin reprezentant, iar prin adresa nr. 5171 din 31.07.2015 a fost citată Agenția Raiffeisen Păcurari, prin reprezentant. Părțile au fost citate pentru termenul stabilit de Consiliu, la data de 08.09.2015. La termen s-a prezentat petentul care a susținut petiția, reclamații au fost absenți.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

4.1.1. Petentul persoană cu handicap grav arată că în anul 2006 a suferit o fractură de coloană soldată cu pierderea instantanee a motricității și a sensibilității de la gât în jos. Petentul susține că este client Raiffeisen Bank din anul 2006. După accident a avut nevoie de repetate intervenții chirurgicale și sesiuni de recuperare, unele în străinătate, fapt pentru care fratele petentului a deschis un cont Raiffeisen pentru fundraising în baza unei curatele pe care îl administrează singur. Serviciile pe care le folosește sunt Mobile Banking și Internet Banking, tokenul Raiffeisen. În acest fel face transferuri online, cumpărături online, achiziționează bilete de avion, plătește facturi ajutat de dispozitivele adaptate condiției sale. Petentul susține că indemnizația de handicap intră tot în contul deschis la Banca Raiffeisen. Ulterior situația medicală s-a stabilizat și a început să folosească dispozitive adaptate pentru utilizarea calculatorului.

4.1.2. În decembrie 2014 i-a expirat cardul și a fost anunțat că trebuie să ridice noul card. Agenția inițială a fost cea din Tulcea, dar a făcut solicitare de transfer a cardului pentru agenția Păcurari – Iași, fiind cea mai apropiată agenție de noua adresă a petentului.

În 14 ianuarie 2015 a mers la bancă să ridice cardul de la sucursala Raiffeisen Păcurari, unde a discutat cu doamna....., de la Departamentul Relații cu Clienții, directorul nefiind în instituție. Doamna M.B., neștiind că petentul are dreptul să se reprezinte singur în fața oricărei instituții semnând cu amprentă, a răspuns că nu are o „*procedură de prelevare a amprentelor*”, lăsându-l să aștepte în agenție mai bine de o oră, timp în care aceasta s-a consultat cu superiorii săi telefonic și prin e-mail.

4.1.3. Petentul a explicat că în relația cu toate instituțiile cu care a interacționat, semnătura a fost amprenta, susținând că are dreptul și dorește să se reprezinte singur. Susține că a folosit amprenta în mod legitim la înființarea unui ONG, la înscrierea la facultate, la schimbarea pașaportului, la semnarea actelor care dovedesc prezența la vot și nu a întâmpinat probleme.

Potentul susține că după stabilirea condiției medicale a depus în permanență eforturi de a deveni o persoană autonomă, în măsura în care îi permite gradul de dizabilitate motorie. Depinde de un însoțitor doar pentru a se deplasa, dar deciziile le ia singur. A explicat doamnei faptul că în anii precedenți, pentru ridicarea cardului s-a deplasat la bancă doar mama petentului cu copia certificatului de handicap, moment în care aceasta a răspuns că este o greșeală din partea colegilor faptul că i-a înmănat cardul. A așteptat mai bine de o oră la sediul filialei fără a primi prea multe explicații, iar intervalul de așteptare l-a oboșit fizic. În acest timp doamna a luat legătura cu Departamentul Juridic de la centru și a explicat situația trunchiat, cum că petentul se reprezintă singur la instituții. De la Departamentul Juridic i s-a dat informația că are posibilitatea de a scoate banii de la ghișeu folosind amprenta digitală, dar nu are dreptul să își ridice cardul pe motiv că nu-l poate utiliza singur. Petentul consideră că astfel i s-a anulat dreptul la un bun al său pe motivul dizabilității fizice, ignorând faptul că este client Raiffeisen de 8 ani. Având în vedere că doamna..... nu i-a permis petentului să-și susțină punctul de vedere juristului care se afla la telefon, petentul a insistat ca măcar să-i transmită că este vorba de o dizabilitate fizică, nu mintală, că beneficiază de un însoțitor doar pentru deplasare, dar că poate raționa singur și decide cum să își administreze bunurile. La un moment dat doamna..... l-a întrebat cum de are nevoie de card dacă nu îl poate utiliza personal la ATM, dat fiind faptul că nu are mobilitate la nivelul brațelor, cu toate că petentul a insistat cu explicația că îl folosește cu precădere pentru tranzacțiile online. Concluzia juristului a fost aceea că trebuie să facă o procură unei terțe persoane care să ridice cardul și să-l reprezinte în relația

cu banca, cu mențiunea că pe procură trebuie precizată instituția bancară, acțiunea de ridicare a cardului și reînnoirea datelor, având în vedere că și-a schimbat cartea de identitate din Tulcea pe Iași; cu toate că doamna avea cartea de identitate în mână i se cerea un împuternicit pentru reînnoirea datelor.

Pentru a face o procură trebuia să găsească doi martori, să achite niște costuri, să se deplaseze la un notar, prin frig, lucruri care nu-i erau la îndemână.

4.1.4. Petentul arată că Universitatea Al. I. Cuza și-a adaptat sistemul pentru a reuși finalizarea studiilor universitare, transmițându-i toate cursurile în format electronic și realizând toate evaluările prin examene orale, în mod egal cu toți ceilalți studenți, dar într-o manieră adaptată.

Totodată, face precizarea că până la acest incident s-a deplasat în mai multe rânduri să încaseze bani de la ghișeu la filiala Păcurari și nu a întâmpinat probleme, angajații băncii fiind familiarizați cu modalitatea de interacțiune și acces la serviciile bancare.

4.1.5. Pe 16 februarie 2015, o prietenă a petentului s-a prezentat la Agenția Păcurari cu o procură pe care o făcuse din alte motive în urmă cu un an pe numele ei, care stipula clar că îi permite să îl reprezinte în fața oricărei persoane fizice și juridice. Doamnaa trimis o copie a procurii respective la Departamentul Juridic din București, răspunsul primit de prietena petentului fiind acela că, Raiffeisen nu primește procura.

4.1.6. Având în vedere că trecuseră deja două luni de când era privat de accesul la resursele financiare, prietena petentului a transmis faptul că atunci când directorul revine la birou doresc să ia legătura cu acesta în calitate de factor de decizie și responsabil pentru funcționarea Agenției. Petentul susține că nu a fost contactat pentru a i se comunica noul răspuns al Departamentului Juridic și nimeni de la direcțiune nu a sunat pentru a clarifica situația.

4.1.7. Pe data de 17 februarie 2015, a făcut o sesizare telefonică cu nr. 1-1521299238 în care a prezentat situația de la Agenția Păcurari, comunicarea cu doamnași decizia Departamentului Juridic prin care a solicitat posibilitatea de a-și ridica personal cardul, fără procură, catalogând comportamentul băncii ca fiind unul discriminatoriu.

Pe data de 24 februarie 2015, a făcut o a doua sesizare cu nr. 1-15 68427101, prin care a sesizat lipsa unei reacții în soluționarea cazului petentului cu toate că a precizat doamnei că banca îi blochează banii din indemnizația de handicap care îi intră în cont și îi anulează posibilitatea de a utiliza contul online.

Pe data de 27 februarie 2015, petentul a trimis pe faxul filialei Raiffeisen Păcurari o adresă scrisă prin care a solicitat să i se comunice temeiul legal în virtutea căruia i se refuză eliberarea cardului, solicitând ca răspunsul să i se transmită pe e-mail și pe adresa menționată în solicitare.

Pe 16 martie 2015, la trei luni și jumătate de la blocarea cardului l-a contactat telefonic pe directorul filialei, domnul, căruia i-a expus tot istoricul întâmplărilor și care a transmis că se va ocupa personal de situație urmând ca răspunsul să-i fie comunicat până la sfârșitul săptămânii.

La data de 31 martie a sunat la agenția Păcurari să se intereseze de ce nu a primit răspuns la solicitare, doamna a comunicat faptul că răspunsul a fost transmis la Tulcea, unde petentul nu mai locuiește din 2008, dar nici e-mail nu a primit.

Deoarece se afla în imposibilitatea de a-și achita utilitățile locuinței și de a accesa alte servicii de strictă necesitate, în următoarea săptămână a contactat Autoritatea Tutelară Iași special pentru Raiffeisen pentru a obține cardul. Doamna a trimis documentul la Departamentul Juridic. Răspunsul a fost din nou negativ pe motiv că nu este procură notarială, deși curatela este un document care face referire la administrarea bunurilor sau apărarea intereselor persoanelor, pentru care și-a dat consimțământul. Doamna a avut întotdeauna un comportament agitat impulsiv, spunându-i mamei petentului că ar fi putut încerca în altă

agenție, că poate dincolo găsea mai multă bunăvoință, ea nefăcând altceva decât să respecte regulile.

4.1.8. În consecință, s-a deplasat în următoarea săptămână la Agenția Raiffeisen de pe Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt unde i-a fost acceptată și înregistrată amprenta ca semnătură în sistem și i s-au actualizat datele personale.

În data de 04.05.2015, a mers cu fratele la bancă și a cerut să i se înmâneze cardul pe baza amprentei digitale înregistrate în sistem. Doamna împreună cu directorul agenției, d-nul s-au consultat și au concluzionat că nu îi poate da cardul susținând că a intervenit o greșeală a colegilor lor în momentul în care au înregistrat amprenta ca semnătură. A mers în biroul domnului director, care i-a indicat Regulamentul BNR nr.6 din 2006 și OUG 113/2009, în baza căreia i se refuză eliberarea cardului. A cerut un formular pentru schimbarea semnăturii, iar când a rugat-o pe doamna să-i completeze datele, aceasta a refuzat considerând că „*nu e corect*”. A trebuit să semneze cu pixul ținut între buze și deși a spus că poate semna formularul a fost întrebat malițios dacă poate semna și pe card.

4.1.9. Petentul invocă prevederile Constituției, OG. 137/200 republicată, Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, ratificată de România, prin Legea 221/2010, Legea 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap.

4.2. Susținerile părților reclamate

Susținerile Raiffeisen Bank S.A și Agenția Raiffeisen Păcurari

4.2.1. Până la data soluționării sesizării părțile reclamate nu au înaintat un punct de vedere în ceea ce privește aspectele sesizate.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1. În fapt, Colegiul director reține refuzul reclamatelor de a înmâna petentului persoană cu handicap grav, cardul bancar pe bază de amprentă digitală, pe motiv că nu este semnătura olograf.

5.2. În drept, 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**. Articolul 14 nu interzice 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**. 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.

Curtea Europeană a Drepturilor Omului a acceptat că **o politică generală sau o măsură care are un efect disproporționat asupra unui grup particular de persoane poate fi considerată discriminatorie indiferent de faptul că aceasta nu a vizat în mod specific acel grup de persoane**. De asemenea, Curtea a statuat că **discriminarea potențial contrară Convenției poate rezulta dintr-o situație de facto**. Curtea Europeană de Justiție a statuat principiul egalității ca unul dintre principiile generale ale dreptului comunitar. În sfera dreptului comunitar, **principiul egalității exclude ca situațiile comparabile să fie tratate diferit și**

situațiile diferite să fie tratate similar, cu excepția cazului în care tratamentul este justificat obiectiv

5.3. 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 (...) serviciile destinate folosinței publice**". 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, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenența 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".

5.4. 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).

5.5. 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 ...”.

5.6. Colegiul reține că legiuitorul român a adoptat legea nr. 448 din 6 decembrie 2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap. Potrivit art. 3 din legea nr. 448/2006 republicată „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; ...”

5.7. Potrivit art. 5 din legea nr. 448/2006 republicată, 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 se înțelege „procesul de transformare a mediului fizic și informațional, a produselor sau sistemelor, pentru a le face disponibile și persoanelor cu handicap” iar prin egalizarea șanselor se înțelege „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.

5.8. În ceea ce privește refuzul reclamatelor de a înmâna cardul petentului pe bază de amprenta digitală, Colegiul director apreciază că există un tratament diferențiat pentru faptul că prin refuz i se îngrădește dreptul de folosirea unui bun, iar pentru acest lucru ar trebui să existe prevederi exprese pentru facilitarea persoanelor cu handicap în vederea beneficiii de servicii adaptate la nevoile sociale ale acestora, așa cum reiese și din 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 ...”. Petentul dorește să redevină pe cât posibil independent și din acest motiv instituțiile statului sunt obligate să ia măsuri în vederea adaptării la condițiile necesare persoanei cu handicap. Faptul că alte instituții precum Universitatea Al. I. Cuza a adaptat sistemul la nevoile petentului, faptul că petentul și-a înființat un ONG tot cu semnătura digitală, la vot s-a putut lua în considerare semnătura digitală, la înscrierea la facultate, la schimbarea pașaportului, întărește și mai mult faptul că reclamatele nu au încercat să facă demersuri în vederea îmbunătățirii accesului pentru persoanele cu handicap la serviciile bancare. Prin înaintarea de sesizări telefonice, deplasarea la agenția Păcurari, sesizări telefonice și prin e-mail petentul a încercat să afle motivul real pentru care nu i se înmânează cardul cu toate că în anii precedenți cardul a fost ridicat de către mama petentului doar cu o copie a certificatului de handicap. Lipsa unui răspuns scris nu-l ajută pe petent din contră îi îngreunează situația deoarece au trecut mai bine de două luni în care petentul a depins de indemnizația de handicap virată pe card, nu a onorat plățile lunare a facturilor etc., îngreunându-i și mai mult situația. Mai mult, procura făcută pentru o prietenă nu a fost luată în considerare, dar așa cum a solicitat petentul prin cererea din data de 27.02.2015, să se precizeze temeiul în baza căruia i s-a refuzat eliberarea unui nou card pentru administrarea contului personal, din răspunsul dat de către Raiffeisen Bank în data de 18.03.2015, nu reiese acest fapt, refuzul nefiind motivat legal. Mama petentului a mers la bancă având curatela emisă de Autoritatea Tutelară Iași special pentru Raiffeisen pentru a obține cardul și răspunsul a fost din nou negativ. Prin acest comportament pasiv la situația persoanei cu handicap se încalcă dreptul la serviciile bancare, precum și dreptul de a folosi un bun, respectiv card, precum și încălcarea demnității persoanei cu handicap prin faptul că în momentul semnării formularului de schimbare a semnăturii petentul a semnat cu pixul ținut între buze iar lucrătorul bancar i-a spus **“dacă poate semna și pe card.”** Totodată, Colegiul director este de opinie că la baza refuzului înmânării cardului bancar a stat atât handicapul petentului care nu i-a permis să semneze olograf pentru înmânarea cardului cât și lipsa de respect al lucrătorilor bancari față de o persoană cu nevoi speciale. Din susținerile petentului reiese faptul că acesta depinde de un însoțitor doar pentru a se deplasa, dar deciziile le poate lua singur.

5.9. Potrivit prevederilor art. 10 lit. d) 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;

5.10. Or, raportat la elementele particulare ale cauzei deduse soluționării, din probele analizate la dosar, este evident că refuzul înmânării cardului a avut ca efect îngrădirea dreptului petentului la un bun al său (card bancar) pe motivul dizabilității fizice.

5.11. Potrivit art.2 alin (5) constituie hărțuire și se sancționează contravențional orice comportament pe criteriu de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, gen, orientare sexuală, apartenență la o categorie defavorizată, vârstă, handicap,

statut de refugiat ori azilant sau orice alt criteriu care duce la crearea unui cadru intimidant, ostil, degradant ori ofensiv.

5.12. Pe de altă parte, în materia probelor, în cursul procedurii de soluționare a petițiilor privind fapte sau acte de discriminare se aplică principiul inversării sarcinii probei, ca excepție de la principiul din dreptul comun “onus probandi incumbit actori”, potrivit căruia sarcina probei revine celui care face o propunere (afirmație) înaintea judecătii. Astfel, potrivit art. 20 alin.6 din O.G. nr. 137/2000 “Persoana interesată are obligația de a dovedi existența unor fapte care permit a se presupune existența unei discriminări directe sau indirecte, iar persoanei împotriva căreia s-a formulat sesizarea îi revine sarcina de a dovedi că faptele nu constituie discriminare”. În cadrul procedurii de soluționare a sesizărilor, în materia discriminării, se acordă părților posibilitatea să participe în mod activ la prezentarea, argumentarea și dovedirea susținerilor lor, având dreptul de a discuta și a combate susținerile făcute de fiecare dintre ele, precum și de a-și expune punctul de vedere.

5.13. Astfel, Colegiul director este de opinie că lipsa unei reacții din partea lucrătorilor bancari și a reprezentanților acestora constituie o faptă de discriminare cu atât mai mult cu cât nici după înregistrarea amprentei digitale în sistemul bancar nu a înmănat cardul petentului, spunându-i-se că a fost o greșeală înregistrarea amprentei ca semnătură în sistem. Din acest punct de vedere, în opinia Colegiului director, conduita părților reclamate ar fi trebuit raportată la situația specială a petentului. De altfel, Curtea Europeană de Justiție a statuat că principiul egalității exclude ca situațiile comparabile să fie tratate diferit și situațiile diferite să fie tratate similar.

5.14. Colegiul director a reiterat în nenumărate rânduri în jurisprudența sa că dreptul de a nu fi supus discriminării constituie unul dintre drepturile fundamentale într-o societate democratică, dreptul la egalitate constituind un drept cu aplicare imediată având în vedere că discriminarea în sine este un afront adus demnității umane. Tratamentul discriminatoriu are de cele mai multe ori ca scop însă și în situația în care nu vizează, are ca efect umilirea, degradarea sau interferența cu demnitatea persoanei discriminate. Tratând pe cineva mai puțin favorabil datorită unor criterii inerente sugerează în primul rând dispreț sau lipsă de respect față de personalitatea sa.

5.14. Or din acest punct de vedere, respectând întotdeauna demnitatea petentului și principiul nediscriminării, garantat în România prin Constituție și O.G. nr. 137/2000, republicată, care prevede în art. 1: „(1) În România, stat de drept, democratic și social, demnitatea omului, drepturile și libertățile cetățenilor, libera dezvoltare a personalității umane reprezintă valori supreme și sunt garantate de lege. (2) Principiul egalității între cetățeni, al excluderii privilegiilor și discriminării sunt garantate...” 4) Orice persoană fizică sau juridică are obligația să respecte principiile enunțate la alin. (2).

5.15. Trebuie avut în vedere faptul că deosebirea, excluderea, restricția sau preferința trebuie să aibă la bază unul din criteriile prevăzute de către art. 2, alin. 1, dar trebuie să se refere la persoane aflate în situații comparabile tratate în mod diferit datorită apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în acest articol de lege. Colegiul director a analizat în ce măsură există un criteriu invocat de petent, ce poate fi reținut conform art. 2, alin. 1 din O.G. nr. 137/2000, republicată și care a stat la baza tratamentului diferențiat invocat. Colegiul director constată că, din datele aflate la dosar, la baza tratamentului diferențiat invocat este handicapul petentului care nu-i permite să semneze olograf la înmănarea cardului de credit.

5.16. Examinând sesizarea petentului și dispozițiile legale incidente, Colegiul director constată că faptele prezentate constituie fapte de discriminare potrivit art. 2 alin. 1, art. 10 lit d) coroborat cu art. 15 din **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată.

5.17. Art. 26 alin. 2 prevede: „*Consiliul sau, după caz, instanța de judecată poate obliga partea care a săvârșit fapta de discriminare să publice, în mass-media, un rezumat al hotărârii de constatare, respectiv al sentinței judecătorești*”.

5.18. Colegiul director obligă reclamatul să publice în mass-media un rezumat al hotărârii de constatare (conținând numărul și data hotărârii, numărul dosarului, reclamatul, obiectul, motivarea de fapt și de drept și dispozitivul), cu respectarea caracterului confidențial al numelui și domiciliului petentului.

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. Constatarea faptei de discriminare potrivit art. 2 alin. 1, art. 10 lit d) coroborat cu art. 15 din **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată;

2. Aplicarea amenzii contravenționale în valoare de 40.000 lei față de Agenția Raiffeisen Păcurari prin reprezentant legal, cu sediul în Iași, Șos. Păcurari, nr.15-17, bl. 538, parter, tr.III, județul Iași, pentru faptele prevăzute la art. 2 alin.1, art. 2 alin 5, art. 10 lit. d, și art. 20 alin. 6 potrivit art. 26 alin.1 din O.G. nr. 137/2000 coroborat cu art. 8 din O.G. nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare (cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință);

3. Aplicarea amenzii contravenționale în valoare de 30.000 lei față de Raiffeisen Bank S.A prin reprezentant legal, cu sediul în București, Clădirea Sky Tower, Calea Floreasca, nr. 246C, sector 1, C.U.I 361820, J40/44/1991, pentru faptele prevăzute la art. 2 alin. 3, art. 10. lit.d) și art. 20 alin 6 potrivit art. 26 alin.1 din O.G. nr. 137/2000 coroborat cu coroborat cu art. 8 din O.G. nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare (cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință);

4. Recomandă părților 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;

5. Obligă reclamatele să publice în mass-media un rezumat al hotărârii de constatare în conformitate art. 26 alin. 2 al **O.G. nr. 137/2000**;

6. O copie a hotărârii se va transmite părților.

VI. Modalitatea de plată a amenzii

Amenda se va achita la Administrația Finanțelor Publice a județului Iași pentru Agenția Raiffeisen Păcurari Iași, iar pentru Raiffeisen Bank S.A amenda se va achita la Administrația Finanțelor Publice sector 1, dovada plății se va trimite către C.N.C.D. în termen de 15 zile de la rămânerea definitivă a hotărârii. În caz contrar C.N.C.D. va lua măsurile legale necesare.

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 tuturor faptelor de discriminare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.**

Membrii Colegiului director prezenți la ședință

BERTZI THEODORA – membru

DINCĂ ILIE – membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – membru

HALLER ISTVAN – membru

JURA CRISTIAN – membru

LAZĂR MARIA – membru

POPA CLAUDIA SORINA – membru

Motivele de fapt și de drept redactate P.C.S. și V.F.

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.

Verificat SCSRP