

Hotărârea CNCD cu privire la tratament diferențiat în accesul la servicii bancare pe motiv de dizabilitate

Hotărârea din 6.05.2010

Dosar nr.: 375/2009

Petiția nr.: 8296/10.09.20089

Petent: R.V.

Reclamat: Banca Transilvania, Banca Transilvania - Agenția G.C.

Obiect: tratament diferențiat în accesul la servicii bancare pe baza criteriului de dizabilitate

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele, domiciliul sau reședința petentei

I.1.1. R.V.

I.2. Numele, domiciliul sau reședința reclamatului

I.2.1. Banca Transilvania

II. Obiectul sesizării

2.1. Plângerea vizează constatarea existenței unei situații discriminatorii prin condițiile impuse în accesarea unor servicii bancare din cauza dizabilității.

III. Descrierea presupusei fapte de discriminare

3.1. Prin plângerea înregistrată cu nr. 8296/10.09.2009, petentul arată că este persoană cu handicap (nevăzător). A dorit să deschidă un cont în lei, respectiv valută, un card atașat contului în lei și serviciul internet banking, însă banca a condiționat deschiderea contului, respectiv acordarea cardului de existența unui împuternicit sau de semnarea unei declarații de asumare a răspunderii pentru consecințele tranzacțiilor efectuate.

IV. Procedura de citare

4.1. 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.

4.2. Prin adresa cu nr. 8966/07.010.2009 a fost citat petentul. Prin adresa cu nr. 8965/08.10.2009 a fost citată Banca Transilvania, prin reprezentant. Prin adresa nr. 8967/08.10.2009 a fost citată Agenția G.C. a Bancii Transilvania, prin reprezentant. Părțile au fost citate pentru termenul stabilit de Consiliu, la data de 17.10.2009.

4.3. La termen s-a prezentat petentul, care și-a susținut petiția astfel cum a fost formulată, precum și Banca Transilvania, reprezentată prin consilier juridic, dl A.P., care a susținut punctul de vedere depus la dosar și înregistrat sub nr. 9583/28.10.2009.

4.4. Având în vedere prevederile art. 40 din Procedura internă de soluționare a petițiilor și sesizărilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 348 din 6 mai 2008, prin adresa nr. 10423/24.11.2009, Colegiul a solicitat opinia de specialitate a Băncii Naționale a României cu privire la reglementările bancare aplicabile. Prin adresa nr. 11003/18.12.2009, BNR a comunicat punctul său de vedere cu privire la obiectul plângerii în cauză.

4.5. În perioada 28.11.2009 - 22.04.2010, Colegiul CNCD s-a aflat în imposibilitate de a organiza deliberări. Urmare a încetării succesive a mandatelor a 6 membri în Colegiul CNCD, s-a declanșat procedura de numire de către Parlamentul României, potrivit art. 22 alin. (2) și art. 24 din O.G. nr. 137/2000, republicată. Prin Hotărârea Parlamentului nr. 27/20.04.2010 publicată în Monitorul Oficial nr. 265 din 22 aprilie 2010 au fost numiți noii membri ai Colegiului CNCD. Dosarul a fost soluționat în data de 6.05.2010.

V. Susținerile părților

1. Susținerile petentului

5.1.1. Petentul arată că în data de 8.09.2009 s-a deplasat, împreună cu soția sa, la Banca Transilvania - Agenția G.C., în vederea deschiderii unui cont în lei, respectiv euro și un card atașat contului în lei. A primit documentele necesare acestor operațiuni, a început completarea acestora, iar la un moment dat o funcționară a băncii a întrebat dacă este nevăzător. Răspunzând afirmativ, funcționara a precizat că cererea de card nu este valabilă, iar pentru deschiderea de cont este obligatoriu desemnarea unui împuternicit.

5.1.2. S-a precizat petentului că acestea sunt regulile interne ale băncii și i s-a oferit spre consultare un dosar voluminos cu specificațiile băncii. Petentul s-a adresat unei alte sucursale a aceleași bănci (Agenția D.) unde i s-a precizat că deschiderea contului și a cadrului se poate face doar prin desemnarea unui împuternicit.

5.1.3. Petentul a solicitat și activarea unui serviciu operațional prin internet (BT 24), însă i s-a spus că din cauza handicapului său (nevăzător) nu se poate activa serviciul, deoarece nu ar putea utiliza un calculator. Petentul a precizat că are studii de specialitate în domeniul informaticii și a explicat modalitățile practice în care poate utiliza un calculator prin mijloace tehnice adaptate. Reprezentanții au precizat petentului că vor consulta departamentele de specialitate ale băncii, urmând să comunice un răspuns.

5.1.4. Petentul a avut și o discuție telefonică la Call-center-ul Băncii, unde i s-au confirmat aceleași informații cu privire la condițiile referitoare la card și cont.

5.1.5. Petentul precizează că în ceea ce privește handicapul său, Comisia de expertiză medicală nu a precizat ca obligatoriu asistentul personal, ceea ce, în opinia sa, dovedește că este independent, că se poate descurca în majoritatea situațiilor. Depune diploma de licență și de master ce atestă studii în domeniul calculatoarelor.

2. Susținerile Băncii Transilvania SA Cluj-Napoca, prin împuternicit, Sucursala C.

5.2.1. Banca Transilvania - Sucursala C. arată că petentul s-a prezentat în data de 8.09.2009 la sediul agenției, solicitând deschiderea unui cont curent și emiterea unui card de debit. I s-au înmănat documentele necesare deschiderii contului, pe care le-a completat cu ajutorul persoanei care îl însoțea. La recomandarea băncii de a desemna un împuternicit pe cont, pentru a-l asista pe viitor în efectuarea operațiunilor, acesta a refuzat și a părăsit agenția, afirmând că nu dorește niciun împuternicit.

5.2.2. Petentul s-a prezentat ulterior la Agenția D. pentru deschiderea unui cont curent, eliberarea unui card de debit și folosirea unui serviciu Internet Banking, fiind înștiințat de către personalul agenției că poate primi serviciile solicitate fie în baza unei declarații pe proprie răspundere prin care își asuma riscurile aferente folosirii acestor instrumente electronice, fie în prezența unei persoane însoțitoare. Așa cum în mod corect i s-a explicat, în situația dumnealui sunt indicate mijloacele suplimentare de prudență bancară pentru a se evita producerea unor eventuale riscuri/ pierderi, prin folosirea serviciilor bancare, fiind așadar vorba strict despre măsuri de securitate pentru protejarea intereselor clientului. Această atitudine proactivă a băncii nu a fost corect interpretată de către petent, acesta părăsind agenția fără a asculta explicațiile oferite și adresându-se presei, deși fusese contactat și invitat la sediul băncii în vederea clarificării acestei situații.

5.2.3. Banca arată că produsele bancare solicitate de către petent (deschidere cont curent, emiterea unui card de debit și serviciul internet banking) sunt operațiuni bancare care trebuie efectuate în perfectă cunoștință de cauză, atât prin citirea și agrearea prin semnătură a condițiilor de derulare a acestora (clauze speciale, comisioane etc.), cât și prin deținerea unui cod confidențial de accesare atât a cardului, cât și a serviciului de internet banking. Se arată, în continuare, că în legislația română bancară nu există norme referitoare la un tratament diferit de abordare a clienților nevăzători, întrucât aceste persoane nu sunt tratate diferit, motiv pentru care nici Banca Transilvania nu deține astfel de proceduri, nefiind astfel vorba în speță de nicio discriminare în sensul prevederilor O.G. nr. 137/2000.

5.2.4. Având în vedere handicapul petentului, atestat prin documente medicale, banca susține că în cazul efectuării operațiunilor bancare, petentul avea nevoie de un însoțitor, acest lucru fiind reliefat prin chiar acțiunea sa, acesta prezentându-se la Agenția G. cu un însoțitor care îi citea formularele înaintate în vederea deschiderii contului. De altfel, angajații celor două agenții din C. ale Băncii Transilvania la care petentul s-a prezentat nu au refuzat acestuia vreunul dintre serviciile solicitate, ci au încercat să-i explice necesitatea nominalizării unui împuternicit pe cont, necesitate justificată obiectiv de scopul legitim al asigurării protecției operațiunilor bancare. Fiind refuzați categoric, au solicitat acestuia ca minimă condiție o declarație de asumare a răspunderii pentru consecințele tranzacțiilor efectuate, însă și acest aspect a fost refuzat, petentul părăsind incinta băncii.

5.2.8. Banca este de opinie că în niciun caz nu se poate reține refuzul de a acorda petentului produsele bancare solicitate, ci, din contră, i s-a oferit posibilitatea de a contracta serviciile, recomandându-i-se adoptarea unor măsuri suplimentare de protecție a intereselor acestuia.

3. Opinia de specialitate a Băncii Naționale a României

5.3.1. Prin adresa înregistrată cu nr. 11003/18.12.2009, Banca Națională a României arată că, în calitatea sa de autoritate de supraveghere prudențială a instituțiilor de credit, în limitele atribuțiilor conferite de prevederile Legii nr. 312/2004 privind Statutul BNR, nu este abilitată să intervină în medierea conflictelor intervenite între instituțiile de credit și clienții acestora.

5.3.2. Cu toate acestea, față de natura aspectelor sesizate, BNR - Direcția de supraveghere a solicitat conducerii instituției de credit în cauză verificarea aspectelor semnalate. Astfel, prin adresa nr. DJ/90150/11.12.2009 Banca Transilvania SA a comunicat BNR același punct de vedere transmis și CNCD (a se vedea mai sus susținerile Băncii Transilvania).

VI. Motivele de fapt și de drept

6.1. Colegiul Director se raportează la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, care, legat de art. 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 ș.a. c. Croația*, hotărârea din 16.03.2010, precum și cauza *Willis v. Marea Britanie*, nr. 36042/97, § 48, ECHR 2002-IV, cauza *Okpiz c. Germania*, nr. 59140/00, §33, 25 octombrie 2005). Art. 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 art. 14 [cauza „relating to certain aspects of the laws on the use of languages in education in Belgium”, §10; cauza *Thlimmenos c. Grecia*, nr. 34369/97, §44, ECHR 2000-IV; cauza *Stec ș.a. c. Marea Britanie (GC)*, nr. 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.

6.2. 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 (cauza *D.H ș.a. c. Republica Cehă*, hotărârea din 13 noiembrie 2007, cauza *Hugh Jordan c. Marea Britanie*, nr. 24746/94, §154, 4 mai 2001; cauza *Hoogendijk c. Olanda*, nr. 58461/00, 6 ianuarie 2005). De asemenea, Curtea a statuat că discriminarea potențial contrară Convenției poate rezulta dintr-o situație *de facto* (cauza *Zarb Adami c. Malta*, nr. 17209/02, §76).

6.3. Curtea Europeană de Justiție a statuat principiul egalității ca unul din 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 (*Sermide SpA c. Cassa Conguaglio Zuccheri and others*, cauza nr. 106/83, 1984 ECR 4209, parag. 28; *Koinopraxia Enoseon Georgikon Synetairismon Diacheir iseos Enchorion Proionton Syn PE (KYDEP) c. Council of the European Union and Commission of the European Communities*, cauza nr. C-146/91, 1994, ECR I-4199; cauza nr. C-189/01, *Jippes and others*, 2001, ECR I-5689, parag. 129; cauza nr. C-149/96, *Portugal c. Council*, 1999, ECR I-8395, parag. 91].

6.4. Potrivit art. 1 alin. (2) din O.G. nr. 137/2000, 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”. De asemenea, potrivit art. 2 alin. (3): „Sunt discriminatorii... prevederile, criteriile sau practicile aparent neutre care dezavantajează anumite persoane, pe baza criteriilor prevăzute la alin. (1), față de alte persoane, în afară 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”.

6.5. Coroborat actului normativ care reglementează prevenirea și combaterea tuturor formelor de discriminare precum și atribuțiile și domeniul de activitate al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, Colegiul trebuie să analizeze în ce măsură obiectul petiției este de natură să cadă sub incidența prevederilor O.G. nr. 137/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare. Astfel, Colegiul CNCD 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 constitutive ale 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, republicată.

6.6. Colegiul reține că în cauză nu se contestă faptul că petentul, persoană cu dizabilitate de natură vizuală, s-a adresat băncii reclamate în vederea obținerii unor servicii bancare, în speță deschiderea unui cont bancar, emiterea unui card de debit, respectiv activarea unui serviciu internet banking. Susținerile contradictorii ale părților vizează, în esență, condițiile prezentate de partea reclamată, ce ar fi presupus, în ultimă instanță, manifestarea de voință săvârșită 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 petentul. Astfel, cauza urmează a fi analizată din perspectiva condițiilor stipulate de reprezentanții băncii, și nu a unui refuz *per se* de a încheia un contract de servicii bancare.

6.7. Colegiul observă că, în opinia părții reclamate, petentul putea primi serviciile solicitate fie în baza unei declarații pe proprie răspundere prin care își asuma riscurile aferente folosirii instrumentelor electronice în speță, fie în prezența unei persoane însoțitoare, respectiv a unui împuternicit pe cont. Partea reclamată a arătat că în situația petentului sunt indicate mijloace suplimentare de prudență bancară, în speță, măsuri de securitate în vederea protejării interesului clientului. Produsele bancare solicitate presupun operațiuni bancare ce trebuie efectuate în perfectă cunoștință de cauză, prin citirea și agrearea prin semnătură a condițiilor de derulare, cât și deținerea unui cod confidențial de accesare.

6.8. Pe de altă parte, a arătat partea reclamată, în legislația bancară română nu există norme referitoare la un tratament diferit de abordare a clienților nevăzători, întrucât aceste persoane nu sunt tratate diferit, motiv pentru care nici Banca nu deține astfel de proceduri.

6.9. Din înscrisurile depuse de partea reclamată, Colegiul observă că, potrivit Condițiilor generale de afaceri ale Băncii Transilvania, Preambul, pct. 8, 12 și 13, în derularea relației bancă-client, banca răspunde numai pentru neglijență gravă sau neîndeplinirea voită a obligațiilor sale. Răspunderea Băncii prin neîndeplinirea obligațiilor sale din cauza de forță majoră sau caz fortuit este înlăturată în totalitate. Banca nu va fi responsabilă față de client pentru nicio întârziere sau deficiență a unei terțe părți în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu banca. De asemenea, banca poate refuza să intre în relații de afaceri ori să efectueze operațiunile solicitate de către client în cazul în care are suspiciuni cu privire la client sau la operațiunea solicitată de către acesta, în condițiile prevederilor legale în vigoare”.

6.10. Potrivit „Prevederilor generale aplicabile deschiderii și operării conturilor curente”, pct. 14, „Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă cont pentru client, urmare a Cererii de Deschidere de Cont și în conformitate cu procedurile interne emise de bancă în acest scop”. Conform pct. 15, „Cererea de Deschidere de Cont va fi însoțită de dovada identității persoanei fizice solicitante și de orice alte informații sau documente cerute

de Bancă”. Conform pct. 18, „Datele de identificare ale persoanelor împuternicite să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca, speciemele de semnături ale acestora și limitele mandatului lor vor fi prezentate în documentația de deschidere de cont completată și însoțită de către client”. Punctul B, Operarea conturilor, 24.1. prevede: „Clientul are dreptul să dispună de sumele din cont pe bază de instrucțiuni scrise, în forma standard sau nu, după caz, semnate conform Fișei de Semnături și a altor documente similare acceptate de comun acord, existente în posesia Băncii și în limitele specificate în acestea”. Potrivit pct. 24.3, „Prin Cererea de Deschidere de Cont sau la orice dată ulterioară acesteia, Clientul va putea solicita Băncii să accepte interogarea (de către acesta sau de către persoanele împuternicite de acesta) a situației conturilor proprii direct de la ghișee sau prin canale alternative: Call Center, Voice Teller (prin telefon), Fax Teller (prin fax), BT 24 - Internet Banking, BT Ultra - Home Banking, dar și prin transmiterea de instrucțiuni de transfer de sume în lei și/sau valută din conturile proprii, direct de la ghișee sau prin canale alternative...”

6.11. Potrivit Instrucțiunilor privind aplicarea standardelor de cunoaștere a clientelei în scopul prevenirii și spălării banilor și finanțării terorismului, Capitol III, lit. k), „Împuternicit pentru deschiderea unui cont poate fi: a) persoana care efectuează deschiderea de cont în numele titularului, în baza unei procuri autentice/ cu apostilă dacă e cazul. În acest caz împuternicitul își va trece datele personale pe formularul «cerere de deschidere de cont» în rubrica «prin împuternicit» și nu este necesară completarea formularului specimen de semnături până la momentul prezentării la bancă al titularului; b) persoana mandatată de către titular privind dreptul de dispoziție asupra contului în baza unei procuri autentice/ cu apostilă (dacă e cazul); împuternicitul completează formularul «specimen de semnături» conform drepturilor acordate prin procură urmând ca pe specimen funcționarul băncii să completeze «conform cu procura». Împuterniciților li se poate acorda drept de «semnătură unică», «prima semnătură» sau drept de «a doua semnătură». În toate cazurile, specificația se face pe formularul de deschidere de cont”.

6.12. Colegiul observă că Banca Națională a României a adoptat Regulamentul nr. 9/03.07.2008 privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, publicat în Monitorul Oficial nr. 527 din 14 iulie 2008. De asemenea, Banca Națională a României a adoptat Regulamentul nr. 6 din 11 octombrie 2006 privind emiterea și utilizarea instrumentelor de plată electronică și relațiile dintre participanții la tranzacțiile cu aceste instrumente, publicat în Monitorul Oficial nr. 927 din 15 noiembrie 2006.

6.13. 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”. Potrivit alin. (2) al art. 25, „(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”.

6.14. În condițiile actuale de piață și în raport cu dezvoltarea mijloacelor moderne de plată, este dincolo de orice dubiu că în societatea românească, deși o bună parte a tranzacțiilor se desfășoară în numerar, au devenit din ce în ce mai utilizate metode de plăți prin transmitere on-line, precum și servicii bancare prin carduri de debit, carduri de credit, transferuri electronice automate, transferuri prin servicii disponibile prin internet sau telefon și așa mai departe. Un număr tot mai mare de bunuri și servicii pot fi achiziționate prin intermediul plăților electronice ori prin telefon, bazate pe existența unui cont bancar și a cardurilor de debit sau de credit. Datorită acestei tendințe generale, spre exemplu, legiuitorul român a adoptat O.U.G. nr. 149/2007 privind aprobarea unor măsuri în domeniul finanțelor publice, prin care s-a instituit plata drepturilor salariale în sistemul bugetar prin intermediul cardurilor.

6.15. 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 dizabilității¹”.

6.16. Carta Socială Europeană revizuită, ratificată de România prin Legea nr. 74/1999 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...”

6.17. Colegiul reține că legiuitorul român a adoptat Legea nr. 448/2006 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...”

6.18. 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

¹ A se vedea Comentariul nr. 5: persoane cu dizabilități, HRI/GEN/1/Rev.7, document E/1995/22, p. 26, parag. 5).

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.

6.19. Colegiul este de opinie că prezentul caz trebuie analizat din perspectiva dreptului persoanei cu dizabilități (handicap) la autonomie și a dreptului de participare efectivă la viața comunității. Deși un asemenea drept presupune un câmp larg de aplicare, nu trebuie ignorat ca beneficiul mijloacelor tehnice și al aplicațiilor dezvoltate într-o societate democratică în strânsă legătură cu serviciile disponibile publicului trebuie asigurat, la nivelul maxim al resurselor disponibile, în egală măsură potențialilor clienți, indiferent de situația lor, așa cum este și cazul petentului, persoană cu dizabilitate de natură vizuală.

6.20. În analiza cazului, Colegiul pornește de la premisa învederată de partea reclamată, anume că „în legislația bancară română nu există norme referitoare la un tratament diferit de abordare a clienților nevăzători, întrucât aceste persoane nu sunt tratate diferit, motiv pentru care nici Banca Transilvania S.A. nu deține astfel de proceduri”. Acest fapt este coroborat cu înscrisurile depuse la dosar, respectiv „Condițiile generale de afaceri ale Băncii Transilvania, Instrucțiuni privind aplicarea în Banca Transilvania a standardelor de cunoaștere a clienței în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, extrasele din instrucțiuni lit. k), Reguli specifice de deschidere de cont, specimen de semnături împuterniciți, extrase pagina 14 și 41 din proceduri privind aplicarea standardelor de cunoaștere a clienței în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

6.21. Luând act de susținerile părții reclamate și înscrisurile depuse, Colegiul observă că niciunul din actele de la dosar nu face referire explicită la obligativitatea desemnării unui împuternicit în cazul persoanei fizice care dorește să deschidă un cont. Lit. k) referitoare la regulile generale de deschidere de cont precizează: „Împuternicit pentru deschiderea unui cont poate fi: persoana care efectuează deschiderea de cont în numele titularului, în baza unei procuri autentice/ cu apostilă dacă e cazul sau persoana mandată de către titular privind dreptul de dispoziție asupra contului în baza unei procuri autentice/ cu apostilă (dacă e cazul). Nici condițiile generale de afaceri ale băncii, nici procedurile privind aplicarea standardelor de cunoaștere a clienței nu conțin prevederi cu privire la obligativitatea desemnării unui împuternicit, cu excepția minorului (pe considerentul lipsei capacității juridice de a semna contracte de furnizare de servicii bancare pe internet), în cazul decesului titularului de cont (dreptul de dispoziție aparținând moștenitorilor legali), în cazul titularilor puși sub tutela pe motiv de handicap motor sau psihic (când operațiunile se fac în baza aprobării Autorității Tutelare).

6.22. De asemenea, din actele depuse la dosar nu rezultă că dincolo de obligațiile asumate prin încheierea unui contract de depozit, emiter de card bancar sau servicii internet banking, titularii își asumă o răspundere suplimentară pentru consecințele tranzacțiilor asumate. De altfel, Regulamentul BNR nr. 6/2006 stipulează în art. 24 obligațiile deținătorilor de instrumente bancare ce au legătură directă cu modalitatea de utilizare, măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței, protejării sau deteriorării, a codului personal de identificare sau a

parolei, a tranzacțiilor neautorizate, erori sau nereguli, suspiciuni privind copierea instrumentului de plată, disfuncționalități etc.

6.23. În aceste condiții, se pune întrebarea legitimă în ce măsură condițiile impuse de partea reclamată au fost justificate obiectiv și rezonabil pentru atingerea unui scop legitim, iar mijloacele folosite pentru atingerea acestui scop au fost proporționale. Ipoteza învederată de bancă, anume că legislația bancară română nu reglementează norme referitoare la un tratament diferit de abordare a clienților nevăzători, presupune că indiferent de situația acestora, clienții se plasează în situații relativ similare din perspectiva accesului la beneficiile serviciilor disponibile, ceea ce determină, din punctul de vedere al principiului egalității tratării lor similare de către bancă. În plus, această ipoteză este întărită nu doar prin argumentația în cauză, cât și prin înscrisurile aflate la dosar, ce indică faptul că procedurile băncii nu induc distincții cu privire la potențialii clienți.

6.24. Deși reglementările bancare invocate și regulile ori procedurile interne ale băncii, *ipso jure*, nu induc distincții cu privire la condițiile de deschidere a contului, emiteri card sau internet banking, sub aspectul obligativității unui împuternicit ori a asumării suplimentare a răspunderii pentru consecințele tranzacțiilor derulate, *ipso facto* banca a indus un tratament diferit petentului în considerarea situației sale (deficiență vizuală). Colegiul observă că singurele excepții prevăzute de bancă pentru împuternicit sunt cele legate de situația minorului, a persoanei pusă sub tutelă și a decesului titularului de cont. Aceste excepții reprezintă condiții obiective, strâns legate de capacitatea de exercițiu a persoanelor în cauză, fiind condiții legale, stipulate de legiuitor, în materia civilă. Or, este evident că petentul nu se află în niciunul din aceste cazuri, plasându-se într-o situație obiectiv diferită de acestea.

6.25. Pe de altă parte, banca arată că produsele solicitate sunt operațiuni bancare care trebuie efectuate în perfectă cunoștință de cauză, atât prin citirea, cât și agrearea prin semnătură a condițiilor de derulare cât și prin deținerea unui cod confidențial. În situația petentului (nevăzător – *n.n.*), banca consideră că avea nevoie de însoțitor, lucru reliefat prin însăși situația de fapt, în speță soția care citea formularele înaintea deschiderii contului. Astfel, în cazul petentului sunt indicate mijloace suplimentare de prudență bancară, nominalizarea unui împuternicit pe cont fiind justificată de asigurarea protecției și siguranței operațiunilor.

6.26. Colegiul reține din susținerile petentului că actele sale medicale ce stabilesc încadrarea în grad de handicap nu dispun asupra necesității unui asistent personal. Însă, dincolo de această situație ce ar presupune analiza justificării sau nu a unui asistent al petentului, în raport de handicapul sau ori în relația cu banca, Colegiul este de opinie că impunerea condiției împuternicitului în legătură cu argumentele ce vizează efectuarea operațiunilor în perfectă cunoștință de cauză, citirea și agrearea prin semnătură a condițiilor (clauze speciale, comisioane) sau deținerea unui cod confidențial 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. În plus, accesarea unor aplicații informatice pentru realizarea de operațiuni bancare este posibilă și în cazul persoanelor cu deficiență vizuală prin intermediul unor programe de adaptare a calculatorului personal. De altfel, petentul a precizat că a absolvit studii superioare și de specializare post-universitară în domeniul informatic, ceea ce arată că deține atât abilități, cât și mijloace tehnice necesare utilizării aplicațiilor informatice, inclusiv financiare.

6.27. Desigur, nu se poate înlătura în totalitate argumentul părții reclamate în legătură cu prudența bancară. Spre exemplu, Banca Națională a României a elaborat cerințe cu privire la

cunoașterea clientelei, însă acestea au ca scop prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului. Sigur, băncile urmăresc ca potențialii clienți să prezinte credibilitate, solvabilitate, lichiditate etc. Or, se pune întrebarea în ce măsură declarația suplimentară de asumare a răspunderii pentru consecințele tranzacțiilor efectuate adaugă o garanție eficientă, în plus, la prevederile contractuale ce ar fi făcut obiectul acordului încheiat între părți, cu privire la cont, card sau serviciul internet banking. Cel puțin sub aspectul instrumentelor de plată electronice, Regulamentul BNR nr. 6/2006 stipulează în mod expres obligațiile deținătorilor de instrumente bancare ce au legătură directă cu modalitatea de utilizare, măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței, protejării sau deteriorării, a codului personal de identificare sau a parolei, a tranzacțiilor neautorizate, erori sau nereguli, suspiciuni privind copierea instrumentului de plată, disfuncționalități și așa mai departe. Din acest punct de vedere, Colegiul este de opinie că o asumare de răspundere adăugată prevederilor ce ar fi decurs din obligațiile contractuale nu este proporțională cu scopul invocat.

6.28. 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 (cauza *Autism Europe c. Franța*, nr. 13/2002, decizia din 4.11.2003).

6.29. Or, din acest punct de vedere, Colegiul este de opinie 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 petentului în asigurarea accesibilității la serviciile bancare.

6.30. În atare condiții, Colegiul este de opinie că aspectele ce fac obiectul prezentei plângeri intră sub incidenta art. 2 alin. (1) din O.G. nr. 137/2000, republicată. 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 petentului (deficiență vizuală) a produs un efect invers, constituind un *obiter dictum* al condițiilor impuse, neluând în considerare autonomia petentului, posibilitatea de a dispune de resursele sale financiare fără obligația unui împuternicit, abilitățile proprii de a opera programe informatice și aplicații pe calculator personal adoptat, situații ce nu ar fi presupus adaptarea de către bancă a serviciilor sale. 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.

6.31. 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, reiterând importanța principiului egalității, Colegiul CNCD 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.

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20 alin. (2) din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți la ședință,

**COLEGIUL DIRECTOR
HOTĂRĂȘTE:**

1. Aspectele sesizate intră sub incidența art. 2 alin. (1) din O.G. nr. 137/2000, republicată;
2. 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;
3. Clasarea dosarului;
4. Se va răspunde petentei în sensul celor hotărâte;
5. O copie a hotărârii se va transmite părților.

[...]

Membrii Colegiului Director prezenți la ședință:

GERGELY DEZIDERIU, HALLER ISTVAN, NIȚĂ DRAGOȘ TIBERIU, POP IOANA
LIANA, VLAȘ CLAUDIA SORINA