



CONSILIUL PENTRU PREVENIREA ȘI ELIMINAREA DISCRIMINĂRII ȘI ASIGURAREA EGALITĂȚII

СОВЕТ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ ДИСКРИМИНАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАВЕНСТВА
COUNCIL ON THE PREVENTION AND ELIMINATION OF DISCRIMINATION AND ENSURING EQUALITY

Adresa: Republica Moldova, Chișinău, MD-2004
bd. Ștefan cel Mare și Sfint nr.180, bir.405
tel.: +373 (0) 22 21-28-17

Адрес: Республика Молдова, Кишинёв, MD-2004
бул. Штефан чел Маре, 180, каб. 405
тел.: +373 (0) 22 21-28-17

РЕШЕНИЕ от 26 февраля 2020 г. дело № 234/19

Члены Совета, участвовавшие в заседании по обсуждению дела:

Ян ФЕЛЬДМАН – председатель
Светлана Долту – член
Андрей БРИГИДИН – член
Викторина ЛУКА – член

рассмотрели, в рамках открытого заседания, письменные и устные заявления **заявителя**: ХХХХ
ответчика: К.Б. Moldova Agroindbank S.A.
рассмотрели, в рамках закрытого заседания, следующее.

I. Предмет жалобы

Дискриминация по критерию языка и состояния здоровья в вопросах доступа к банковским услугам.

II. Допустимость предмета жалобы

Жалоба соответствует требованиям ст. 13 Закона № 121/2012 об обеспечении равенства и к ней не применимы исключения, предусмотренные в п. 42 Положения о деятельности Совета по предупреждению и ликвидации дискриминации и обеспечению равенства. утвержденного законом № 298/2012.

III. Заявления сторон

Обвинения заявителя

- 3.1 Заявитель утверждает, что подвергся дискриминации по критерию языка со стороны К.Б. Moldova Agroindbank S.A., так как ему отказались предоставить контракт о предоставлении услуг на русском языке. Заявитель объясняет, что 16.09.2019 он обратился в филиал Moldova Agroindbank S.A. №30, расположенный по ул. Штефан чел Маре, 26, мун. Бельцы, в связи с истечением срока действия банковской карты, на которую он получал пенсию. Чтобы получить новую карту, заявитель должен был заключить контракт, текст которого был на государственном языке и напечатан крайне мелким шрифтом, которые невозможно было прочесть даже в очках. Заявитель отмечает, что не владеет государственным языком и не понял, что было написано в контракте и в приложенных к нему документам, но вынужден был подписать контракт, чтобы иметь возможность получать пенсию. Заявитель отмечает, что на словах проинформировал сотрудника банка, что не владеет государственным языком и прямо указал это письменно в контракте. Заявитель информирует, что 07.10.2019 подал заявление в банк, потребовав, чтобы ему предоставили контракт на русском языке, напечатанный шрифтом, размер которого позволял бы прочесть текст, а также копии остальных подписанных им документов, чтобы изучить их. Заявитель отмечает, что банк отказался выполнить его требование.

Заявления ответчика

- 3.2 Ответчик подтверждает, что 07.10.2019 и 06.11.2019 получил заявления заявителя,

в которых он просил предоставить на русском языке следующие документы: Вопросник для клиента физического лица от 16.09.2019; Заявление на повторную выдачу карты от 16.09.2019; Контракт № 279793 от 16.09.2019 о выдаче и передаче карты физическим лицам; Контракт № 279793 о текущем банковском счёте для физических лиц от 16.09.2019. Ответчик отмечает, что 21.11.2019 и 30.10.2019 оправил заявителю ответ на вышеназванные заявления (письмо № С220/Е 00739 от 21.11.2019 и № С220/Е00705 от 30.10.2019).

- 3.3 Ответчик отмечает, что действующее законодательство прямо не указывает на каком языке должны быть составлены документы, а при подписании документов просил не перевести ему документы на иностранный язык, а предоставить контракт на русском языке.
- 3.4 Ответчик обращает внимание, что в соответствии со ст. 13 Конституции Республики Молдова и ст. 1 Закона № 3465/1989 функционировании языков на территории Молдавской ССР, государственным языком в Республике Молдова является молдавский язык, функционирующий на основе латинской графики. Он применяется во всех сферах политической, экономической, социальной и культурной жизни и выполняет в связи с этим на территории республики функцию языка межнационального общения.
- 3.5 Ответчик утверждает, что ссылка заявителем на положения ст.7 Закона № 382/2001 о правах лиц, принадлежащих к национальным меньшинствам, и правовом статусе их организаций не обоснована, так как указанная статья гласит что, лица, принадлежащие к национальным меньшинствам, имеют право беспрепятственно пользоваться родным языком как в письменной, так и в устной форме, иметь доступ к информации на этом языке, распространять такую информацию и обмениваться ею. Таким образом, ответчик утверждает, что своими действиями он не нарушал эти права. Кроме того, ответчик утверждает, что и положения ст. 12 Закона № 382/2001 о правах лиц, принадлежащих к национальным меньшинствам, и правовом статусе их организаций не применимы, так как Банк не государственное учреждение, а коммерческое предприятие, следовательно, не попадает под действие упомянутого закона.
- 3.6 Ответчик подчёркивает, что в соответствии со ст. 25 абз. (6) Закона № 105/2003 о защите потребителей, вся информация, в том числе устная, о продуктах, услугах, предлагаемых потребителям, сопроводительные документы, а также заключаемые договоры должны быть представлены на молдавском языке или на молдавском языке и одном из языков международного общения. Таким образом, ответчик отмечает, что эта норма применима и не обязывает Банк предоставлять контракты на русском языке.
- 3.7 Ответчик отмечает, что контракты, которые Банк заключает со своими клиентами, являются документами, на основании которых выполняются экономические действия, дающие право выполнять действие или подтвердить какое-либо событие. Эти документы являются частью процесса бухгалтерского учёта и финансовой отчётности для надзорных органов. В соответствии с положениями ст. 7 Закона о бухгалтерском учёте и финансовой отчётности № 287/2017 бухгалтерию следует вести на румынском языке. Ответчик обращает внимание на то, что документы в отношениях Банка и заявителя были подписаны обеими сторонами на государственном языке. Ответчик подчёркивает, что ранее, в 2015 году, заявитель подписал с Банком все документы, связанные с выдачей банковской карты, на государственном языке и тогда не требовал их перевода на русский язык, не имел никаких замечаний и не упоминал того, что не владеет государственным языком. Ответчик заключает, что не предоставил заявителю требуемые документы потому, что у Банка нет этих документов на русском языке. Однако, ответчик отметил, что может предоставить перевод запрошенных документов на русский язык.
- 3.8 Дополнительно, ответчик информирует, что ведёт свою деятельность на всей территории Республики Молдова, в том числе и в АТО Гагаузия (Gagauz-Yeri), в состав которой входят административно-территориальные единицы, в основном населённые гагаузами, болгарами и представителями других национальных меньшинств. В рамках деловых взаимоотношений с клиентами из населённых пунктов, расположенных на территории вышеназванных административно-

территориальных единиц, Банк использует исключительно документы, составленные на государственном языке. Жалоб на дискриминацию по критерию языка, этнического происхождения не поступало.

IV. Значимые нормы национального и международного права

- 4.1 **Конституция Республики Молдова в ст. 13 абз. (2)** гласит, что государство признает и охраняет право на сохранение, развитие и функционирование русского языка и других языков, используемых на территории страны; **ст. 16 абз. (2)** гласит, что все граждане Республики Молдова равны перед законом и властями независимо от расы, национальности, этнического происхождения, языка, религии, пола, взглядов, политической принадлежности, имущественного положения или социального происхождения.
- 4.2 **Декларация о независимости Республики Молдова** гласит, что как суверенное и независимое государство, Республика Молдова гарантирует осуществление социальных, экономических, культурных прав и политических свобод всем гражданам Республики Молдова, включая лиц, принадлежащих к национальным, этническим, языковым и религиозным группам в соответствии с положениями Хельсинкского заключительного акта и принятых впоследствии документов, Парижской хартии для новой Европы.
- 4.3 **Постановление Конституционного Суда №. <http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=375957&lang=117> от <http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=375957&lang=104> июня 2018 г. в п. 46** гласит, что защита языковых прав национальных меньшинств в Республике Молдова является частью её конституционной идентичности.
- 4.4 **Закон об обеспечении равенства № 121/2012 в ст. 1 абз. (1)** гласит, что целью настоящего закона является предупреждение и борьба с дискриминацией, а также обеспечение равных прав всем лицам, находящимся на территории Республики Молдова, в политической, экономической, социальной, культурной и других сферах жизни независимо от расы, цвета кожи, национальности, этнического происхождения, языка, религии или убеждений, пола, возраста, ограниченных возможностей, взглядов, политической принадлежности, а также на основе любого другого подобного признака; **ст. 2** определяет дискриминацию как любое различие, исключение, ограничение или предпочтение в правах и свободах личности или группы лиц, а также поддержка дискриминационного поведения, основанного на реальных признаках, установленных в настоящем законе или предполагаемых; **ст. 3** гласит, что субъектами в области дискриминации являются физические и юридические лица публичной и частной сферы; **ст. 8 лит. d)** гласит, что запрещается любая форма дискриминации в отношении допуска лиц к банковским и финансовым услугам; **ст. 13 абз.(2)** гласит, что жалоба должна содержать описание нарушения права лица, момент, когда произошло нарушение, факты и возможные доказательства, подтверждающие жалобу, фамилию и адрес подателя жалобы. Жалоба может быть подана Совету в течение одного года со дня совершения деяния или со дня, когда должно было стать известно о его совершении; **ст. 15 абз. (1)** бремя доказывания того, что деяние не является дискриминацией, возлагается на лицо, предположительно считающееся совершившим дискриминационное деяние; **абз. (4)** рассмотрев жалобу, Совет принимает мотивированное решение большинством голосов его членов. Решение Совета включает в себя также рекомендации по обеспечению восстановления жертвы в правах и по предупреждению подобных деяний в будущем.
- 4.5 **Положение о деятельности Совета по предупреждению и ликвидации дискриминации и обеспечению равенства, утверждённое Законом № 298/2012, в п.56** заявитель или, по необходимости, заинтересованное лицо должны представить факты и возможные доказательства в подтверждение жалобы, а на ответчика возлагается бремя доказывания того, что действия не являются дискриминацией; п. 61 решение представляет собой акт, которым Совет разрешает жалобу и констатирует наличие или отсутствие дискриминационного действия.

- 4.6 **Закон о защите прав потребителей № 105/2003 в ст. 25 абз. (1)** информирование потребителей о предлагаемых продуктах, услугах осуществляется в обязательном порядке посредством идентификационных элементов и указания их характеристик, которые приводятся на видном месте и в ясно различимом виде на продукте, этикетке, упаковке или в техническом паспорте, руководстве по эксплуатации или иных сопроводительных документах на продукт, услугу в зависимости от того, что требуется согласно их назначению. Текст информации и размер букв должны быть легко читаемыми и распознаваемыми для потребителя; **абз. (6)** гласит, что вся информация, в том числе устная, о продуктах, услугах, предлагаемых потребителям, сопроводительные документы, а также заключаемые договоры должны быть представлены на молдавском языке или на молдавском языке и одном из языков международного общения.
- 4.7 **Закон об утверждении Концепции национальной политики Республики Молдова № 546/2003 в главе I** гласит, что русский язык, который, в соответствии с действующим законодательством, имеет статус языка межэтнического общения, также применяется в различных сферах жизни государства и общества. Национальная политика должна быть ориентирована на недопущение сокращения сферы применения русского языка в различных сферах жизни государства и обществ
- 4.8 **Закон о правах лиц, принадлежащих к национальным меньшинствам, и о правовом статусе их организаций № 382/2001 в ст. 4 абз. (2)** гласит, что запрещается любая дискриминация по признаку принадлежности к национальному меньшинству; **ст. 7** гласит, что лица, принадлежащие к национальным меньшинствам, имеют право беспрепятственно пользоваться родным языком как в письменной, так и в устной форме, иметь доступ к информации на этом языке, распространять такую информацию и обмениваться ею; **ст. 12 абз. (1)** гласит, что лица, принадлежащие к национальным меньшинствам, имеют право обращаться в публичные учреждения в устной и письменной форме на молдавском или русском языках и получать ответ на языке обращения.
- 4.9 **Постановление Правительства № 1464/2016 об утверждении Стратегии укрепления межэтнических отношений в Республике Молдова на 2017-2027 гг. в п. 1.2** гласит, что русский язык используется на территории Республики Молдова на протяжении длительного периода в различных сферах социально-экономической жизни государства, а значительная часть населения владеет русским языком. На территории Республики Молдова русский язык имеет статус языка межэтнического общения.
- 4.10 **Рамочная конвенция о защите национальных меньшинств в ст. 10 абз. (1)** гласит, что стороны обязуются признавать за любым лицом, принадлежащим к национальному меньшинству, право свободно и беспрепятственно пользоваться языком своего меньшинства устно и письменно в частной жизни и публично.

V. В качестве вывода, Совет принял к сведению следующее

- 5.1 Проанализировав материалы дела, Совет принимает к сведению, что необходимо высказаться по поводу наличия факта дискриминации по критерию языка и состояния здоровья в доступе к банковским услугам.
- 5.2 Совет напоминает, что как национальное законодательство (ст. 15 п.1 и ст. 19 Закона № 121 об обеспечении равенства), так и практика Европейского суда по правам человека (см. дело Д. Х. и другие против Чехии пар. 82-84, пар.177, дело Шассагну и другие против Франции пар. 91-92, Тимишев против России пар.57) устанавливают специальное правило касательно бремени доказывания в спорах о дискриминации, а именно: бремя доказывания возлагается на ответчика, когда заявитель предоставляет доказательства, исходя из которых можно предположить, что имело место дискриминационное деяние. Исходя из изложенных обвинений, для установления презумпции прямой дискриминации, изложенные факты должны в совокупности характеризовать следующее:

- a) наличие менее благоприятного обращения (исключение, различия, ограничения и пр.) в реализации признанного законом права,
 - b) по сравнению с другими лицами (группой лиц)
 - c) в аналогичной с заявителем ситуации
 - d) на основании защищённого критерия.
- 5.3 Проанализировав обвинения заявителя, Совет констатирует, что презумпция прямой дискриминации установлена. Совет принял к сведению, что менее благоприятное обращение в рассмотренной ситуации выразилось в ограничении заявителя в возможности понять содержание банковских документов, которые он подписал. Совет отмечает, что это ограничение вызвано тем, что документы были предоставлены заявителю на языке, который он не понимает, и были напечатаны мелким шрифтом, который он не мог прочесть. Таким образом, Совет посчитал применимым критерий языка и состояния здоровья (ограничения по зрению). Совет принял к сведению, что в подобной ситуации (заключение договоров о предоставлении банковских услуг) клиенты, владеющие государственным языком и понимающие его, чьё зрение позволяет прочесть текст, напечатанный мелким шрифтом, получают более благоприятное обращение, так как знают положения контракта, который подписывают, и обязательства, которые берут на себя.
- 5.4 В соответствии со ст. 15 абз. (1) Закона об обеспечении равенства № 121/2012, бремя доказывания того, что деяние не является дискриминацией, возлагается на лицо/учреждение, предположительно считающееся совершившим дискриминационное деяние. Совет должен оценить наличие объективного и разумного обоснования дифференцированного обращения и причинно-следственную связь между ним и критерием, на который ссылаются.
- 5.5 В поддержку своей позиции ответчик заявил, что специальный закон не требует предоставлять контракт на русском языке. Кроме того, он отметил, что положения Закона о правах лиц, принадлежащих к национальным меньшинствам, и правовом статусе их организаций не применимы, так как Банк не государственное учреждение, а коммерческое предприятие, подчеркнув, что права заявителя, предусмотренные этим законом, не были нарушены.
- 5.6 В рамках заседания по рассмотрению дела представители К.Б. Moldova Agroindbank S.A. отметили, что ответчик может предоставить перевод затребованных документов на русский язык и выразили открытость решить ситуацию, связанную с претензиями заявителя, дружественным путём. В связи с тем, что заявитель не присутствовал на этом заседании и с учётом запроса представителей ответчика предоставить время для координации условий процесса посредничества, Совет постановил скоординировать это предложение и предоставил сторонам срок для сообщения окончательной позиции. По истечении этого срока Совет констатировал, что ответчик не проинформировал о результатах решения о действиях в отношении поставленных условий. Таким образом, Совет выскажется посредством решения.
- 5.7 Совет, рассмотрев в рамках прений аргументы сторон, пришёл к выводу, что названные факты являют собой дискриминацию. Совет отмечает, что аргумент ответчика, согласно которому специальный закон не обязывает предоставлять клиентам перевод контрактов и документов, связанных с их подписанием, не объективен и не разумен как обоснование для разницы в обращении. Совет обращает внимание, что с одной стороны, закон и не запрещает прибегать к таким разумным мерам, а с другой стороны, положения Закона об обеспечении равенства обязывают юридических лиц в сфере частного права обеспечивать равенство всех людей, находящихся на территории Республики Молдова, в любой сфере жизни. Более того, несмотря на то, что ответчик не является государственным учреждением, он предоставляет услугу населению и это следует делать на условиях равенства, чтобы услуги были доступны всем: и тем, кто не понимает государственного языка, и тем, кто не может прочесть текст, напечатанный нечитаемым шрифтом.
- 5.8 Кроме того, Совет обращает внимание, что аргумент ответчика, что не были нарушены положения Закона о правах лиц, принадлежащих национальным меньшинствам, необоснован, так как в результате необеспечения доступности

информации (здесь, контракта и сопроводительных документов), заявителю ограничили право доступа к информации на языке, которым он владеет. Равным образом, отсутствие документов, которые обсуждаются, в доступных версиях (здесь, с точки зрения языка и визуальных потребностей), не может считаться объективным и разумным аргументом в пользу того, чтобы мириться с различиями в обращении с людьми. Более того, Совет считает, что перевод образцов документов и предоставление их клиентам, в случае необходимости, не являет собой непропорциональную задачу для банковского учреждения, предоставляющего услуги на всей территории страны, в том числе и в местах компактного проживания других языковых меньшинств.

- 5.9 Совет подчёркивает, что обеспечение доступности информации не является обязанностью только в вопросах соблюдения прав человека. Это реальная возможность сократить существующее в обществе неравенство, вызванное барьерами, с которыми сталкиваются некоторые группы при реализации права на доступ к информации (в частности, по причине языка общения и состояния здоровья). Обеспечение доступности информации означает предоставление информации, которую человек может понять. Для некоторых людей информация станет доступной, если её напечатать более крупным шрифтом, для других - если её перевести на их родной язык.
- 5.10 Совет отмечает, что введение обязательного требования, чтобы информация о товарах, услугах, предлагаемых потребителям, сопроводительные документы, а также заключённые контракты, были доступны на государственном языке и на языке межэтнического общения обосновывается обязанностью государства обеспечить доступность информации для лиц, принадлежащих к национальным меньшинствам. По данному вопросу Совет считает необходимым обратиться к Парламенту с предложением рассмотреть необходимость изменить ст. 25 абз. (6) Закона о защите прав потребителей № 105/2003 в том, что касается того, что вся информация, в том числе устная, о продуктах, услугах, предлагаемых потребителям, сопроводительные документы, а также заключаемые договоры должны быть представлены на государственном языке, а при необходимости переводиться хотя бы на русский язык.

Таким образом, руководствуясь положениями ст. 2, ст.3, ст. 8 лит. d) и ст. 15 абз.(4) Закона об обеспечении равенства № 121 от 25.05.2012, наряду с п. 61 Положения о деятельности Совета по предупреждению и ликвидации дискриминации и обеспечению равенства, утверждённого Законом № 298/2012,

СОВЕТ РЕШАЕТ

1. Рассмотренные факты являют собой дискриминацию по критерию языка и состояния здоровья в вопросах доступа к банковским услугам.
2. Для восстановления заявителя в правах Совет рекомендует ответчику выполнить следующие действия:
 - a. обеспечить перевод на русский язык документов, которые запросил заявитель
 - b. отправить вышеперечисленные документы заявителю в доступном формате, с учётом его потребностей по зрению (рекомендуется шрифт Arial или Calibri с кеглем 11-12 или крупнее).
3. Для предотвращения дискриминации в дальнейшем Совет рекомендует ответчику выполнить следующие действия:
 - a. перевести на русский язык все сведения, образцы вопросников, заявлений, типовых контрактов и других документов, используемых сотрудниками К.Б. Moldova Agroindbank S.A. в процессе предоставления банковских услуг физическим лицам (разработать двуязычные версии документов, где это целесообразно, например вопросники);
 - b. разработать инструкцию для регулирования процедуры и необходимых условия для предоставления физическим лицам банковских услуг, адаптированных к их особым нуждам (человек говорит на другом языке,

- есть ограничения слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата, психо-социальные, интеллектуальные, следует также учесть неграмотных).
4. Ответчик проинформирует Совет, в течение 30 дней с момента получения настоящего решения, о предпринятых или запланированных мерах по реализации решения.
 5. Решение будет доведено до сведения Парламента с рекомендацией рассмотреть возможность внести изменения в ст. 25 абз. (б) Закона о защите прав потребителей № 105/2003 в свете выводов настоящего решения.
 6. Решение будет доведено до сведения сторон и опубликовано на сайте www.egalitate.md.
 7. Решение можно оспорить в течение 30 дней со дня доведения до сведения в Кишинёвском суде сектора Рышкань, расположенном по адресу: мун. Кишинёв, ул. Киевская, 3.

Члены Совета, проголосовавшие за решение:

Ян ФЕЛЬДМАН – председатель

Светлана Долту – член

Андрей БРИГИДИН – член

Викторина ЛУКА – член