

WYZWANIA WIELOKULTUROWOŚCI

O PROBLEMIE DYSKRYMINACJI KLIENTÓW

Polsce, będącej częścią Unii Europejskiej, przyświeca idea społeczeństwa wielokulturowego, wolnego od wszelkich form dyskryminacji. Tymczasem przypadki przestępstw na tle rasistowskim, ksenofobicznym, antysemitycznym są odnotowywane niemal codziennie, również w handlu. Zwykle jednak są to sytuacje nienagłaśniane

17 maja 2015 roku w Warszawie na placu Unii Lubelskiej pracowniczka punktu pralni należącego do sieci 5àSec dopuściła się rasistowskiego zachowania wobec czarnoskórego klienta. Świadkiem tego zdarzenia była inna kobieta, która opisała je na portalu Facebook: „Przedemną czarnoskóry facet z małym chłopcem. Grzeczny, mówi czystą polszczyzną, oddaje garnitur. (Pracowniczka pralni – dop. aut.) nie dotyka jego ubrań. Szuka gumowych rękawiczek. Prosi w końcu koleżankę, żeby je zabrała. Mówi głośno: «Już mnie wszystko swędzi». Na moje pytanie, czy jest rasistką, potwierdza z uśmiechem”. Zachowanie pracowniczki było szeroko komentowane w mediach. Firma przyznała, że kobieta wypowiedziała „uwagę o charakterze rasistowskim”, pouczyła ją i przeniosła do innej placówki.

W „Brunatnej Księżdzie” – monitoringu przestępstw i incydentów na tle rasistowskim, ksenofobicznym i aktów dyskryminacji prowadzonym od kilkunastu lat przez Stowarzyszenie „Nigdy Więcej” – zostało odnotowanych wiele podobnych zdarzeń do tego z warszawskiej pralni. Oto kilka przykładów incydentów i aktów dyskryminacji, do których doszło w ciągu kilku minionych lat w różnych punktach usługowo-handlowych:

WARSZAWA. 2 października 2013 roku media poinformowały, że obsługa restauracji „Blue Cactus” nie wpuściła do środka niewidomego mężczyzny z psem przewodnikiem. W wypowiedzi dla prasy poszkodowany relacjonował: „Do restauracji «Blue Cactus» poszliśmy razem ze znajomym. (...) Pani z obsługi nam nie pozwoliła. Zawołałem menedżera. «Nie, bo nie» – usłyszałem. Zacytowaliśmy Ustawę o rehabilitacji społecznej i zawodowej. Na nic to się zdało. Po 15 minutach słownej przepychanki zrezygnowaliśmy”.

NOWY SĄCZ. 30 grudnia 2012 roku niepełnosprawny artysta, Stanisław Kmiecik, nie został wpuszczony przez ochroniarzy do Klubu „Bohema”, znajdującego się na miejscowym Rynku. Pretekstem był jego ubiór – spodnie moro oraz skórzana

→

kurtka – mimo że większość osób przebywających w klubie, w którym odbywał się koncert jazzowy, ubrana była bardzo podobnie. W końcu jeden z ochroniarzy stwierdził, że mężczyzna może wejść, ale pod warunkiem że usiądzie z boku i „nie będzie straszył innych gości”. Kmieciek urodził się bez rąk, a swoje obrazy malował stopami lub ustami. Od lat prowadził również działalność charytatywną. Krzysztof Ruchała, właściciel „Bohemy”, zapowiedział: „Jest mi bardzo przykro, że się stało. To się nie powinno zdarzyć. Na pewno będę dążył do zorganizowania spotkania z artystą oraz ochroniarzami, byśmy mogli oficjalnie go przeprosić”.

KRAKÓW. 23 listopada 2013 roku na osiedlu Józefa Strusia w sklepie sieci Lidl doszło do rasistowskiego incydentu. Gdy obywatel Tunezji wraz z żoną robił zakupy, pracownik ochrony zachowywał się w stosunku do niego prowokacyjnie – przez cały czas za nim podążał i obserwował go. Kiedy cudzoziemiec zwrócił się do ochroniarza z prośbą o wyjaśnienie tej sytuacji, usłyszał od mężczyzny, że wygląda na „cygańskiego złodzieja”. Małżonkowie próbowali zgłosić to zdarzenie kierownikowi sklepu i pozostałym pracownikom, ale zostali przez nich zignorowani. Ochroniarz wezwał na miejsce zdarzenia policję

i oskarżył Tunezyjczyka i jego żonę o napaść. Policjanci poradzili poszkodowanemu cudzoziemcowi, aby złożył do dyrekcji Lidla oficjalne zażalenie na zachowanie ochroniarza.

ŚWIDNICA. 3 grudnia 2013 roku w rozmowie z dziennikarzem portalu naTemat.pl Ashraf Benyamin, znany polsko-egipski dyrygent, poinformował o wymierzonych w niego aktach dyskryminacji i incydentach rasistowskich. Kiedy zadzwonił na jedną z wyższych uczelni i zapytał, jakie warunki musi spełnić, aby zostać przyjętym na studia doktoranckie, sekretarka powiedziała, że „prawdopodobnie nie zda, bo nie zna dobrze polskiego”. A gdy Benyamin próbował skorzystać z oferty banku, usłyszał, że jest obcokrajowcem, „więc nie ma szans”. Także w sklepach wielokrotnie dochodziło do wymierzonych w niego incydentów. Dyrygent relacjonował: „Ostatnio byłem w znanym supermarkecie, w dziale z alkoholem. Wszyscy stoją, biorą do rąk butelki, czytają etykiety. Ja wziąłem, a zaraz ochroniarz mówi, bym to zostawił. Pytam: o co chodzi? On: «Zostaw to, proszę stąd wyjść». W końcu zawołałem kierowniczkę, a ta mi tłumaczyła, że ochroniarz się tak zachował, bo «kradną tutaj». To ja się pytam, dlaczego pani mnie kojarzy ze złodziejem. A ona, że to jest towar luksusowy”. Benyamin dodał także:



„W innych sklepach też już od wejścia towarzyszy mi ochroniarz, jakbym był jakimś podejrzanym”. Do aktów dyskryminacji doszło również na miejskim basenie: „Już chciałem wejść do basenu, a on (ratownik – dop. red.) biegnie do mnie i mówi, że muszę mieć jego pozwolenie na wejście do wody, a on takiej zgody nie udzielał. Ja mówię, że przecież mam bilet, w basenie były już inne osoby, więc po co mi dodatkowe zezwolenie. W końcu po takiej kłótni wpuścił mnie do wody. Kolejnym razem przyszedł znowu, by powiedzieć, że basen jest zarezerwowany dla «innych»”. Benyamin powiadomił o zajściu kierownika, który oświadczył, że według harmonogramu nie było żadnej rezerwacji i zignorował prośby dyrygenta o wyjaśnienie tej sprawy.

KATOWICE. 5 marca 2014 roku lokalne media poinformowały o incydentach rasistowskich wymierzonych w pochodzącego z Maroka mieszkańca miasta. W jednym ze sklepów na ulicy Mariackiej ekspedientka nie chciała sprzedać mężczyźnie towaru. Jego znajoma relacjonowała: „Usłyszeliśmy, że to «Turas» i lepiej niech wraca, skąd przyjechał. Ekspedientka zaczęła nas przekonywać, że powinniśmy się zastanowić, z kim się zadajemy. Byliśmy zszokowani, tym bardziej że po wyjściu ze sklepu zaczęło nas dwóch chłopaków i nazwało (go – dop. aut.) brudasem”.



Fot. Fotolia



Odpowiedzialność pracownika za odmowę obsługi klienta ze względów rasowych, ksenofobicznych czy antysemitycznych

Pracownik-sprzedawca, odmawiając sprzedaży towaru lub wykonania usługi ze względu na swoje uprzedzenia na tle rasistowskim, ksenofobicznym czy antysemitycznym, nie tylko popełnia wykroczenie ustanowione w przepisie art. 135 k.w., ale również dopuszcza się nienależytego wykonywania swoich obowiązków pracowniczych i to obowiązków podstawowych.

Do podstawowych obowiązków osoby zajmującej stanowisko sprzedawcy należy bowiem obsługa klientów, sprzedawanie towaru czy wykonywanie obsługi wszystkim potencjalnym nabywcom tych towarów i usług. Przepis art. 100 k.p. nakłada ponadto na pracownika obowiązek wykonywania powierzonych mu zadań sumiennie i starannie, dbania o dobro zakładu pracy czy przestrzeganie w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego.

Nienależytym wykonaniem obowiązku dbania o dobro zakładu pracy będzie więc odmowa sprzedaży towaru lub usługi, która powoduje, że pracodawca traci potencjalny zysk, a dodatkowo wpływa to negatywnie na jego renomę. Bez wątplenia taka odmowa poczyniona na tle rasowym będzie również sprzeczna z zasadami współżycia społecznego. Ze względu na naruszenie obowiązków pracowniczych pracownik może ponosić różnego rodzaju odpowiedzialność. Biorąc pod uwagę naruszenie porządku pracy pracownik może być pociągnięty do odpowiedzialności porządkowej, a pracodawca może na niego nałożyć karę porządkową – upomnienia lub nagany – z wpisem do akt osobowych. Kolejną konsekwencją nienależytego wykonywania obowiązków pracowniczych może być wypowiedzenie umowy o pracę i to z przyczyn leżących po stronie pracownika. Nienależyte wykonywanie obowiązków jest bowiem przyczyną uzasadniającą rozwiązanie stosunku pracy. W skrajnych przypadkach możliwe byłoby też rozwiązanie umowy o pracę w trybie dyscyplinarnym, bez wypowiedzenia.

Jeżeli natomiast osoba, której odmówiono obsługi poniesie szkodę majątkową lub krzywdę, albo gdy zostaną naruszone jej dobra osobiste będzie mogła dochodzić odpowiednich roszczeń, w tym roszczeń pieniężnych, od pracodawcy. Następnie pracodawca będzie miał roszczenie zwrotne do pracownika i to – co do zasady – w pełnej wysokości, ze względu na umyślne naruszenie obowiązków pracowniczych. Ostatecznie odszkodowanie lub zadośćuczynienie będzie musiał w takiej sytuacji pokryć pracownik, który odmówił obsługi.

KAROL SIENKIEWICZ
radca prawny, partner w Kancelarii
Sienkiewicz i Zamroch, Radcowie prawni,
sp.p., autor bloga prawodlapracodawcy.pl





Fot. Fotolia

zadania polegają m.in. na przeciwdziałaniu dyskryminacji. Ponadto Polska jako członek Unii Europejskiej przyjęła traktat lizboński, zgodnie z którym zobowiązała się do poszanowania praw człowieka, w tym praw osób należących do mniejszości.

Współczesny świat i Europa zamieszkiwane są przez społeczeństwa różnorodne pod względem kulturowym, narodowościowym, językowym, religijnym. Społeczeństwa w krajach rozwiniętych zabiegają o poszanowanie takich wartości jak pluralizm, niedyskryminacja i tolerancja. Szanse i wyzwania wielokulturowości w coraz większym stopniu stają się udziałem również Polski. Klienci rozmaitych punktów usługowych to coraz częściej ludzie pochodzący z innych krajów, z innego kręgu kulturowego, praktykujący zasady innej wiary lub ateści. W interesie także biznesowym leży ich równościowe traktowanie, zapewnienie dostępu do pełnej oferty, służenie pomocą i zadbanie o dobrą komunikację. Osoby o rasistowskich uprzedzeniach nie powinny być w ogóle przyjmowane do pracy przy obsłudze ludzi.

Co jeszcze można zrobić? Należy przede wszystkim promować pozytywne przesłania wielokulturowości i różnorodności oraz sprzeciw wobec rasizmu i dyskryminacji. Pomocne okazują się szkolenia w zakresie przeciwdziałania rasizmowi, przejawom ksenofobii i szeroko pojętej nietolerancji. Wiedza zdobyta podczas takich szkoleń pozwala ich uczestnikom rozpoznawać zagrożenia związane ze zjawiskiem dyskryminacji, a doświadczeni prowadzący pokazują, jak skutecznie przeciwdziałać nienawiści rasowej.

* Wszystkie opisy pochodzą z monitoringu „Brunatna Księga”

ANDRYCHÓW. 28 czerwca 2014 roku w cukierni „Cattabriga” znajdującej się na ulicy Krakowskiej doszło do dyskryminacji kilkorga klientów – przedstawicieli mniejszości romskiej. Zostali oni bez powodu wyproszeni z lokalu przez ochronę. Jedna z poszkodowanych kobiet relacjonowała w wypowiedzi dla mediów: „Kupiłam dzieciom szejki, lody i ciasto. Grzecznie jadły, po chwili przyszła koleżanka, też z dziećmi i również zamówiła ciasto. Niestety, nie pozwolili nam dokończyć jedzenia. Przyszedł jakiś mężczyzna i powiedział, że mamy wyjść, bo nie mamy kart klienta, a poza tym właściciel nie życzy sobie tutaj Romów”. Ochrona lokalu wezwała funkcjonariuszy policji, którzy wobec właściciela cukierni... wszczęli postępowanie o wykroczenie. Elżbieta Goleniowska-Warchał, rzeczniczka policji w powiecie wadowickim, poinformowała: „Prowadzone są czynności wyjaśniające pod kątem nieuzasadnionej odmowy świadczenia”. 3 lipca Stowarzyszenie Romów w Polsce zawiadomiło Prokuraturę Rejonową w Wadowicach o podejrzeniu popełnienia przez właściciela lokalu przestępstwa publicznego znieważenia grupy ludności z powodu jej przynależności etnicznej. 15 października Komisariat Policji w Andrychowie pod nadzorem wadowickiej Prokuratury Rejonowej umorzył postępowanie w tej sprawie z powodu „braku znamion czynu zabronionego”.*

W Polsce obowiązują przepisy zakazujące dyskryminacji ze względów rasowych, etnicznych i narodowościowych. Najważniejsze akty prawne zapisane są w następujących dokumentach: Konstytucji RP, Kodeksie karnym oraz Kodeksie pracy (zakazuje on jakiegokolwiek dyskryminacji bezpośredniej lub pośredniej w zatrudnieniu). Ponadto warto przypomnieć, że w 2010 roku Sejm RP przyjął ustawę o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania, zgodnie z którymi zakazane jest nierówne traktowanie osób fizycznych ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne lub narodowość, religię, wyznanie, światopogląd, niepełnosprawność, wiek, orientację seksualną w zakresie m.in. dostępu i warunków korzystania ze świadczeń socjalnych, kształcenia, opieki zdrowotnej, dostępności i warunków korzystania z instrumentów i usług rynku pracy. Z kolei wcześniej, w 2008 roku, rozporządzeniem Rady Ministrów został powołany organ Pełnomocnika Rządu ds. Równego Traktowania, którego

ANNA TATAR

Sekretarz redakcji magazynu „Nigdy Więcej”. Współredaktorka (razem z Marcinem Kornakiem) „Brunatnej Księgi 2011–2012” – monitoringu incydentów rasistowskich i ksenofobicznych. Przygotowuje dysertację doktorską w Zakładzie Komparatystyki na Wydziale Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego, „Relacje polsko-żydowskie w tekstach Hanny Krall”.



