



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, fakss: 67244074, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

ATZINUMS **pārbaudes lietā Nr.2019-21-26A** Rīgā

2019.gada 29.maijā

Nr. 6-6/16

SIA “MAXIMA Latvija”
E-pasts: info@maxima.lv

AS “G4S Latvia”
E-pasts: office@lv.g4s.com

Par diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu

Tiesībsargs ir saņēmis un izvērtējis personas (turpmāk – Klients) elektronisko iesniegumu par iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu rases dēļ „Express Maxima” Merķeļa ielā 2, Rīgā. Iesniedzēja izcelsme ir Dienvidāzija, Iesniedzējs pārvalda latviešu valodu un strādā par tulku. Iesniegumā ir norādīts, ka:

“Incidents notika laikā no plkst. 18:20 līdz 18:35, 2019. gada 11. marta vakarā. Es apmeklēju “Express Maxima” un nopirku indiešu uzkodas, ko vēlējos apēst uz vietas veikalā tam speciāli paredzētā vietā. Tieši šajā laikā pie manis ieradās veikala darbinieks un sāka kliegt uz mani, izmantojot, ļoti rupjus vārdus latviešu valodā, norādot uz savu tautību un ka indiešiem vai Dienvidāzijas iedzīvotājiem būtu jāaizliedz iepirkties veikalā. Sākumā es ignorēju šos izteicienus, un pabeidzis ēst, sāku novākt aiz sevis atkritumus un mēģināju tos izmest atkritumu tvertnē, un tieši šajā brīdī šis darbinieks atkal sāka kliegt un lamāties uz mani un lika savākt arī pārējos atkritumus, kas atradās šajā zonā un izmest tos. Šajā brīdī es ļoti godbijīgi lūdzu šo darbinieku uzvesties pieklājīgi, tas vēl vairāk nokaitināja darbinieku un viņš sāka draudēt mani piekaut un agresīvi nosvieda iepirkumu grozus blakus man. Es vēl joprojām ignorēju viņa uzvedību un gāju pie kases, lai iegādātos sviestmaizi, šajā brīdī personāls un iepriekšminētais darbinieks atteicās mani apkalpot un rupji lika man pamest veikalu. Veikala darbinieki kategoriski atteicās mani apkalpot, sakot, ka neapkalpos cilvēku ar manu ādas krāsu un it sevišķi neapkalpos imigrantu. Viss šis incidents ir redzams CCTV kamerā.”

Klients vērsās pie tiesībsarga, lai tiesībsargs palīdzētu pieprasīt paskaidrojumu no veikala īpašniekiem un darbiniekiem.

Saskaņā ar Tiesībsarga likuma 11.panta otro punktu tiesībsarga funkcijas ir sekmēt vienlīdzīgas attieksmes principa ievērošanu un jebkāda veida diskriminācijas novēršanu. Saskaņā ar Tiesībsarga likuma 13.panta 11.punktu, tiesībsargs vērsās pie SIA “Maxima

Latvija” (turpmāk – Maxima) un AS “G4S Latvia” (turpmāk – G4S)¹ ar lūgumu iesniegt video novērošanas kopiju par minēto incidentu, kā arī sniegt skaidrojumu par situāciju.

Iesaistīto uzņēmumu viedokļi

[1] Maxima iesniedza video novērošanas kameras ierakstu par incidentu “Maxima Ekpress” veikalā Merķeļa ielā 2, Rīgā, 2019.gada 11.martā no plkst.18:00-18:30. Maxima ir veikusi notikušā incidenta apstākļu noskaidrošanu, tostarp apskatījusi video novērošanas kameras ierakstu un saņēmusi paskaidrojumus no Maxima darbiniekiem, kas incidenta laikā strādāja attiecīgā veikala tirdzniecības zālē. Pēc apstākļu noskaidrošanas ir konstatēts, ka konkrētajā incidentā ar Klientu bija iesaistīts apsardzes darbinieks, kurš nav darba tiesiskajās attiecībās ar Maxima. Maxima ir noslēgts līgums ar G4S Latvia par apsardzes pakalpojumu nodrošināšanu Maxima veikalos.

Maxima ir vērsusies pie apsardzes pakalpojuma sniedzēja, informējot par notikušo incidentu, kā arī pieprasot konkrētā apsarga atstādināšanu no apsardzes pakalpojuma sniegšanas Maxima veikalos, un pieprasot paskaidrojumu par apsarga rīcību. G4S Latvia paskaidroja, ka kopš notikušā incidenta darbinieks nav ieradies darbā, kā arī nav informējis par savas prombūtnes iemesliem, sakarā ar ko šāds paskaidrojums līdz šim brīdim (2019.gada 3.aprīļa vēstule) nav saņemts.

Izvērtējot Maxima darbinieku sniegtos paskaidrojumus, kopsakarā ar video novērošanas kameras ierakstu, Klienta norādītā informācija par pārējo Maxima darbinieku rīcību, atsakot sniegt pakalpojumu, nav apstiprinājusies. Video novērošanas kameras ierakstā ir redzams, ka Klients veikalā tika apkalpots, viņam tika pārdota produkcija, ko viņš turpat veikala telpās arī patērēja. Vēlāk, pēc konflikta ar apsardzes darbinieku Klients nav veicis vai mēģinājis veikt pirkumus, tieši pretēji, Klients grasījās pamest veikala telpas, kad apsardzes darbinieks, iespējams, ir izteicis kādas piezīmes, pēc kā Klients vērsās pie Maxima darbiniekiem ar pretenzijām. Pēc izteiktajām pretenzijām apsardzes darbiniekam tika izteikts aizrādījums par nepieļaujamu attieksmi pret Klientu.

Maksima ir izstrādāts klientu apkalpošanas standarts, kas darbiniekiem ir jāievēro apkalpojot klientus. Maxima politika un klientu apkalpošanas standarts neparedz atšķirīgu attieksmi pret klientu ar citu ādas krāsu vai etnisko izcelsmi, vai jebkādam citām pazīmēm. Maxima nepieļauj absolūti nekādu nevienlīdzību klientu apkalpošanā un nevienam no darbiniekiem nav tiesību aizskart klientu.

Papildus Maxima norāda, ka pirms tiesībsarga iesaistes Maxima bija informēta par notikušo incidentu ar Klientu, proti, komunikācija ar Klientu notika sociālajā tīklā Facebook, kur Klients bija izteicis pretenzijas saistībā ar notikušo, un viņam tika sniegta Maxima atbilde, izsakot nožēlu un atvainojoties par notikušo.

[2] Video novērošanas kameras ierakstā ir fiksēti šādi apstākļi:

Video ierakstā var redzēt, ka Klients ienāk “Express Maxima” 2019.gada 11.marta vakarā pēc plkst.18.00, izvēlas ēdienu, ko uz vietas apēd tam paredzētā vietā. Plkst.18:28 Klients ir beidzis ēst, saģērbjas, paņem savus lietotos traukus, un dodas tos izmest atkritumu urnā, kad iesaistās apsargs. Plkst.18:28:54 Klients dodas uz ārdurvīm, kad apsargs turpina komunikāciju. Plkst.18:29:02 Klients un apsargs pienāk pie Maxima pārdevējas, kas atrodas aiz letes. Klients sākumā runā, pēc tam sāk žestikulēt. Žesti norāda uz emocionālu satraukumu. Apsarga rokas atrodas kabatās, un apsargs atrodas ļoti tuvu Klientam. Plkst.18:29:35 Klients dodas uz ārdurvju pusi, tomēr apsargs turpina komunicēt ar Klientu, tādējādi aizkavējot tā izešanu no veikala. Līdz plkst.18:30:15 notiek saruna starp Klientu, apsargu un otru Maxima darbinieku, kas tiek izbeigta, kad Klients dodas prom. Pēc Klienta aiziešanas var redzēt, ka apsargs smejas/ smaida.

¹ Apsardzes pakalpojumu nodrošinātājs Maxima veikalos, tai skaitā veikalā Merķeļa ielā 2, Rīgā.

Vērojot Klienta rīcību, nav secināms, ka Klients būtu pārkāpis kādus kārtības nosacījumus. To apliecina abu Maxima darbinieku rīcība, nepievēršot Klientam pastiprinātu uzmanību pirms un pēc tam, kad Klients ir iegādājies nepieciešamos pārtikas produktus. No video var secināt, ka komunikāciju ar Klientu pirmais uzsāka apsargs. Var redzēt, ka Klients vairākkārt ir vēlējis atstāt veikalu, tomēr apsargs Klientu katru reizi mutiski ir aizkavējis. Var redzēt, ka apsargs, lai arī fiziski ar rokām nepieskaras Klientam, tomēr visu laiku cenšas stāvēt Klientam pēc iespējas tuvāk. Minētie apstākļi var norādīt uz apsarga vēlmi izprovocēt Klientu.

[3] 2019.gada 24.aprīlī tiesībsargs saņēma ziņāšanai Maxima 2019.gada 16.aprīļa vēstuli Nr. V-RO51-357, kas adresēta biedrībai "Tēvzemes biedrība", kuras sastāvā ir Klients, un kurā Maxima atkārtoti atvainojas par situāciju 2019.gada 11.martā "Maxima Express" veikalā, Merķeļa ielā 2, Rīgā.

Papildus Maxima norādīja, ka likumdevējs nav devis darba devējam pietiekoši efektīvus instrumentus, lai šādas situācijas novērstu preventīvi. Proti, pieņemot darbinieku darbā vai saņemot pakalpojumu, Maxima nav nekādu iespēju un/vai tiesību noskaidrot potenciālo darbinieku personiskos uzskatus. Pirms darba uzsākšanas tiek veikta darbinieku apmācība, tostarp darbinieki tiek iepazīstināti ar klientu apkalpošanas standartiem, uzsverot, ka visi klienti ir apkalpojami augstākajā kvalitātē un nepieļaujot atšķirīgu attieksmi pret jebkuru klientu. Arī tālākajās darba attiecībās tiek veikta darbinieku instruēšana, kur, cita starpā, tiek norādīts, ka visi klienti ir vienādi un nevienam no darbiniekiem nav tiesību aizskart klientus. Tomēr šajā gadījumā ir izveidojusies situācija, kad Maxima var reaģēt tikai pēc notikuma.

[4] G4S izsaka nožēlu, ka ir radusies tāda situācija, kas var radīt aizdomas par diskrimināciju apsarga darbā. G4S neatbalsta diskrimināciju nekādās tās izpausmēs un arī veic preventīvus pasākumus, lai šādas situācijas nepieļautu.

G4S ir pārskatījusi video un arī pieprasījusi paskaidrojumus no konkrētā darbinieka un norāda, ka tieši diskriminācijas pierādījumi nav konstatēti (arī darbinieks noliedz, ka būtu veicis kādas diskriminējošas darbības). G4S ir veicis atkārtotu informēšanas kampaņu citiem darbiniekiem, tos informējot par šādu situāciju nepieļaujamību. Attiecīgais darbinieks uz doto brīdi atrodas neattaisnotā prombūtnē.

Līdz šim darbiniekam nebija pārkāpumu, netika izteiktas piezīmes vai rājieni, līdz ar to G4S pamatoti cer, ka šādas situācijas pēc korektīvo pasākumu veikšanas vairs neatkārtosies.

[5] Maxima atkārtotā vēstulē informēja, ka Maxima darbiniece – veikala maiņas vadītāja paskaidroja, ka Klients vairākkārt norādīja uz to, ka pret viņu ir pieļauta necienīga izturēšanās un izteica minējumus, kas tas ir tieši viņa rases dēļ, vienlaikus Klients esot norādījis, ka tādi cilvēki kā apsargs veikalā strādāt nedrīkst. Kad Klients vērsās pie Maxima darbinieces, netika izteikta vēlme iegādāties kādus produktus, Klients pauda sašutumu attiecībā pret attieksmi, kādu pret viņu pieļāvis veikala apsargs.

Aizrādījumu apsargam par nepieļaujamu attieksmi pret Klientu izteica veikala maiņas vadītāja. Minētais notika veikala palīgtelpās. Šāda maiņas vadītājas rīcība ir pilnībā atbilstoša Maxima noteiktajam klientu apkalpošanas standartam, kas noteic, ka jebkādas personāla personiska rakstura sarunas, kā arī aizrādījumu, piezīmju izteikšana citiem darbiniekiem vai apkalpojošam personām nav pieļaujama tirdzniecības zālē, klātesot klientiem.

Kad Klients vērsās pie Maxima pārdevēja, Klients bija ļoti sašutis un savu sašutumu izteica Maxima darbiniekiem bez jebkādu paskaidrojumu vai rīcības prasības. Vienlaikus tirdzniecības zālē atradās arī maiņas vadītāja, kura arī neredzēja risinājumu, kā šo situāciju nekavējoties vērst par labu un nomierināt Klientu, tādēļ neiejaucās situācijā un ar Klientu sarunu neuzsāka. Veikala menedžeris netika pieaicināts šīs situācijas atrisināšanai, jo incidenta laikā viņš neatradās veikala telpās.

Šādas situācijas nav ikdienišķas un ir saprotams, ka šajā incidentā iesaistītie darbinieki jutās apjukusi, un neredzēja iespēju kā palīdzēt Klientam un nekavējoties atrisināt šo situāciju.

Tiesībsarga viedoklis

[6] Tiesībsarga ieskatā konkrētajā gadījumā ir nepieciešams veikt šādu aspektu izvērtējumu:

[6.1] par Klienta iespēju komunicēt ar Maxima un saņemt paskaidrojumu;

[6.2] par iespējamu diskriminācijas rases dēļ aizlieguma pārkāpumu;

[6.3] par iespējamu naida runas pārkāpumu;

[6.4] par Maxima un G4S darbinieku apmācībām.

Par Klienta iespēju komunicēt ar Maxima un saņemt paskaidrojumu

[7] Klients ir vērsies pie Maxima gan izmantojot sociālo tīklu Facebook, gan kā biedrības "Tēvzemes biedrība" valdes loceklis. Maxima ir atvainojusies Klientam, izmantojot Facebook kontu, ko mutiski apliecināja Klients telefona sarunā ar Tiesībsarga biroja darbinieku. Tāpat Maxima ir atvainojusies Klientam par konflikta situāciju atbildes vēstulē biedrībai "Tēvzemes biedrība", kuras kopija ir nosūtīta arī tiesībsargam.

Tātad var secināt, ka Klients pats ir vairākas reizes vērsies pie Maxima, informējot par notikušo, savukārt Maxima ir reaģējusi uz abām Klienta vēstulēm ar atvainošanu par konflikta situāciju, kā arī sniedzot paskaidrojumu.

Līdz ar to tiesībsargs secina, ka Klientam nav bijusi ierobežota iespēja vērsties pie Maxima un saņemt atbildi no Maxima bez papildus tiesībsarga iesaistes. Tāpat Klients vairākas reizes ir saņēmis atvainošanu no Maximas par konkrēto konfliktsituāciju.

Klients vairākas reizes telefoniski ir sazinājies ar Tiesībsarga biroju par konkrēto lietu, tomēr nav norādījis uz papildu vēlmēm par konkrētās situācijas risinājumu, vienmēr paužot neapmierinātību par situāciju kā tādu, kas ir saprotams. Līdz ar to tiesībsargs konkrētajā lietā izvērtēs tā rīcībā esošos materiālus saistībā ar šī atzinuma 6.2-6.4. punktā norādīto.

Par iespējamu diskriminācijas rases dēļ aizlieguma pārkāpumu

[7] Latvijas Republikas Satversmes (turpmāk – Satversme) 91.pants noteic tiesiskās vienlīdzības principu tā pirmajā teikumā un diskriminācijas aizlieguma principu tā otrajā teikumā. Konkrētajā gadījumā tiks detalizētāk skaidrots diskriminācijas aizlieguma princips. Diskriminācija ir atšķirīga attieksme, izslēgšana vai ierobežojums, kam par pamatu ir konkrēti kritēriji, ja tam nav pamatota un objektīva attaisnojuma vai ja trūkst samērīguma starp sasniedzamo mērķi un izmantotajiem līdzekļiem. Satversmes 91.panta otrais teikums paredz šādus aizliegtos diskriminācijas kritērijus – rase un ādas krāsa; tautība un etniskā izcelsme; valoda; dzimšana un izcelsme; dzimums; vecums; invaliditāte; ģenētiskās īpašības; seksuālā orientācija; reliģiskā pārliecība; politiskā un cita pārliecība; pasaules uzskats; partijas piederība; sociālais stāvoklis un sociālā izcelsme; dienesta stāvoklis; manta un citi līdzīgi apstākļi.² Papildus atšķirīgas attieksmes aizliegumu rases dēļ paredz arī Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.¹panta pirmā daļa. Līdz ar to normatīvajos aktos ir noteikts diskriminācijas aizliegums, kas ir jāievēro sniedzot pakalpojumus un pārdodot preces.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.¹ panta piektā daļa noteic apgrieztās pierādīšanas principu, t.i., ja strīda gadījumā patērētājs norāda uz apstākļiem, kas varētu būt par pamatu viņa tiešai vai netiešai diskriminācijai dzimuma, invaliditātes, rases vai etniskās piederības dēļ, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pierādīt, ka atšķirīgas attieksmes aizliegums nav pārkāpts.

Ņemot vērā, ka tiesībsargs par apgrieztās pierādīšanas principu informēja gan Maxima, gan G4S, tad tiesībsargs prezumē, ka abu uzņēmumu sniegtā informācija ir sagatavota atbilstoši minētajam principam, un ja uzņēmums nav iesniedzis papildu informāciju, kas

² Latvijas Republikas Satversmes komentāri. VIII Cilvēka pamattiesības. Sagatavojis autoru kolektīvs. Zina.vad.prof.R.Balodis. Latvijas Vēstnesis, 2011, 104.lpp.

apliecinātu kādu uzņēmuma apgalvojumu, tad uzskatāms, ka šādas informācijas nav uzņēmuma rīcībā.

[7.1] Gan Maxima, gan G4S ir redzējuši video ierakstu ar konflikta situāciju. Nedz Maxima, nedz G4S nenoliedz, ka konflikta situācija starp Klientu un G4S apsargu ir bijusi.

[7.2] G4S ir pieprasījusi skaidrojumus no konkrētā darbinieka un norāda, ka tieši diskriminācijas pierādījumi nav konstatēti (arī darbinieks noliedz, ka būtu veicis kādas diskriminējošas darbības).

[7.2.1] G4S nav iesniedzis nekādu pamatojumu tiesībsargam, kas apliecinātu, ka saruna ar apsargu tiešām ir notikusi, kādi jautājumi apsargam ir uzdoti, kādas ir saņemtās atbildes; tāpat nav skaidrs, kā G4S ir secinājis, ka diskriminācijas aizlieguma pārkāpums nav noticis (kā G4S izvērtē iespējamus diskriminācijas aizlieguma pārkāpumus utt.).

[7.2.2] Tiesībsargs vērš uzmanību, ka viens no rasu diskriminācijas veidiem ir rasu jeb etniskā profilēšana, kad rase, etniskā piederība, reliģiskās īpašības tiek izmantotas kā metode, lai izdalītu cilvēkus identitātes un drošības pārbaudēs. Minēto parasti īsteno tiesībsargājošo iestāžu darbinieki, kā arī drošības dienestu darbinieki, tādējādi pieņemot lēmumu par cilvēka bīstamību, pamatojoties uz rasi, nevis uz pamatotām aizdomām.³ Etniskā profilēšana parasti ir vērsta pret minoritātēm, vienlaikus palielinot risku pieaugt rasistiskām tendencēm sabiedrībā kopumā.⁴ Papildus ir nepieciešams uzsvērt, ka profilēšana kā metode ir tiesiska, tomēr lai veiktu etnisko profilēšanu, ir nepieciešami stingrs pamatojums.

Lai arī apsargi atbilstoši Latvijas normatīvajam regulējumam nepieder pie tiesībsargājošo iestāžu darbiniekiem, tomēr to pienākumos ir veikta fizisku personu un/vai objektu apsardzi un tādējādi jau savlaicīgi izslēgt apdraudējuma riskus.⁵

[7.2.3] Tiesībsargs norāda, ka video var redzēt, ka 18:10 pie Maxima galdiņa sēž trīs vīrieši (Eiropēdā rase, pie kuras pieder arī Latvijas iedzīvotāji), viens no tiem ir apsargs, kurš sarunājas ar sev pazīstamu cilvēku (var secināt pēc žestiem), blakus viņiem sēž vīrietis, kas ēd. Plkst. 18:13 apsargs ar paņiņu pieceļas, apsarga paņiņa dodas prom. Plkst. 18:15 Klients dodas pie galdiņa ēst, apsargs pievērš uzmanību Klientam, bet komunikāciju neuzsāk. Plkst.18: 17 apsargs dodas uz Maxima ārdurvīm, pievēršot uzmanību galdiņam, pie kura var ēst (atrodas Klients un iespējams, ka vietējais iedzīvotājs). Plkst.18: 20 otrs vīrietis (iespējams, ka vietējais iedzīvotājs) pieceļas no galda, nenovāc aiz sevis pārpalikumus (var redzēt, ka uz galda paliek salvete) un dodas pie kases nopirkt papildus preces, pēc tam Maxima atstāj. Plkst. 18:24 veikalā atgriežas apsargs, pievērš uzmanību Klientam un aiziet. Plkst. 18:27 Eiropēdās rases sieviete blakus Klientam kārto savu somu, pēc tam dodas prom. Pēc viņas aiziešanas apsargs uzsāk konfliktu ar Klientu.

Izvērtējot minēto, var secināt, ka apsargs ir pievēršis Klientam pastiprinātu uzmanību visu laiku kopš tas atradās veikalā. Līdzīga uzmanība netika pievērsta nevienam citam veikala apmeklētājam. Vienīgā atšķirība starp Klientu un citiem veikala apmeklētājiem ir Klienta ādas krāsa, kas atšķiras no Latvijas iedzīvotāju ādas krāsas.⁶ Līdz ar to var secināt, ka apsargs ir īstenojis atšķirīgu attieksmi pret Klientu visu laiku, kamēr tas atradās veikalā, veicot etnisko profilēšanu. Turklāt ir nepieciešams norādīt, ka otram vīrietim (Eiropēdā rase), kas ēda blakus Klientam un nenotīrīja visus pārpalikumus, Maxima darbinieki neaizrādīja. Jāņem vērā, ka apsargs šajā laikā veikalā neatradās vispār. Līdz ar to Klientam uzmanība tika pievērsta, jo viņš atšķīrās no citiem klientiem, kas atradās veikalā.

³ Open Society Foundations. Ethnic Profiling: What It Is and Why It Must End. Pieejams: <<https://www.opensocietyfoundations.org/explainers/ethnic-profiling-what-it-and-why-it-must-end>>

⁴FRA EU-MIDIS study 'Understanding and Preventing Discriminatory Ethnic Profiling' What is ethnic profiling? Pieejams: <<http://www.bug-ev.org/en/topics/focus-areas/dossiers/ethnic-profiling/what-is-ethnic-profiling.html>>

⁵ Apsardzes darbības likums. Pieņemts 13.02.2014, stājas spēkā 20.03.2014. Pieejams: <<https://likumi.lv/doc.php?id=264785>>

⁶ Redzamas atšķirības parasti ir vecums, dzimums, invaliditāte, ādas krāsa. Veikalā atradās dažāda vecuma, dzimuma cilvēki, un tiem netika pievērsta pastiprināta uzmanība. Veikalā neatradās cilvēki ar acīmredzamu invaliditāti. Līdz ar to šie kritēriji nevarēja būt par pamatu atšķirīgai attieksmei. Tiesībsarga piezīme.

Nemot vērā iepriekš norādīto, tiesībsargs apšaubu G4S spējas atpazīt diskriminācijas aizlieguma principu, tā formas un veidus, atbilstoši par to informēt savus darbiniekus, kā arī veikt preventīvas darbības, lai šādi incidenti nenotiktu.

[7.3] G4S un Maxima ir norādījis, ka apsargs kopš minētā incidenta atrodas neattaisnotā prombūtnē. G4S nav sniedzis informāciju, kas minēto apliecinātu. Līdz ar to tiesībsargs apšaubu G4S norādītā patiesumu.

Maxima pēc incidenta ir vērsusi G4S uzmanību uz nepieciešamību nodrošināt to, ka konkrētais apsargs vairs netiek nodarbināts Maxima veikalos. Tiesībsarga rīcībā nav informācijas, lai varētu pārliecināties, ka minētais fakts tiešām ir noticis un ka G4S nodrošina, ka minētais apsargs Maxima veikalos netiek nodarbināts.

[7.4] Klients iesniegumā ir norādījis uz rupju attieksmi no apsarga puses. Video var redzēt, ka notiek konflikts, ka apsargs ir pirmais, kas iniciē komunikāciju, tomēr minētais video ir bez audio ieraksta. Iesniegumam nav pievienota informācija par iespējamām lieciniekiem, kā arī Maxima⁷ un G4S nav sniegusi precīzu informāciju par runāto. Tādējādi tiesībsargam nav iespējams pārliecināties, kas precīzi tika teikts. Tomēr ir iespējams pārliecināties, ka Klients nepārkāpa kārtība noteikumus, jo nedz video, nedz Maxima uz to nav norādījusi. Tāpat ir iespējams pārliecināties, ka apsarga teiktais ir aizskāris klientu, jo Maxima vairākkārt ir atvainojusies par apsarga uzvedību, tādējādi arī atzīstot, ka šāds komunikācijas veids nav bijis pareizs.

Līdz ar to ir iespējams pārliecināties, ka komunikācija ir bijusi Klientam aizskaroša.

[7.5] Klients ir norādījis uz to, ka viņam tika atteikta atkārtota apkalpošana pēc tam, kad bija sācies konflikts ar apsargu. Maxima minēto noliedza. Tiesībsargs sazinājās ar Klientu, kas uzstāja, ka pēc pārtikas produktu apēšanas uz vietas ir vēlējis iegādāties papildu sviestmaizi, kuras iegāde tika atteikta gan no Maxima darbinieces, gan apsarga puses. Vēlreiz pārskatot iesniegtā video ieraksta kopiju, var redzēt, ka Klients ir vēlējis doties prom, kad apsargs viņu ir aizkavējis. Plkst.18:29:02 Klients kopā ar apsargu ir pienācis pie Maxima darbinieces, kas atradās aiz letes. Sākotnēji var redzēt, ka Klients sarunājas ar Maxima darbinieci, pēc tam sākot aktīvi žestikulēt. Var redzēt, ka Maxima darbiniece nejūtas ērti konkrētajā situācijā.

2019.gada 24.aprīlī Tiesībsarga biroja darbinieks apmeklēja “Express Maxima” veikalu, lai pārliecinātos par preču izkārtojumu. Konkrētajā veikalā ir divu veidu produkti – tie, kurus klients var izvēlēties pats, attiecīgi par tiem norēķinoties, kā arī produkti, kuru saņemšanai ir nepieciešama Maxima darbinieku palīdzība, jo tie atrodas aiz letes, un tos ir nepieciešams atsevišķi pagatavot (kebabs, siltās sviestmaizes utt.).

Konkrētajā aspektā tiesībsarga rīcībā ir pretrunīga informācija, jo Klients norāda, ka ir vēlējis iegādāties papildus preces, tomēr nav liecinieku, kas to apstiprinātu, kā arī video ieraksts ir bez audio, kas arī liedz apstiprināt Klienta norādīto. Savukārt Maxima minēto noliedz, vienlaikus tiesībsarga rīcībā nav informācijas, kas apliecinātu Maximas apgalvojumu. Līdz ar to tiesībsargs nevar nedz apstiprināt, nedz noliegt atteikumu pārdot preces pēc konflikta sākšanās.

Par iespējamu naida runas pārkāpumu

[8] Papildus Satversmes 91.pantā nostiprinātajam vienlīdzības principam un diskriminācijas aizlieguma principam, Eiropas Cilvēka tiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvencijas 14.pantā ir noteikts, ka šajā konvencijā minēto tiesību un brīvību īstenošana tiek nodrošināta bez jebkādas diskriminācijas – neatkarīgi no dzimuma, rases, ādas krāsas, valodas, reliģijas, politiskajiem vai citiem uzskatiem, nacionālās vai sociālās izcelsmes, saistības ar kādu nacionālo minoritāti, mantiskā stāvokļa, kārtas vai cita stāvokļa.

Tiesībsargs uzver, ka jebkāda veida naidu un diskrimināciju kurinošu izteicienu vai izteicienu, kas aicina uz vardarbību pret noteiktu personu grupu, paušana ir aizliegta.

⁷ Nav nedz apliecinājusi, nedz noliegusi apsarga vārdus, kas liecinātu par rupju attieksmi tieši Klienta rases dēļ. Tiesībsarga piezīme.

Tiesībsarga ieskatā nebūtu pieļaujama situācija, kādā pakalpojuma sniedzējs vai jebkura cita persona saistīta ar pakalpojuma sniedzēju nepamatoti aizskartu personu, izteiktu vardarbības draudus un izmantotu izteicienus, kas apzīmētu personas rasi vai ādas krāsu. Tiesībsargs norāda, ka jebkāda veida naidu un diskrimināciju kurinošu izteicienu vai izteicienu, kas aicina uz vardarbību, paušana ir aizliegta. Konkrētāk, Krimināllikuma 78. pantā ir nostiprināta atbildība par darbību, kas vērsta uz nacionālā, etniskā, rasu vai reliģiskā naida vai nesaticības izraisīšanu.

Kā jau iepriekš ir minēts, Maxima video ieraksta kopija ir veikta bez skaņas ieraksta. Tādējādi tiesībsargam nav iespējams identificēt naida runas pazīmes vai aicinājumu uz vardarbību izteikumu paušanu vai jebkāda cita veida prettiesisku izteikumu paušanu veikala apsarga vai darbinieku izteikumos. Ja Klienta rīcībā ir konkrētāki pierādījumi, kas var apliecināt iespējamo prettiesisko izteikumu paušanu (piemēram, liecinieku liecības, incidenta audioieraksts, sarakste ar komersantu sociālajos tīklos), Klientam ir tiesības vērsties Valsts drošības dienestā ar lūgumu ierosināt kriminālprocesu par konkrētajiem izteikumiem.

Par Maxima un G4S darbinieku apmācībām

[9] Gan Maxima, gan G4S norāda, ka veic darbinieku apmācības darbam ar klientiem, tomēr neviens no uzņēmumiem nav iesniedzis konkrētu dokumentu (piemēram, lekciju slaidus), kas apliecinātu, ka šādas mācības notiek. Ņemot vērā, ka gan Maxima, gan G4S sniegtā informācija rada šaubas, tiesībsargs atsevišķi norādīs uz potenciālajiem problēmjaudājumiem, kurus būtu nepieciešams risināt.

[9.1] Maxima ir papildus iesniegusi Klientu apkalpošanas standartu. Tiesībsargs, to izvērtējot, norāda, ka Maxima Klientu apkalpošanas standarts ir vērst uz produktu pārdošanu, nevis attieksmi pret klientiem no dažādām sabiedrības grupām. Līdz ar to tiesībsargs nevar izdarīt secinājumus, pamatojoties uz Maxima Klientu apkalpošanas standartu, ka Maxima darbinieki ir informēti par diskriminācijas aizlieguma novēršanu pret dažādām sabiedrības grupām.

Tiesībsargs norāda, ka diskriminācijas definīcija un aizliegtie kritēriji ir doti šī atzinuma 7.punktā. Tātad diskriminācijas pamatā var būt Maxima darbinieku attieksme pret kādu no kritērijiem piederošajām mērķgrupām.

Tiesībsarga ieskatā minētie kritēriji ir jāņem vērā sniedzot pakalpojumu, jo dažādām mērķgrupām var būt dažādas vajadzības, kas var pamatot arī dažādu komunikācijas veidu un stilu. Piemēram, senioriem var būt nepieciešamība palīdzēt izlasīt produktu nosaukumus. Personām ar invaliditāti var būt nepieciešams ne tikai nodrošināt fiziskās vides pieejamību pakalpojuma sniegšanas vietā, bet uzņēmumam būtu jāapdomā sava politika (darbinieku rīcība un reakcija), ja ierodas cilvēks ar redzes traucējumiem un suni-pavadoni. Var būt cilvēki ar invaliditāti, kuri vēlētos saņemt uzņēmuma darbinieku palīdzību preču izvēlē, savukārt, ir cilvēki ar invaliditāti, kuri palīdzības sniegšanu bez atļaujas prasīšanas uzskata par pazemošanu un diskrimināciju. Tāpat ir jāņem vērā, ka pakalpojumi ir jāsniedz visiem cilvēkiem vienādi neskatoties uz dažādu politisko pārliecību, piemēram, ja uzņēmuma vadītājs iesaistās politikā, ir notikusi intervija ar žurnālistu, kurš apšaubā uzņēmuma vadītāja kā politiķa kompetenci, tas nevar būt par iemeslu, lai liegtu žurnālistam vai cilvēkam ar citu politisko pārliecību iegādāties preces vai saņemt pakalpojumu.

Diskriminācija pret cilvēkiem ar citu ādas krāsu (rasi) var izpausties dažādi, piemēram, aizliegums ieiet kādā publisko pakalpojumu sniegšanas vietā (klubos, bankās, baseinos), atteikums sniegt pakalpojumu (atteikums izmantot lidmašīnu, lai arī cilvēkam ir bijuši visi nepieciešamie dokumenti, un lidmašīnā ir brīvas vietas)⁸, rasu aizspriedumi.⁹ Minētie aizspriedumi var izpausties dažādi gan kā rasisms, gan stereotipi, gan rasu profilēšana, bet galvenā būtība ir konkrēta cilvēka vispārināšana, pamatojoties uz rasi, kurai tas pieder, lai

⁸ Equinet Discussion Paper: Fighting Discrimination on Ground of Race and Ethnic Origin. December 2016.

⁹ *Race bias.*

atļaušanu atšķirīgu attieksmi.¹⁰ Piemēram, cilvēkam ir tumšāka ādas krāsa, ar ko asociējas indieši. Tikai tāpēc, ka indieši iepriekš ir apmeklējuši konkrēto uzņēmumu un atsevišķi indivīdi nav bijuši kārtīgi, tiek prezumēts, ka ikviens, kas izskatās līdzīgs indiešiem, rīkosies tāpat.

[9.2] Lai arī Maxima norāda, ka darbinieki tiek apmācīti, tomēr Maxima vienlaikus ir atzinusi, ka Maxima darbinieki nezināja kā rīkoties situācijā, kad Klients norādīja uz apsarga nekompetenci.

Nemot vērā, ka Maxima darbojas pakalpojumu sniegšanas jomā, kur darbs ar cilvēkiem ir ikdiena, nav pieļaujama situācija, ka Maxima darbinieks/ -ki nezina kā risināt konfliktsituācijas ar klientiem.

[9.3] G4S vērsa uzmanību, ka tiek veikti preventīvi pasākumi, lai nepieļautu konkrētajā gadījumā aprakstīto situāciju, tāpat pēc minētās situācijas darbinieki ir atkārtoti instruēti. Tomēr G4S nav sniedzis nekādu citu pamatojumu, piemēram, mācību materiālus kopijas, iekšējo standartu/ iekšējās darba kārtības kopiju, lai tiesībsargs varētu pārliecināties, ka darbinieku rīcībā ir informācija par attieksmi pret dažādām sabiedrības grupām.

Līdz ar to tiesībsargs nevar izdarīt secinājumu, ka G4S tiešām ir nodrošinājis darbinieku izglītošanu par konkrētajiem jautājumiem. Turklāt kā tiesībsargs norāda šī atzinuma 7.punktā, tiesībsargam nav pārliecības, ka G4S kā uzņēmums izprot diskrimināciju, spēj to atpazīt un zina kā rīkoties šādos gadījumos.

[10] Maxima šī atzinuma 3.punktā ir norādījusi uz darba devēja ierobežojumiem noskaidrot potenciālā darbinieka pārliecību, jo to aizliedz likums.

Tiesībsargs vērs uzmanību, ka norādītais neatbilst Darba likumam. Darba likuma 33.panta otrā daļa noteic aizliegumu darba intervijas laikā uzdot jautājumus, kas neattiecas uz paredzētā darba veikšanu vai nav saistīti ar pretendenta piemērotību šim darbam, kā arī jautājumi, kas ir tieši/ netieši diskriminējoši (attiecas tikai uz kandidātu), t.i.,: par grūtniecību; par ģimenes vai laulības stāvokli; par iepriekšēju sodāmību, izņemot gadījumu, kad tam attiecībā uz veicamo darbu varētu būt būtiska nozīme; par reliģisko pārliecību vai piederību pie kādas reliģiskās konfesijas; par piederību pie kādas politiskās partijas, darbinieku arodbiedrības vai citas sabiedriskās organizācijas; vai par nacionālo vai etnisko izcelsmi.

Tas nozīmē, ja uzņēmuma politika ir saistīta ar vienlīdzības ievērošanu un diskriminācijas aizliegumu, tad minētais ietilpst ikviena darbinieka darba veikšanā. Tādējādi darba intervijas laikā nav aizliegts kandidātam lūgt pildīt konkrētus pārbaudījumus, kas saistīti ar veicamajiem darba pienākumiem, vai arī uzdot jautājumus par darbinieku rīcību dažādās situācijās, piemēram, "Kā Jūs rīkotos, ja veikalā ienāktu cilvēks ar suni - pavadoni?" Šādā veidā darba devējs var pārliecināties, vai kandidāts ir iepazinies ar darba devēja īstenoto politiku pret klientiem, vai spēs to realizēt praksē un vai arī ir nepieciešamas papildu apmācības.

Līdz ar to darba intervijas laikā darba devējs nevar uzdot personiskus un tieši/ netieši diskriminējošus jautājumus par kandidāta/ -es personisko pārliecību, tomēr var uzdot jautājumus, kas ir saistīti ar darba devēja īstenoto politiku/ darbību, jo darba vidē darbiniekam neatkarīgi no personiskā viedokļa vai pārliecības ir jāīsteno darba devēja noteiktie darba pienākumi un attieksme, ja vien tas nav pretrunā ar normatīvajiem aktiem.

[11] Tiesībsargs jau iepriekš ir saņēmis mutiskas sūdzības par dažādu apsardzes kompāniju pārstāvošu darbinieku attieksmi pret dažādām sabiedrības grupām, piemēram, cilvēkiem ar dažādu seksuālo orientāciju, cilvēkiem ar invaliditāti un pašlaik ir saņemta rakstiska sūdzība par attieksmi pret cilvēku ar atšķirīgu ādas krāsu.

Apsardzes uzņēmumi katru gadījumu risina atšķirīgi – gan sodot apsargu, gan neizskatot sūdzību. Tāpat praksē ir bijis gadījums, kad apsargs par diskriminējošām darbībām un izteicieniem tiek atbrīvots no amata, tiek pieņemts darbā citā uzņēmumā un turpina vērst

¹⁰ Racial Bias and Discrimination: From Colorism to Racial Profiling. Pieejams: <<https://www.thoughtco.com/types-of-racial-bias-and-discrimination-2834985>>

diskriminējošu attieksmi pret konkrēto sabiedrības grupu, pret kuru tam ir personīgi iebildumi. Līdz ar to ne vienmēr darba tiesisko attiecību pārtraukšana var būt pietiekams sods, lai apsargs apzinātos savas rīcības prettiesiskumu. Tādējādi ir nepieciešams nodrošināt apsargu izglītošanu.

Tiesībsargs plāno informēt apsardzes nozares vienojošās organizācijas par nepieciešamību pievērst lielāku uzmanību apsargu izglītošanai tieši diskriminācijas aizlieguma jomā kā piemēru norādot konkrēto lietu.

Tiesībsarga rekomendācijas:

[1] Maxima apmācīt darbiniekus darbam ar dažādām sabiedrības grupām, lai novērstu potenciālus diskriminācijas gadījumus, kā arī nodrošināt seminārus par konfliktsituāciju risināšanu ar klientiem. Tiesībsargs aicina minēto nodrošināt sešu mēnešu laikā pēc šī atzinuma saņemšanas, iesniedzot tiesībsargam mācību materiālu vai iekšējo normatīvo aktu kopijas, kur minētais ir atrunāts. Tiesībsargs norāda, ka materiālu kopijas paliks tikai tiesībsarga rīcībā.

[2] G4S iesniegt tiesībsargam trīs mēnešu laikā pēc šī atzinuma saņemšanas mācību materiālu vai iekšējo normatīvo aktu kopijas, kur var pārlicināties, ka G4S nodrošina informācijas sniegšanu saviem darbiniekiem par potenciālām situācijām, kad var veidoties iespējami diskriminācijas aizlieguma pārkāpumi. Tiesībsargs norāda, ka materiālu kopijas paliks tikai tiesībsarga rīcībā.

[3] Maxima un G4S divu nedēļu laikā kopš šī atzinuma saņemšanas dienas sniegt dokumentāli pamatotu informāciju, kas apliecinātu, ka minētais apsargs vairs netiek nodarbināts Maxima veikalos. Tiesībsargs norāda, ka informācija paliks tikai tiesībsarga rīcībā.

Ar cieņu
tiesībsargs

J.Jansons

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu