



Yhdenvertaisuus palvelujen saatavuudessa

Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän elinkeino-toiminnassa. Yhdenvertaisuuslain syrjäntäkielto koskee irtaimen ja kiinteän omaisuuden sekä palveluiden – kuten pankki-, kauppa- ja ravintola-alan – tarjontaa ja saatavuutta. Vähemmistövaltuutetun tietoon tulee usein tapauksia, joissa romanit ovat kohdanneet syrjintää asioidessaan kaupoissa tai ulkomaalaiset pyrkiessään ravintolaan. Ulkomaalaistaustaiset ottavat yhteyttä vähemmistövaltuutettuun törmätessään vaikeuksiin pankkitilin avaamisessa suomalaisessa pankissa. Myös asunnon saantia koskevat ongelmat ovat päivittäin esillä vähemmistövaltuutetun työssä.

Päivi Keskitalo, ylitarkastaja,
vähemmistövaltuutetun toimisto



Равноправие при обслуживании

Закон о равноправии запрещает дискриминацию в предпринимательской деятельности. В законе о равноправии запрет дискриминации распространяется как на сферу движимого и недвижимого имущества, так и на сферу услуг, таких как банковские, торговые и ресторанные услуги. К уполномоченному по делам меньшинств часто поступает информация о случаях, когда цыгане сталкиваются с проявлением дискриминации в магазинах или иностранцы при попытках посетить ресторан. Лица иностранного происхождения обращаются к уполномоченному по делам меньшинств при возникновении трудностей с открытием банковского счёта в финском банке. Также ежедневно уполномоченный по делам меньшинств сталкивается в своей работе с проблемами, которые возникают у людей при получении квартиры.

Пяйви Кескитало, старший инспектор, офис
уполномоченного по делам меньшинств

Yhdenvertainen kohtelu palvelujen tarjonnassa

Syrjintä on kiellettyä elinkeino toimintana tarjottavien sekä muiden julkisesti saatavien palveluiden yhteydessä. Elinkeinonharjoittaja syyllistyy syrjintään, jos hän kieltäytyy palvelemasta asiakasta yleisesti sovitulla ehdoilla. Palvelusta ei voi esimerkiksi kieltäytyä asiakkaan ihonvärin, tiettyyn kansanryhmään kuulumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti. Yhtäläistä palvelua ei ole asiakkaan palveleminen nöyryyttävällä, halveksuntaa osoittavalla tai muulla asiakasta loukkaavalla tavalla. Myös se, ettei asiakasta hänen etnisen taustansa vuoksi palvelulla tavanomaisin ehdoin, vaan häneltä esimerkiksi vaaditaan korkeampi hinta kuin muilta asiakkailta, on kiellettyä syrjintää.

Työnantajalla on myös velvollisuus valvoa, etteivät työntekijät palvelutoiminnassa syyllisty syrjintään. Tämä koskee esimerkiksi ravintolatoiminnassa myös vahtimestareita, vaikka palvelut ostettaisiin ulkopuoliselta

Равноправное обращение при предоставлении услуг

При предоставлении услуг дискриминация запрещена как в рамках предпринимательской деятельности, так и в рамках общественных услуг. Предприниматель виновен в дискриминации, если он отказывается обслуживать клиента на общепринятых условиях. Нельзя отказать в услуге клиенту на основании цвета кожи, отношения к определённой национальной группе или по другой причине, связанной с данным человеком.

С клиентами надо обращаться равноправно. Нельзя считать обслуживание одинаковым для всех, если какого-то клиента унижают, относятся к нему пренебрежительно или оскорбляют. Запрещённой дискриминацией является также обслуживание клиента из-за его этнического происхождения не на обычных условиях, а требуя, например, с него более высокую цену за услугу, чем с других клиентов.

Работодатель обязан контролировать работников, занятых обслуживанием клиентов, чтобы они не были виновны в дискриминационных действиях. В деятельности ресторанов это касается также швейцаров, несмотря на то, что их услуги могут быть куплены у стороннего предприятия. Работодателю придётся отвечать и в том случае, когда он знает, что его подчинённые дискриминируют клиентов, но не вмешивается в это. У работников, со своей сто-

yritykseltä. Työnantaja voi joutua vastuuseen silloinkin, kun hän tietää alaistensa syrjivän asiakkaita, eikä puutu tähän. Työntekijöillä on puolestaan itsenäinen vastuu toimiensa laillisuudesta. Vaikka esimies ohjeistaisi syrjivään käytökseen, ei tämä vapauta työntekijää vastuusta, jos syrjintää tapahtuu.

Lisäksi syrjintä on kiellettyä, kun kysymys on elinkeinon harjoittamisesta. Esimerkiksi yritykset eivät voi tehdä sopimuksia syrjivin perustein, siten että elinkeinonharjoittaja joutuu muita huonompaan asemaan etnisen taustansa johdosta.

Syrjintä kauppaliikkeissä

Monet ulkomaalaistaustaiset ja romanit kertovat kokevansa syrjintää kaupassa asioidessaan. Kauppaliikkeiden syrjivä toiminta vaikeuttaa jokapäiväistä elämää. Kaupat ovat kieltäytyneet palvelemasta vähemmistöihin kuuluvia tai henkilöt joutuvat jatkuvasti myymälävirtausten erityistarkkailuun. Syrjintä ei rajoitu vain liiketiloihin pääsyn estämiseen, vaan liikkeiden ja yritysten toiminta saattaa täyttää myös häirinnän tunnusmerkistön. Näin käy jos asiakasta esimerkiksi seurataan, kuulustellaan tai tutkitaan tarkoituksellisesti muiden asiakkaiden edessä ainoastaan etnisen alkuperän johdosta.

Ravintolapalvelut

Vähemmistövaltuutetulle tulee useita yhteydenottoja ulkomaalaistaustaisilta, joilta on evätty pääsy ravintolaan. Ravintoloiden asiakasvalinnassa ja -palvelussa sovellettavat pukeutumiseen liittyvät käytännöt voivat olla hyväksyttäviä asiakasvalinnan perusteita, mutta jos näitä sovelletaan vain etnistä vähemmistöä edustavan henkilön kohdalla, kyse on syrjinnästä. Ravintolan edellyttäessä asiakkailta juhlevaa pukeutumista, lenkkitosuuihin pukeutuneita asiakkaita tulee kohdella yhtäläisesti, etniseen alkuperään katsomatta. Jos asiakkaana oleva tai asiakkaaksi pyrkivä henkilö käyttäytyy häiritsevästi ravintolassa, voidaan häntä kieltäytyä palvelemasta, mutta yhden häiriökäytös ei riitä syyksi evätä palveluita muilta samaan kansanryhmään kuuluvilta.

Vaikeuksia pankkitilien avaamisessa

Merkittävä vähemmistövaltuutetun asiakastyön alue on ongelma pankkipalveluiden saatavuudessa. Pankit ovat kieltäytyneet avaamasta tiliä eräille ulkomaalaistaustaisille vedoten rahanpesua koskevaan lainsäädäntöön. Luottolaitoslaki velvoittaa pankin tunnistamaan ja tuntemaan asiakkaansa. Luottolaitoslaissa viitataan myös lakiin rahanpesun ja terrorismin estämisestä, mikä asettaa

роны, имеется самостоятельная ответственность за законность своих действий. Даже если начальник и порекомендовал бы им вести себя дискриминирующим образом, это не освобождает работника от ответственности, если с его стороны происходит дискриминация.

Кроме этого, дискриминация запрещена при занятии предпринимательской деятельностью. Например, предприятия не могут заключать договора на дискриминационных основаниях, таким образом, что предприниматель оказывается в худшем, чем другие, положении из-за своего этнического происхождения.

Дискриминация в магазинах

Многие иностранцы и цыгане рассказывают, что подвергаются дискриминации при посещении магазинов. Дискриминационная деятельность торговых предприятий затрудняет повседневную жизнь. Магазины отказывались обслуживать клиентов, относящихся к меньшинствам, или люди постоянно оказывались объектами особого контроля охранников магазина. Дискриминация не ограничивается только созданием препятствия для входа в магазин, но также деятельность магазинов и фирм может отвечать признакам проявления домогательств. Такое происходит, например, когда за клиентом следят, преднамеренно допрашивают и проверяют его в присутствии других клиентов только на основании его этнического происхождения.

Обслуживание в ресторане

Уполномоченному по делам меньшинств приходит много обращений от лиц иностранного происхождения, которым запретили вход в ресторан. Существует практика выбора и обслуживания клиентов в ресторанах, связанная с дресскодом, но если это применяется только по отношению к лицам, представляющим этническое меньшинство, то вопрос касается дискриминации. В ресторане, требующем, чтобы клиент был одет в праздничный наряд, ко всем клиентам, нарушившим это правило и пришедшим, например, в кроссовках, следует относиться одинаково, независимо от их этнического происхождения. Если клиент ресторана или человек, стремящийся стать его клиентом, нарушает порядок в ресторане, можно отказаться от его обслуживания, но плохое поведение одного клиента недостаточная причина для отказа в услугах другим представителям той же этнической группы.

Трудности при открытии банковского счёта

Значимой областью работы с клиентами уполномоченного по делам меньшинств является проблема доступности банковских услуг. Банки отказывались открывать банковский счёт некоторым лицам иностранного происхождения, ссылаясь на законодательство, касающееся отмывания денег. Закон кредитных учреждений обязывает банки опознавать или знать своих клиентов. В законе кредитных учреж-

pankille pitkälle menevät velvoitteet asiakkaan tunnistamisessa ja henkilöllisyyden todentamisessa.

Turvapaikanhakijoiden saattaa olla vaikea avata pankkitiliä, vaikka he sellaisen tarvitsisivat työpaikan saatuaan. Turvapaikanhakijalta puuttuu usein virallinen henkilöllisyystodistus, kuten passi, jonka perusteella henkilöllisyys voitaisiin varmistaa. Joko lähtötilanteessa ei ole ollut mahdollisuuksia hankkia virallisia matkustusasiakirjoja tai lähtömaassa ei ole toimivia viranomaisia, jotka voisivat todistuksia antaa. Työnantaja voi edellyttää pankkitiliä palkanmaksun suorittamiseen. On sattunut, että turvapaikanhakija on menettänyt työtilaisuuden, koska palkkatiliä ei saa avattua. Harva työnantaja maksaa nykyaikana palkan käteisenä.

Huono palvelu ei ole aina syrjintää

Kaikki epäasiallinen palvelu ei kuitenkaan ole yhdenvertaisuuslain tarkoittamaa syrjintää. Etnisen syrjinnän edellytyksenä on, että henkilöä on vertailukelpoisessa tilanteessa kohdeltu huonommin kuin toisia nimenomaan etnisen alkuperänsä takia. Niinpä esimerkiksi palveluntarjoajan tai viranomaisen epäkohtelias, epäasiallinen tai hidas palvelu on syrjintää vain, jos sen syynä on asiakkaan etninen tausta.

Jos kohtaat syrjintää

Jos kohtaat syrjintää, voit ottaa yhteyttä vähemmistövaltuutetun toimistoon. Yhteydenotto tapahtuu pääsääntöisesti kirjallisesti. Tarvittaessa vähemmistövaltuutettu lähettää asiaa koskevan selvityspyynnön vastapuolelle. Todettuaan kyseessä olevan kielletyn syrjinnän, vähemmistövaltuutettu antaa kehotuksen tai ohjeen olla jatkamatta syrjintää. Vähemmistövaltuutettu voi avustaa myös sovinnon aikaansaamisessa.

Syrjintäasioita käsittelee myös syrjintälautakunta. Se voi asettaa uhkasakon syrjintäkiellon tehostamiseksi. Syrjintää kokenut voi pyytää myös poliisia tutkimaan asiaansa. Tällöin asia voidaan syyteharkinnan jälkeen käsitellä tuomioistuimessa. Syrjinnästä voidaan lisäksi nostaa erillinen hyvityskanne kahden vuoden kuluessa tapahtuman ajankohdasta.

Tapauksissa, joissa ei ole saatu muihin toimenpiteisiin johtavaa näyttöä syrjinnästä, vähemmistövaltuutettu on kuitenkin kehottanut palveluntarjoajaa kiinnittämään huomiota palveluperiaatteisiinsa ja asiakaspalvelunsa toimivuuteen siten, ettei kenellekään syntyisi tunnetta syrjityksi tulemisesta etnisen alkuperän vuoksi.

дений ссылаются также на закон о предотвращении отмывания денег и терроризма, что устанавливает перед банком далеко идущие обязательства при опознавании клиента и установлении его личности.

У лиц, просящих политического убежища, могут быть трудности при открытии банковского счёта, хотя они нуждаются в нём при получении рабочего места. У соискателя убежища часто отсутствует официальное удостоверение личности, такое, как паспорт, на основании которого можно было бы удостоверить его личность. Либо в исходной ситуации не было возможности приобрести официальные проездные документы, либо в исходной стране нет действующих официальных органов власти, которые могли бы выдавать удостоверения. Работодатель может потребовать наличие банковского счёта для выплаты зарплаты. Случалось так, что соискатель политического убежища терял возможность устроиться на работу, так как не смог открыть банковский счёт. В настоящее время редкий работодатель выплачивает зарплату наличными.

Плохое обслуживание не всегда является дискриминацией

Однако не всякое неуместное обслуживание является дискриминацией. Предпосылкой этнической дискриминации служит то, что с человеком в подходящей для сравнения ситуации обращались хуже, чем с другими людьми, именно из-за этнического происхождения. Например, невежливое, неуместное или медленное обслуживание со стороны лица, предоставляющего услугу, или должностного лица является дискриминацией только тогда, когда причина такого обращения этническое происхождение клиента.

Если Вы столкнётесь с дискриминацией

Если Вы столкнётесь с дискриминацией, то можете обратиться в офис уполномоченного по делам меньшинств. Обычно обращение происходит в письменном виде. При необходимости, уполномоченный по делам меньшинств направит просьбу о разъяснении по данному делу оппонировавшей стороне. Установив, что вопрос касается запрещённой дискриминации, уполномоченный по делам меньшинств предлагает или рекомендует прекратить продолжение дискриминации. Уполномоченный по делам меньшинств может также помочь в достижении примирения.

Вопросы дискриминации рассматривает и комиссия по дискриминации. Она может установить штраф, чтобы запрет на дискриминацию был более эффективным. Лицо, подвергшееся дискриминации, для рассмотрения своего дела может также обратиться в полицию. При этом дело может быть рассмотрено в суде после досудебного рассмотрения прокурором вопроса о предъявлении обвинения. Кроме этого, по поводу дискриминации можно подать отдельный иск о возмещении ущерба в течение двух лет с момента события.

В случаях, когда не были найдены доказательства дискриминации, ведущие к принятию других мер, уполномоченный по делам меньшинств всё-таки предлагал лицу, оказывающему услуги, обратить внимание на принципы обслуживания клиентов и действенность этого обслуживания для того, чтобы ни у кого из клиентов не возникло ощущение, что он оказался подвергнутым дискриминации из-за своего этнического происхождения.