бр. 07-00-553/2019-02 датум: 9.12.2019.

**МИШЉЕЊЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | МС1105/2019 |  |  |  |

*Мишљење је донето у поступку поводом притужбе коју је АА поднела против ББ ... и ВВ. Подноситељка је у притужби, између осталог, навела да је 12. септембра 2019. године, у експозитури ББ у ... улици у ..., у присуству две шалтерске службенице и „званичног“ обезбеђења банке, вербално нападнута од „непознатог младог човека“ који јој је том приликом упутио „најстрашније“ псовке и увреде попут : „курво“, „усташо“, „босанска певачице“, „* *је..о те језик којим говориш“, „врати се одакле си дошла“, „је..о те ... и ГГ певачко друштво“, због чега се више пута обратила раднику обезбеђења банке са молбом да је заштити од младића који је вређа. Подноситељка притужбе је појаснила да је рођена у ..., да поседује држављанство Републике Хрватске и да говори хрватским језиком, као и да је јеврејског порекла и председница удружења „ГГ певачког друштва“. Такође, у притужби је навела да је поред увреда и псовки које су се односиле на њену националну припадност и пол, осећање узнемирености и понижења проузроковала и чињеница да „нико“ од запослених у експозитури банке није реаговао на младића који је вређа, због чега је поднела приговор банци, док је против младића поднела пријаву ПС .... Током поступка утврђено је да је поступајући по пријави притужиље, ПС ... обавила увиђај у оквиру којег је извршила увид у снимак сигурносних камера и узела изјаве од запослених који су 12. септембра 2019. године присуствовали догађају који се одиграо у филијале банке у ... улици, па је на основу тако спроведених радњи поднела захтев за покретање прекршајног поступка против ВВ због извршеног прекршаја из члана 9. став 1. Закона о јавном реду и миру. Имајући у виду да је поводом наведеног догађаја који је предмет анализе Повереника против ВВ већ покренут поступак пред надлежним судом, а да је одредбом члана 36. став 1. Закона о забрани дискриминације прописано да Повереник не поступа по притужби уколико је поступак пред судом по истој ствари већ покренут или правноснажно окончан, поступак против ВВ је обустављен. Даље, имајући у виду да је притужба поднета и против Банке, Повереник је анализирао да ли су запослени у филијали предузели одговарајуће радње да спрече понижавајуће и увредљиво поступање према подноситељки притужбе, као и да ли је, и које мере, Банка предузела након сазнања за наведени инцидент. С тим у вези, Повереник констатује да је на основу изјава запослених службеница банке и радника обезбеђења који су присуствовали догађају од 12. септембра 2019. године, а које су достављене уз изјашњење Банке, утврђено да запослене службенице нису тражиле од радника обезбеђења банке да реагује на понашање младића који подноситељки притужбе изговара дискриминаторне и сексистичке увреде и псовке. Такође, на основу навода из изјашњења Банке може се закључити да запослени о наведеном инциденту нису обавестили ни руководство Банке, ни надлежне државне органе, пре свега полицију, иако им је, како су то сведоци у својим изјавама навели, „клијент ВВ познат од раније као јако конфликтна особа“. Ценећи наведено, а имајући у виду наводе притужбе, изјашњења и изјаве сведока, Повереник сматра да мере које су у конкретном случају запослени у Банци, укључујући и радника обезбеђења, предузели нису биле ни адекватне, довољне и ефикасне, да би онемогућиле ВВ да подноситељки притужбе упућује сексистичке и дискриминаторне увреде на основу њене националне припадности и пола, као и да таквим изјавама изазове осећање угрожености, понижења и страха код притужиље. Даље, поводом навода из изјашњења Банке „да је нејасно из којих разлога је притужба поднета против Банке јер запослени нису ни активно, ни пасивно допринели понашању које је имало увредљив карактер“, Повереник указује да се акт дискриминације може извршити и пропуштањем да се предузму одређене радње услед којих се лице, због неког свог личног својства, ставља у неоправдано неповољнији положај, као и да за постојање дискриминације намера није правно релевантна, односно да се акт дискриминације може извршити и у незнању да је чињење, нечињење, односно пропуштање које се врши, у супротности са антидискриминационим прописима. Имајући у виду да је на основу спроведеног поступка и достављених доказа утврђено да Банка није предузела мере да онемогући вређање на националној основи и сексистичке изјаве ВВ упућене подноситељки притужбе, да је о инциденту који се догодио у експозитури у ..., Банка обавештена на основу писаног приговора притужиље, а не запослених који су присуствовали инциденту, као и чињеницу да Банка није предузела ни једну радњу којом би показала неодобравање дискриминаторних, секстистичких и увредљивих изјава којима је подноситељка притужбе била изложена у Банци, Повереник за заштиту равноправности дао је мишљење* *да је Банка повредила одредбе Закона о забрани дискриминације. Наиме,* *пропуштањем предузимања адекватних мера против ВВ, који је 12. септембра 2019. године у филијали ББ ..., увредама по основу националне припадности и пола, повредио достојанство подноситељке притужбе на основу њених личних својстава, стварајући непријатељско, понижавајуће и увредљиво окружење, ББ ..., повредила је одредбе члана 6. а у вези са чланом 12. Закона о забрани дискриминације. Због тога је ББ ... препоручено да упути писано извињење подноситељки притужбе због узнемиравања и понижавајућег поступања којем је била изложена у филијали ББ ..., као и да се убудуће у оквиру својих редовних послова и активности придржава прописа о забрани дискриминације.*

1. **ТОК ПОСТУПКА**
	1. Поверенику за заштиту равноправности притужбом се обратилаАА против ББ ... и ВВ.
	2. У притужби је, између осталог, наведено:
* да је 12. септембра 2019. године, у периоду између 14.20-14.40 сати, у присуству две шалтерске службенице и званичног обезбеђења банке, подноситељка притужбе вербално нападнута у експозитури ББ у ... улици у ... од „непознатог младог човека“;
* да је одмах по уласку у банку младић вербално напао притужиљу изговарајући „најстрашније“ псовке и увреде: „курво“, „усташо“, „босанска певачице“, „је..о те језик којим говориш“, „врати се одакле си дошла“, „је..а те ... и ГГ певачко друштво“, због чега се обратила раднику обезбеђења банке са молбом да је заштити од младића који је вређа. Подноситељка притужбе је појаснила да је рођена у ..., а да је у ... дошла на постдипломске студије, да поседује држављанство Републике Хрватске и да говори хрватским језиком, да је јеврејског порекла и да је председница удружења „ГГ певачког друштва“;
* да „нико“ у банци није реаговао на вербални напад којем је била изложена, укључујући радника обезбеђења, две службенице и присутна два клијента банке, због чега се лично обратила непознатом младићу речима: „Господине ја Вас не познајем и нисам за Вас ти“, што је, како је даље наведено, прозроковало додатно вређање и псовке на „националној и родној основи“;
* да се поново обратила обезбеђењу банке речима : „Како дозвољавате да клијента овако вређају у вашој банци“, али да радник обезбеђења ни након тога није реаговао већ је устао са столице на којој је „незаинтересовано“ седео и отишао у „даљи угао банке“;
* да је младић наставио да је псује и вређа, и да у негативном контексту спомиње њен родни град ... и удружење које заступа (ГГ певачко друштво), због чега му се обратила речима: „Позваћу полицију“, али да ни то није спречило младића да настави да је вређа;
* да је наредног дана, 13. септембра 2019. године, након повратка из полицијске станице у коју је отишла како би пријавила инцидент који се догодио у банци, испред филијале банке затекла радника обезбеђења коме је упутила „прекор“ јер је претходног дана „дозволио грозан вербални напад“ и да јој је радник обезбеђења одговорио да је он ту да штити запослене, а не њу, због чега је поднела пријаву директорима банке;
* да је 18. септембра 2019. године поново била у филијали банке у којој се догодио инцидент и да су јој том приликом службенице рекле „да су и оне биле шокиране ситуацијом од пре неколико дана... да је обезбеђење требало насилнику да забрани најпре улазак у банку тротинетом, а затим и да заустави вређање“, као и да су истакле да им је „насилник“ познат и да је и њихову колегиницу вређао речима „краво дебела“;
* да је целокупна ситуација код подноситељке притужбе изазвала велики стрес због чега није била у стању да обавља свој професионални ангажман и да се „прибојава“ сваког наредног одласка у поменуту банку.

Уз притужбу је достављена кривична пријава којом се подноситељка притужбе обратила Министарству унутрашњих послова, ПУ ... и допис од 5. октобра 2019. године упућен ББ ....

* 1. Повереник за заштиту равноправности спровео је поступак у циљу утврђивања правно релевантних чињеница и околности, у складу са чланом 35. став 4. и чланом 37. став 2. Закона о забрани дискриминације, па је у току поступка затражено изјашњење од ББ ... и ВВ против којих је поднета притужба.
	2. У изјашњењу и допуни изјашњења ББ ... (у даљем тексту : Банка) , између осталог, наведено је :
* да се пословање Банке темељи на етичким вредностим садржаним у Кодексу пословног понашања и етике чије одредбе „не толеришу и осуђују било који облик дискриминације, како у односу између запослених, тако и у односу према клијентима банке“, због чега „изражавају осуду догађаја“ и „искрено се саосећају са госпођом АА у погледу њених повређених емоција“;
* да се из описа догађаја који је наведен у притужби „јасно утврђује“ да поступци вређања нису потекли од запослених Банке, нити екстерно ангажованог радника обезбеђења, тј. „да ова лица нису ни активно ни пасивно“ допринела догађају од 12. септембра 2019. године због чега очекују да се Банка „не доводи у негативан контекст“, па је „нејасно“ из којих разлога је притужба поднета против Банке;
* да је након пријема писаног приговора који је подноситељка притужбе упутила Банци 13. септембра 2019. године, обављен разговор са запосленима који су присуствовали спорном догађају који се догодио 12. септембра 2019. године и да је том приликом утврђено да је „господин који је вређао клијенткињу“ опоменут више пута од стране запослене шалтерске службенице и запосленог радника обезбеђења, а да се увидом у снимак безбедносних камера може видети да радник обезбеђења прилази и опомиње особу која вређа подноситељку притужбе, као и да се све време налази у близини и особе која ју је вређала;
* да је на приговор подноситељке притужбе у законом прописаном року, одговорено;
* да је пружање услуга обезбеђења регулисано уговором закљученим између Банке и привредног друштва ДД ...;
* да је у одговору од 26. септембра 2019. године, Банка већ упутила извињење подноситељки притужбе за непријатност коју је доживела у филијали у ... улици.
	1. Повереник за заштиту равноправности констатује да ВВ није било могуће уручити изјашњење на адреси ..., која је у притужби означена као адреса лица против којег је поднета притужба, будући да се пошиљка три пута вратила са назнаком „непознат на адреси“. Имајући у виду наведено, Повереник се дописом обратио Полицијској управи за град ..., ПС ..., којој је подноситељка притужбе поднела пријаву против нн лица поводом догађаја који се одиграо 12. септембра 2019. године у просторијама експозитуре ББ ... у ... улици у .... Наведеним дописом од ПС ... затражено је да обавештење о радњама које су предузете поводом пријаве АА, као и адреса лица које је наведеног дана вербално напало подноситељку притужбе.
	2. У допису Министарствa унутрашњих послова, Полицијска управа за град ..., ПС ..., између осталог, наведено је :
* да је ПС ... 17. септембра 2019. године примио пријаву АА, у којој је описан догађај од 12. септембра 2019. године, када је у експозитури ББ у ... улици у ..., доживела вербални напад од НН лица;
* да су поступајући по наведеној пријави полицијски службеници обавили разговор са запосленим службеницама, ЂЂ и ЕЕ, које су потврдиле да је 12. септембра 2019. године у просторијама банке дошло до вербалне расправе и вређања између подноситељке притужбе и „једног мушког лица“;
* да је прибављен снимак надзорних камера, као и подаци о лицу на које се односи пријава, те да је са ВВ, обављен разговор на околности које су у пријави наведене;
* да је том приликом ВВ изјавио да је пријава неистинита – лажна, да се са подноситељком притужбе познаје дужи временски период и да су у судском спору око локала који се налази на адреси на којој подноситељка притужбе живи, као и да је негирао да је наведеном приликом вређао подноситељку притужбе, претио јој и омаловажавао је;
* да су поводом догађаја од 12. септембра 2019. године, а након свих спроведених радњи, полицијски службеници ПС ... поднели захтев за покретање прекршајног поступка против ВВ, због извршеног прекршаја из члана 9. став 1. Закона о јавном реду и миру, о чему је 23. октобра 2019. године, писаним путем, обавештена и подноситељка притужбе.
1. **ЧИЊЕНИЧНО СТАЊЕ**
	1. Увидом у пријаву коју је подноситељка притужбе упутила Министарству унутрашњих послова, ПУ ..., утврђено је да је, између осталог, наведено да је 12. септембра 2019. године, у службеној просторији експозитуре ББ у ... улици у ..., у периоду између 14.20-14.40 часова, у присуству две запослене службенице на шалтеру и званичног обезбеђења банке, као и два клијента, вербално нападнута од стране „непознатог младог човека“. Даљим увидом утврђено је да је у пријави наведено да је непознати младић ушао у банку на тротинету, и чим је угледао подноситељку пријаве најпре јој се обратио речима : „Шта ми се смешкаш?“, а затим изговорио „најстрашније“ псовке („курво“, „усташо“, „босанска певачице“), због чега се обратила обезбеђењу банке са молбом да је заштити. У пријави је даље наведено да нико од присутних, укључујући две шалтерске службенице, два клијента и радника обезбеђења банке, није реаговао на увреде због чега се обратила младићу речима : „Господине, ја Вас не познајем и нисам за Вас ти“, што је, како је даље наведено, произвело додатне псовке и „грозно вређање“ на националној и родној основи. Такође, утврђено је да је у пријави наведено да је подноситељка притужбе „поново“ затражила помоћ обезбеђења банке којем се обратила речима : „Како дозвољавате да клијента овако вређају у вашој банци“, на шта је радник обезбеђења реаговао устајањем са столице на којој је „незаинтересовано“ седео и отишао у даљи угао банке. Увидом у пријаву утврђено је да је подноситељка притужбе истакла да је младић и након тога наставио да је вређа и да у „негативном контексту“ спомиње њен родни град ... и удружење које заступа, ГГ певачко друштво, као и да је „јасно“ да су младићу познати детаљи из притужиљиног приватног живота, али да јој „није јасно“ зашто службеници ББ уопште нису реаговали, посебно зашто запослени радник обезбеђења „НИШТА“ није предузео.
	2. Увидом у допис од 5. октобра 2019. године који је подноситељка притужбе упутила банци ББ у ... улици у ..., утврђено је да је у допису између осталог навела да је „непријатно изненађена“ одговором Банке од 26. септембра 2019. године у којем се констатује да су наводи подноситељке притужбе неистинити и то након што је као клијенткиња банке вређана и псована по националној и родној основи у присуству запослених и радника обезбеђења. Даљим увидом утврђено је да је подноситељка притужбе још једном истакла да радник обезбеђења ништа није предузео након што му се два пута обратила са захтевом да је заштити, као и да су на исти начин поступиле и запослене шалтерске службенице, односно да се једна од запослених службеница банке, након што је вређање подноситељке притужбе престало, „насилнику“ обратила речима : „Доста више господине.“ Повереник констатује да је подноситељка притужбе у допису упућеном експозитури банке навела да сматра да се банка „огрешила“ о кодекс професионалног и одговорног понашања и да она као клијенткиња банке није била заштићена од вербалног напада, да је претрпела „емотивни шок“ због чега „зазире“ од уласка у банку и да упркос наведеном банка није усвојила њен приговор „јер не говори истину“.
	3. Увидом у изјаву благајнице ЂЂ од 16. септембра 2019. године, запослене у експозитури ББ у ... улици у ..., утврђено је да је, између осталог, наведено да се 12. септембра 2019. године, у поподневним сатима, у експозитури банке догодио „инцидент“ који је описан на следећи начин : *„Клијенткиња АА је чекала у реду, а у том моменту је у експозитуру ушао клијент ВВ. Оба клијента су добро позната радницима банке по томе да обоје имају личних сукоба и међусобних приватних тужби. Клијент ВВ је видно изнервиран јер му се она насмејала почео да је вређа. Ја сам га погледала и рекла да се стиша ако може, клијент се мало смирио и пришао мом шалтеру. С обзиром да је јако конфликтна особа, познат још од пре из екпозитуре у ... улици, нисам смела другачије реаговати а да не прекорачим своја овлашћења и не угрозим своју ни безбедност запослених ни имовине банке.“*
	4. Увидом у изјаву благајнице ЕЕ од 16. септембра 2019. године, запослене у експозитури ББ у ... улици у ..., утврђено је да је, између осталог, наведено да је 12. септембра 2019. године, у експозитури у ... улици, дошло до препирке клијената из њој „непознатих разлога“ и то тако што је клијент ВВ вербално напао клијенткињу АА, а да су колегиница ЂЂ и она за то време имале клијента и да нису биле у могућности да „смирују ситуацију“. Повереник констатује да је сведокиња ЕЕ такође изјавила да је „замолила ВВ да престане са вређањем у тренутку када је клијенткиња АА приступила њеном шалтеру и да је он то учинио“.
	5. Увидом у изјаву ЖЖ, представника привредног друштва које пружа услуге обезбеђења у ББ у ... улици у ... , од 16. септембра 2019. године, утврђено је да је наведено да се 12. септембра 2019. године, у поподневним сатима, у експозитури банке догодио „инцидент“ који је описан на следећи начин : *„Клијенткиња АА је чекала у реду, а у том моменту је у експозитуру ушао клијент ВВ. Оба клијента су добро позната радницима банке по томе да обоје имају личних сукоба и међусобних приватних тужби. Клијент ВВ је видно изнервиран јер му се она насмејала почео да је вређа. Ја сам га опоменуо али је он наставио и даље. С обзиром да је јако конфликтна особа, познат још од пре из екпозитуре у ... улици, нисам могао оштрије реаговати а да не прекорачим своја овлашћења и не угрозим своју ни безбедност запослених ни имовине банке.“*
2. **МОТИВИ И РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ МИШЉЕЊА**
	1. Повереник за заштиту равноправности, приликом одлучивања у овом предмету, имао је у виду наводе из притужбе, изјашњења, као и достављене доказе.

Правни оквир

* 1. Повереник за заштиту равноправности је самосталан, независан и специјализован државни орган установљен Законом о забрани дискриминације са задатком да ради на сузбијању свих облика и видова дискриминације. Одредбама члана 33. Закона о забрани дискриминације прописана је надлежност Повереника за заштиту равноправности. Једна од основних надлежности Повереника јесте да прима и разматра притужбе због дискриминације, даје мишљења и препоруке у конкретним случајевима дискриминације и изриче законом утврђене мере. Поред тога, Повереник је овлашћен да предлаже поступак мирења, као и да покреће судске поступке за заштиту од дискриминације и подноси прекршајне пријаве због аката дискриминације прописаних антидискриминационим прописима. Повереник је, такође, овлашћен да упозорава јавност на најчешће, типичне и тешке случајеве дискриминације и да органима јавне власти препоручује мере за остваривање равноправности. [[1]](#footnote-1)

**3.3.** Устав Републике Србије[[2]](#footnote-2) у члану 21. забрањује сваку дискриминацију, непосредну или посредну, по било ком основу, а нарочито по основу расе, пола, националне припадности, друштвеног порекла, рођења, вероисповести, политичког или другог уверења, имовног стања, културе, језика, старости и психичког или физичког инвалидитета. Такође, одредбом члана 76. став 2. Устава Републике Србије зaбрaњeнa je билo кaквa дискриминaциja збoг припaднoсти нaциoнaлнoj мaњини.

**3.4.** Европска конвенција за заштиту људских права и основних слобода из 1950. године у члану 14. забрањује дискриминацију и прописује да се уживање права и слобода прописаних у овој конвенцији обезбеђује без дискриминације по било ком основу, као што су пол, раса, боја коже, језик, вероисповест, политичко или друго мишљење, национално или социјално порекло, веза са неком националном мањином, имовно стање, рођење или други статус.

**3.5.** Конвенцијом о елиминисању свих облика дискриминације жена[[3]](#footnote-3) прописано је да државе чланице осуђују дискриминацију жена у свим видовима, и да су сагласне да свим одговарајућим средствима која им стоје на располагању, и без одлагања, спроводе политику отклањања дискриминације жена и ради тога се обавезују: (е) да предузму све потребне мере за отклањање дискриминације жена од стране било ког лица, организације или предузећа. Чланом 5. ове Конвенције државе пoтписнице су, између осталог, обавезане дa прeдузму подесне мeрe ради измене друштвених и културних обичаја у погледу понашања мушкараца и жена да би се отклониле предрасуде, као и уобичајена и свака друга пракса заснована на схватању о инфериорности или супериорности једног или другог пола или традиционалној улози мушкараца, односно жена.

**3.6.** Уставна забрана дискриминације ближе је разрађена Законом о забрани дискриминације[[4]](#footnote-4), који у члану 2. став 1. тачка 1. прописује да изрaзи "дискриминaциja" и "дискриминaтoрскo пoступaњe" oзнaчaвajу свaкo нeoпрaвдaнo прaвљeњe рaзликe или нejeднaкo пoступaњe, **oднoснo прoпуштaњe** (искључивaњe, oгрaничaвaњe или дaвaњe првeнствa), у oднoсу нa лицa или групe кao и нa члaнoвe њихoвих пoрoдицa, или њимa блискa лицa, нa oтвoрeн или прикривeн нaчин, a кojи сe зaснивa нa рaси, бojи кoжe, прeцимa, држaвљaнству, нaциoнaлнoj припaднoсти или eтничкoм пoрeклу, jeзику, вeрским или пoлитичким убeђeњимa, пoлу, рoднoм идeнтитeту, сeксуaлнoj oриjeнтaциjи, имoвнoм стaњу, рoђeњу, гeнeтским oсoбeнoстимa, здрaвствeнoм стaњу, инвaлидитeту, брaчнoм и пoрoдичнoм стaтусу, oсуђивaнoсти, стaрoснoм дoбу, изглeду, члaнству у пoлитичким, синдикaлним и другим oргaнизaциjaмa и другим ствaрним, oднoснo прeтпoстaвљeним личним свojствимa (у дaљeм тeксту: личнa свojствa), док је одредбом члана 4. истог закона прописано да су сви једнаки и уживају једнак положај и једнаку правну заштиту, без обзира на лична својства, те да је свако дужан да поштује начело једнакости, односно забрану дискриминације. Чланом 6. Закона о забрани дискриминације прописано је да непосредна дискриминација постоји ако се лице или група лица, због његовог односно њиховог личног својства у истој или сличној ситуацији, било којим актом, радњом или пропуштањем, стављају или су стављени у неповољнији положај или би могли бити стављени у неповољнији положај. Одредбом члана 12. Закона о забрани дискриминације забрањено је узнемиравање и понижавајуће поступање које има за циљ или представља повреду достојанства лица или групе лица на основу њиховог личног својства, а нарочито ако се тиме ствара страх или непријатељско, понижавајуће и увредљиво окружење. Такође, чланом 20. став 2. овог закона забрањено је [...] изражавање мржње, омаловажавање, уцењивање и узнемиравање с обзиром на пол, као и јавно заговарање, подржавање и поступање у складу са предрасудама, обичајима и другим друштвеним обрасцима понашања који су засновани на идеји подређености или надређености полова, односно стереотипних улога полова. Одредбом члана 24. забрањена је дискриминација националних мањина и њихових припадника на основу националне припадности, етничког порекла, верских уверења и језика.

**3.6.** Законом о равноправности полова[[5]](#footnote-5) дискриминација на основу пола дефинисана је као свако неоправдано прављење разлике или неједнако поступање, односно пропуштање, које има за циљ или последицу да лицу или групи отежа, угрози, онемогући или негира признање, уживање или остваривање људских права и слобода у политичкој, економској, друштвеној, културној, грађанској, породичној и другој области, док је одредбом члана 10. став 1. тачка 6. овог закона прописано да узнемиравање представља сваки нежељени вербални, невербални или физички акт, учињен са намером или који има за последицу повреду достојанства и изазивање страха или стварање непријатељског, понижавајућег, деградирајућег или увредљивог окружења, заснован на полу.

**3.7.** Закон о заштити права и слобода националних мањина[[6]](#footnote-6) зaбрaњуje свaки oблик дискриминaциje, нa нaциoнaлнoj, eтничкoj, рaснoj, jeзичкoj, вeрскoj и свaкoj другoj oснoви, прeмa нaциoнaлним мaњинaмa и лицимa кoja припaдajу нaциoнaлним мaњинaмa. Одредбом члана 4. став 1. овог закона прописано је да оргaни влaсти у Рeпублици Србиjи у склaду сa Устaвoм и зaкoнoм дoнoсe прoписe, пojeдинaчнe прaвнe aктe и прeдузимajу мeрe у циљу oбeзбeђeњa пунe и eфeктивнe рaвнoпрaвнoсти измeђу припaдникa нaциoнaлних мaњинa и грaђaнa кojи припaдajу вeћини.

Анализа са аспекта антидискриминационих прописа

**3.10.** Имајући у виду предмет притужбе,у конкретном случају је потребно испитати да ли су ББ ... (у даљем тексту : Банка) и ВВ, поводом догађаја који се 12. септембра 2019. године одиграо у просторијама Банке у ... улици у ..., повредили одредбе Закона о забрани дискриминације.

**3.11.** Ценећи наводе притужбе, Повереник је приликом заузимања става у овом предмету имао у виду и одредбу члана 12. Закона о забрани дискриминације која прописује да је забрањено узнемиравање и понижавајуће поступања које има за циљ или представља повреду достојанства лица или групе лица на основу њиховог личног својства, а нарочито ако се тиме ствара страх или непријатељско, понижавајуће и увредљиво окружење. С тим у вези, важно је истаћи да се последица наведене одредбе закона одређује субјективно, односно да је свака изјава која је за последицу имала узнемиравање и понижавање, односно стварање осећаја угрожености пасивног субјекта, због неког његовог личног својства, релевантна у смислу Закона о забрани дискриминације.

**3.12.** Имајући у виду конкретан случај који је описан у притужби, а који се 12. септембра 2019. године догодио у екпозитури Банке у ... улици у ..., где је, према наводима притужбе, притужиља била изложена увредама и псовкама по основу пола и националне припадности од стране „непознатог младог човека“, те да запослени и Банка нису предузели ништа поводом вербалног напада на притужиљу, Повереник констатује да је притужба поднета против два различита лица, и то физичког лица ВВ и Банке као правног лица. С тим у вези, задатак Повереника био је да утврди да ли је увредама и псовкама које је ВВ упутио подноситељки притужбе у филијали Банке, повређено достојанство и изазван страх, односно створено непријатељско, понижавајуће и увредљиво окружење у односу на притужиљу у смислу члана 12. Закона о забрани дискриминације и уколико јесте, анализирати да ли су запослени у филијали Банке у којој се догодио наведени инцидент предузели одговарајуће радње да спрече и онемогуће узнемиравање и понижавајуће поступање према подноситељки притужбе, као и да ли је и које мере Банка предузела након сазнања за наведени инцидент.

**3.13.** Наиме, из навода притужбе произлази да је 12. септембра 2019. године, у периоду између 14.20-14.40 сати, у присуству две шалтерске службенице и званичног обезбеђења Банке у ... улици у ..., притужиља вербално нападнута и „изложене јавном вређању и срамоћењу имена“ од „непознатог младог човека“, који јој је том приликом упутио „најстрашније“ псовке, обраћајући јој се следећим речима : *„курво“, „усташо“, „босанска певачице“ , „је..о те језик којим говориш“, „врати се одакле си дошла“, „је..о те ... и ГГ певачко друштво“*. Притужиља је истакла да је због наведених увреда и псовки, као и чињенице да нико од запослених у Банци, „укључујући званично обезбеђење Банке“ није реаговао на понашање младића, доживела „страшан“ стрес због којег је данима била узнемирена, потресена, плачљива и забринута, да због „таквог стања“ није била у могућности да обавља свој професионални ангажман, као и да се „прибојава“ сваког наредног одласка у Банку. Ценећи наведено, Повереник сматра да додатну тежину изговорених увреда и псовки представља чињеница да је подноситељка притужбе рођена у ... и да поседује држављанство Републике Хрватске, да говори хрватским језиком и да је јеврејског порекла, као и да је председница удружења „ГГ певачког друштва“, па се с тим у вези може констатовати да је увредама попут *„курво“, „усташо“* и„*врати се одакле си дошла“*, на које „нико није реаговао“, поред повреде достојанства, створено непријатељско, понижавајуће и небезбедно окружење у односу на притужиљу, на шта указује чињеница да је инцидент пријавила полицији.

**3.14**. Према чињеницама утврђеним у поступку, ВВ је критичном приликом изнео више увреда и псовки које су се заснивале на личним својствима подноситељке притужбе. Међутим, имајући у виду да је поводом наведеног догађаја који је предмет анализе Повереника, ПС ... поднела захтев за покретање прекршајног поступка против ВВ због извршеног прекршаја из члана 9. став 1. Закона о јавном реду и миру, а да је одредбом члана 36. став 1. Закона о забрани дискриминације прописано да Повереник не поступа по притужби уколико је поступак пред судом по истој ствари већ покренут или правноснажно окончан, поступак против ВВ је обустављен у складу са одредбом члана 22. став 1. тачка 1. Пословника о раду[[7]](#footnote-7).

**3.15.** Даље, имајући у виду предмет притужбе, Повереник је анализирао да ли су запослени у филијали Банке у ... улици предузели одговарајуће радње да спрече односно онемогуће понижавајуће и увредљиво поступање према подноситељки притужбе, као и да ли је и које мере Банка предузела након сазнања за наведени инцидент. Најпре Повереник констатује да из изјашњења Банке неспорно произлази да је 12. септембра 2019. године, ВВ вербално напао подноситељку притужбе у експозитури Банке у ... улици у .... Такође, Повереник констатује да је Банка изјашњавајући се на наводе из притужбе, између осталог, навела да је након приговора који је притужиља упутила Банци 13. септембра 2019. године обављен разговор са запосленима и да је том приликом утврђено да је „господин који је вређао клијенткињу више пута опоменут од стране запослене шалтерске службенице и запосленог из обезбеђења Банке“. С друге стране, у изјави благајнице ЂЂ, између осталог, наведено је да су оба клијента „добро позната“ радницима банке по томе да имају лични сукоб и међусобне приватне тужбе. Појашњавајући ситуацију којој је присуствовала, сведокиња је навела да је клијент ВВ био „видно изнервиран“ јер му се подноситељка притужбе насмејала па је почео да је вређа. Такође је навела : „*Ја сам га погледала и рекла да се стиша ако може, клијент се мало смирио и пришао мом шалтеру. С обзиром да је јако конфликтна особа, познат још од пре из екпозитуре у ... улици, нисам смела другачије реаговати а да не прекорачим своја овлашћења и не угрозим своју ни безбедност запослених ни имовине банке.“* Даље, Повереник констатује да из изјаве ЖЖ, представника привредног друштва које пружа услуге обезбеђења у Банци, а који је био присутан спорног дана, произлази да је поводом увреда и псовки које су изречене подноситељки притужбе, клијенту ВВ *„упутио опоменуо али да је он наставио да је вређа“.* Радник обезбеђења ЖЖ и сведокиња ЂЂ имају идентичне наводе у својим писаним исказима и то *„да је ВВ познат као конфликтна особа и да они нису смели другачије да реагују како не би угрозили своју безбедност, као и безбедност запослених у банци и имовине банке“*. Оваква подударност писаних исказа указује на то да су сачињени срачунато на избегавање у ублажавање одговорности Банке и запослених. Даље, у изјави благајница ЕЕ наведено је да је 12. септембра 2019. године, у експозитури у ... улици, дошло до препирке клијената „из њој непознатих разлога“ и то тако што је клијент ВВ вербално напао клијенткињу АА, да су колегиница ЂЂ и она за то време имале клијента и да нису биле у могућности да „смирују ситуацију“. Повереник констатује да је у изјави сведокиње ЕЕ такође наведено да је она *„замолила ВВ да престане са вређањем у тренутку када је клијенткиња АА приступила њеном шалтеру, и да је он то учинио“*. Дакле, на основу наведених изјава може се констатовати да запослене службенице нису тражиле од радника обезбеђења банке да реагује на понашање младића који подноситељки притужбе изговара дискриминаторне и сексистичке увреде и псовке. Такође, на основу навода из изјашњења Банке може се закључити да запослени нису обавестили ни руководство Банке, ни надлежне државне органе, пре свега полицију, иако им је, како су то сведоци у својим изјавама навели, „*клијент ВВ познат од раније као јако конфликтна особа“.*  Ценећи наведено, а имајући у виду наводе притужбе, изјашњења и изјаве сведока, Повереник сматра да мере које су у конкретном случају запослени у Банци предузели, укључујући и радника обезбеђења, нису биле адекватне, ефикасне ни довољне да спрече ВВ да подноситељки притужбе упути сексистичке и дискриминаторне увреде на основу њене националне припадности и пола, као и да таквим изјавама изазове осећање угрожености, понижења и страха код притужиље.

**3.17.** Поводом навода из изјашњења Банке „да је нејасно из којих разлога је притужба поднета против Банке јер запослени нису ни активно, ни пасивно допринели понашању које је имало увредљив карактер“, Повереник указује да се акт дискриминације може извршити не само активним деловањем (предузимањем различитих радњи), већ и пропуштањем да се предузму одређене радње, чија се последица огледа у томе да је одређено лице, због свог личног својства, стављено у неповољнији положај. Такође, приликом испитивања да ли је одређен акт, односно пропуштање, супротно императивним прописима о забрани дискриминације, намера извршиоца дискриминаторног акта није правно релевантна, будући да је дискриминацију могуће извршити и без постојања намере, дакле и у незнању, да је акт, односно пропуштање које се врши дискриминаторно.

**3.18.** На основу доказа који су достављени, Повереник констатује да је о инциденту који се догодио у експозитури у ... улици, Банка обавештена на основу писаног приговора притужиље, а не запослених који су присуствовали инциденту. Даље, Повереник констатује да Банка након узимања изјава од запослених који су присуствовали наведеном инциденту и који су потврдили да је 12. септембра 2019. године подноситељку притужбе вербално напао и вређао клијент који им је већ познат као јако конфликтна особа, као и увида у видео надзор, није поднела пријаву против лица које вређањем и псовањем на националној и родној основи ремети јавни ред и мир у Банци, већ је пријаву против наведеног лица поднела подноситељка притужбе. С тим у вези Повереник констатује да је ПС ... поступајући по пријави притужиље, а на основу изјава истих запослених и увида у видео надзор, покренула поступак против ВВ због извршеног прекршаја из члана 9. став 1. Закона о јавном реду и миру којим је прописано да ће сe нoвчaнoм кaзнoм oд 20.000 дo 100.000 динaрa или кaзнoм зaтвoрa oд 10 дo 30 дaнa казнити лице које врeђaњeм другoг или вршeњeм нaсиљa нaд другим или прeтњoм нaрушaвa jaвни рeд и мир. Уколико се има у виду да Банка у изјашњењу није оспорила да су приликом вербалног напада притужиљи изговорене псовке и увреде као што су : *„курво“, „усташо“, „босанска певачице“, „је..о те језик којим говориш“, „врати се одакле си дошла“, „је..о те ... и ГГ певачко друштво“*, а које су пре свега увредљиве инсинуације које се односе на њен пол и националну припадност, као и да је навела да се њено пословање „темељи на етичким вредностима садржаним у Кодексу пословног понашања и етике, чије одредбе не толеришу и осуђују сваки облик дискриминације како у односу самих запослених, тако и у односу према клијентима Банке“, може се констатовати да запослени у филијали у ..., а затим и Банка, у конкретном случају нису предузели ни једну радњу којом би показали неодобравање дискриминаторних, секстистичких и увредљивих изјава којима је подноситељка притужбе била изложена у Банци.

**3.19.** На крају, Повереник поздравља чињеницу да је Банка у склопу друштвено одговорних активности израдила Кодекс пословног понашања и етике. С тим у вези, а имајући у виду стандарде који су представљени у Кодексу Банке, Повереник очекује да, без обзира да ли има вербални, физички или визуелни облик, Банка покаже нулти степен толеранције на „злостављање, узнемиравање и друго увредљиво понашање“ које је последица културолошких, верских, националних, језичких и других разлика њених клијената.

**4. МИШЉЕЊЕ**

Пропуштањем предузимања адекватних мера против лица које је 12. септембра 2019. године у филијали ББ ... дискриминаторним и сексистичким увредама по основу националне припадности и пола створило непријатељско, понижавајуће и увредљиво окружење за АА, банка ББ ... је повредила одредбу члана 6. а у вези са чланом 12. Закона о забрани дискриминације.

1. **ПРЕПОРУКА**

Повереник за заштиту равноправности препоручује банци ББ ... :

**5.1.** Да упути писано извињење подноситељки притужбе због узнемиравања и понижавајућег поступања којем је била изложена у филијали ББ ...;

**5.2.** Да се убудуће у оквиру својих редовних послова и активности придржава прописа о забрани дискриминације.

Потребно је да привредно друштво ББ ..., обавести Повереника за заштиту равноправности о спровођењу ове препоруке, у року од 30 дана од дана пријема мишљења са препоруком.

Сагласно члану 40. Закона о забрани дискриминације, уколико ББ ... не поступи по препоруци Повереника у року од 30 дана од дана пријема мишљења са препоруком, биће донето решење о изрицању мере опомене, против којег није допуштена жалба, а за случај да ово решење не спроведе, Повереник за заштиту равноправности може о томе обавестити јавност преко средстава јавног информисања или на други погодан начин.

Против овог мишљења није допуштена жалба нити било које друго правно средство, јер се њиме не одлучује о правима и обавезама правних субјеката.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **ПОВЕРЕНИЦА ЗА ЗАШТИТУ РАВНОПРАВНОСТИ** |
| **Бранкица Јанковић** |
|  |  |  |

*Доставити:*

*- АА*

*- ББ ...*

1. Закон о забрани дискриминације(„Службени гласник РС“, број 22/09) [↑](#footnote-ref-1)
2. Устав Републике Србије („Службени гласник РС“, број 98/06) [↑](#footnote-ref-2)
3. Закон о ратификацији Конвенције о елиминацији свих облика дискриминације жена („Службени лист СФРЈ – Међународни уговори, број 11/81), члан 2.тачка е [↑](#footnote-ref-3)
4. Закон о забрани дискриминације („Службени гласник РС“, бр. 22/09) [↑](#footnote-ref-4)
5. Закон о равноправности полова ( „Службени гласник РС“, бр. 104/09) члан 4. став 1. [↑](#footnote-ref-5)
6. Закон о заштити права и слобода националних мањина („Службени лист СРЈ“, бр. 11/02, „Службени лист СЦГ“, бр. 1/03 и „Службени гласник РС“, бр. 72/09, 97/13 – одлука УС и 47/18), члан 3. став 1. [↑](#footnote-ref-6)
7. „Службени гласник РС“, бр. 34/11 [↑](#footnote-ref-7)