

Discriminacions en serveis

En aquest bloc tenen cabuda tots els casos assumits o treballats per l'Oficina d'Informació i Denúncies (OID) durant l'any 2008 referents a discriminacions en l'àmbit dels serveis públics i privats per motius relacionats amb el racisme. S'han recollit durant aquests any 44 casos nous als que cal afegir els 15 casos d'anys anteriors que encara continuen oberts. El 50% dels casos treballats en aquests bloc pertanyen a denúncies relacionades amb anuncis d'habitatge discriminatoris, una quarta part corresponen a temes de dret d'admissió en locals d'oci , la resta són de diferents temàtiques.. Aquells que tenen una relació més estreta amb la convivència veïnal es recullen a l'apartat dedicat als conflictes entre particulars, i aquells que tenen relació amb algun abús o agressió per part de vigilància privada o els cossos de seguretat, més enllà de la denegació d'algun servei, estan inclosos en el seu apartat monogràfic.

Les vies de resolució d'aquest tipus de conflictes ha estat tant diversa com les característiques dels casos. En primer lloc, el funcionariat consta d'un ampli ventall d'òrgans intermitjos de regulació i, en darrer nivell, el Síndic de Greuges o el Defensor del Pueblo són destinataris i referents en la denúncies d'aquest cos. Per això, aquests casos els hem treballat des d'aquesta perspectiva amb un índex de resolució relativament positiu. Com en altres temàtiques però ens trobem en aquests bloc amb la dificultat de provar els fets denunciats, sovint es tracte d'un tracte o actitud discriminatòria per part de qui ofereix el servei que es manifesta amb comentaris o insults cap a la persona que denuncia. Sovint sense testimonis es, com dèiem, difícil provar aquests fets. En els casos de discriminació en serveis públics, quan qui exerceix la discriminació és un funcionari, si que és possible la via judicial en base a l'article 511 del Codi Penal, que condemna amb pena de presó fins a dos anys i inhabilitació especial fins a tres anys la denegació d'un servei per part d'un funcionari públic per raons d'origen, culturals, sexe, raça, etc.

Tenim un altre espai on trobem dificultats a l'hora de fer complir la llei. Es tracta del dret d'admissió a locals, tendes o centres comercials, l'alteració del qual està inclòs al Codi Penal. Les dificultats que troben el Departament de Comerç i les diferents Oficines Municipals d'Informació al Consumidor són el principal motiu per el qual ens hem vist obligats a buscar la via judicial per resoldre les queixes que els afectats ens han plantejat. Les dificultats venen de l'incompliment de la normativa de mostrar en un lloc principal les condicions d'accés, la falta de prova en cas d'irregularitat, i certa

manca de voluntat política per donar força al marc legal. Abans de tot, però, en tots els casos on hem observat una discriminació d'aquest tipus, l'equip de l'OID hem seguit el mateix protocol d'actuació. Després de la primera entrevista i de valorar en la reunió de coordinació de l'equip si es podia assumir en base a les connotacions racistes, hem contrastat la informació aportada per la víctima posant-nos en contacte amb l'altra part implicada. Aquest camí té un segon objectiu: determinar si es tracta d'una consigna o d'un fet aïllat. En alguns casos aquest pont de diàleg ha servit per desestimar algun expedient, doncs al plantejar les dues versions dels fets, la versió del denunciant ha perdut coherència i aquest no ha gosat reafirmar-se. En d'altres ocasions aquesta porta ha resultat definitiva per facilitar un acostament, una disculpa i un compromís de canvi per part del local. Però en d'altres el servei es limita a facilitar informació sobre la versió dels fets i no s'aconsegueix cap altre tipus de col·laboració.

Per desgràcia, si bé l'article 512 del Codi Penal contempla la discriminació i denegació en un servei com un delictes, si aquesta no es pot acreditar per falta de proves, veiem com casos com el mencionat recauen en un procés de faltes per vexacions, coaccions o petites lesions. L'article 512, a diferència del 511, diu: *“Aquells que en l'exercici de les seves activitats professionals o empresarials deneguessin a una persona una prestació a la que tingui dret degut a la seva ideologia, religió o creences, la seva pertinença a una ètnia, raça o nació, el seu sexe, orientació sexual, situació familiar, malaltia o minusvalia, incorreran en la pena d'inhabilitació especial per l'exercici de professió, ofici, indústria o comerç, per un període d'un a quatre anys”*. Aquest inconvenient, a més, ens impedeix demanar l'agreujant que contempla l'article 22.4 quan explicita els motius racistes o antisemites a l'hora de cometre el delictes.

Pel que fa als temes escolars inclosos en aquests bloc els que actualment estan en curs son tots relacionats amb expulsions d'alumnes que al nostre entendre són injustificades i que podrien estar amagant una actitud discriminatòria per motius xenòfobs al darrera. En aquests casos treballem sempre la resolució del conflicte contactant directament amb l'escola i amb el Departament d'educació, i buscant també el suport i col·laboració del Síndic de Greuges..

Per últim, fer una menció especial a la discriminació en l'accés a l'habitatge, l'oferta directa d'un particular a un particular rep un tractament legal específic, però fer difusió escrita de certs criteris discriminatoris i difondre'ls a través d'una empresa intermediària els fa incórrer en un delictes segons els mencionats articles del Codi Penal i fins i tot als que fan referència a la provocació de la discriminació i odi cap a

determinats col·lectius. Per això, quan un intermediari publica un anunci discriminatori, l'OID sempre es posa en contacte amb la mateixa per informar de la comissió del delicte, notificar-los que emprendrem accions legals i demanar-li la retirada de l'anunci.

Barcelona (Barcelonès). 2008. SEGUEIXEN ELS PROBLEMES D'ACCÉS EN LOCALS D'OCI NOCTURN PER MOTIUS RACISTES I XENOFOBS

Expedient: 101/08

Nacionalitat víctima: Senegalès

Data d'entrada:20/11/2008

Situació del cas: Obert

Descripció dels fets:

El Sr. S.S. Fa molts anys que viu a Catalunya i sovint es troba amb problemes per entrar en bars i discoteques per les nits. Sovint li neguen l'entrada amb alguna excusa, no fan referència directament al seu origen ni al seu color de pell, però ell, i també els seus amics, tenen la percepció clara que si que es per aquests motiu. El Sr. S.S. Ens relata en concret els dos darrers incidents que va tenir el cap de setmana del 20 i 21 de setembre de 2008. En un cas al bar l'Ovella Negre, del centre de Barcelona, on abans d'entrar li van demanar, a ell i al seu amic, que els mostres la seva targeta d'identificació, quan ell pregunta perquè li responen que volen saber qui és perquè el faran responsable de qualsevol incident que passi a l'interior del bar mentre ell hi sigui. Òbviament no van voler entrar. També a la discoteca Bikini de Barcelona va voler entrar, aquest cop anava acompanyat d'altres amics, blancs, que si van poder entrar i a ell i al seu amic no els van deixar entrar, sense cap explicació.

Seguiment:

Decidim agafar el cas i assessorem al Sr. S.S. perquè posi una denúncia a l'OMIC (Oficina Municipal d'informació al Consumidor) de Barcelona, i escrivim cartes als dos establiments explicant els fets denunciats i demanen esclarir-los.

Resolució:

El bar la Ovella Negre respon de seguida a la nostra carta explicant que es un procediment habitual del bar demanar que es mostri la documentació al personal de l'entrada per comprovar l'edat, en alguns casos que no aquests, o per persuadir a persones que mostren signes d'anar begudes o que estan molt alterades de que tinguin actituds molestes a dins del bar. En el mateix escrit la direcció del establiment però demana disculpes al Sr. S.S. Per si es va sentir molest en algun moment i asseguren que no hi ha cap política discriminatòria del bar en aquest sentit. També ens expliquen que han investigat sobre els fets denunciats, entrevistant-se amb els persones que treballaven aquella nit a la porta, però que no hi ha cap incident concret registrat aquella nit. Els responsables del bar s'ofereixen en la carta a fer una trobada

amb el Sr. S.S., la qual cosa li comuniquem i restem a l'espera de poder trobar un dia per fer aquesta trobada.

A tancament d'aquesta memòria ni la discoteca Bikini, ni l'OMIC de Barcelona, han donat cap resposta sobre la denúncia.

Reus (Tarragonès) 2008. RYAN AIR NO ACCETE LA TARGETA D'IDENTIFICACIÓ PER ESTRANGERS (TIE) COM A DOCUMENT VALID PER ENBARCAR EN ELS SEUS VOLS.

Expedient: 110/08

Nacionalitat víctima: Sèrbia

Data d'entrada: 22/12/2008

Situació del cas: Obert

Descripció dels fets

El Sr. A.P. Es va presentar el dia 17 de gener a l'aeroport de Reus per agafar el vol que tenia reservat per anar a Sevilla. Amb RYAN AIR. Li va ser denegat l'embarcament per no presentar el passaport si no únicament la seva Targeta de Residència.

Seguiment:

Decidim agafar el cas ja que entenem que es tracte d'una discriminació clara cap als passatges estrangers d'aquesta companyia. A més a més que el fet d'exigir el passaport com a document únic d'identificació pot ser una condició contractual abusiva. Per altre part cal tenir en compte que Espanya no té fronteres interiors i per tant no resulta pertinent l'exigència de requerir aquests document en un vol intern.

Fem una denúncia a l'Agència Catalana de Consum i dirigim un escrit a RYAN AIR demanant esclarir aquestes condicions.

Resolució:

A data de tancament d'aquesta memòria encara no tenim cap resposta d'aquestes gestions.

Badalona (Barcelonès) 2008. GREU TRACTE DISCRIMINATORI VERS UN ALUMNE D'ORIGEN MAGREBÍ PER PART DE LA DIRECCIÓ D'UN INSTITUT.

Expedient: 32/08

Nationalitat víctima: Espanyola

Data d'entrada:13/3/08

Situació del cas: Obert

Descripció dels fets:

En Y.I. De 13 anys d'edat estava escolaritzat a l'IES Barres i Ones de Badalona. El dilluns dia 20 de novembre de 2007 un professor li va demanar de parlar per algun fet ocorregut a l'aula. El van portar a Direcció on en va trobar amb uns agents de policia. El van escorcolla allà mateix, davant la directora del centre, sense demanar autorització, ni informar a la seva família. Li van estar preguntant si traficava amb drogues i ell va respondre que no. El van tornar a deixar marxar a classe i una estona després va el van avisar perquè la seva mare l'havia vingut a buscar. Va esperar fora el despatx on estaven reunides la seva mere i la directora, després el van fer entrar i li van dir que li obrien un expedient sancionador per "possessió i tràfic de drogues dins de l'institut" i que l'expulsaven temporalment de l'institut. Segons la directora tenien notícies, a través d'altres alumnes, tots d'origen espanyol, de que anava per l'escola ensenyant fulles de marihuana.

L'11 de desembre la família va rebre una carta on es notificava l'expulsió definitiva de l'alumne per l'alarma creada a la comunitat educativa, la publicitat donada als fets i la suposada reiteració dels fets.

Seguiment:

Quan a meitats de març la família s'adreça a l'OID per demanar ajuda decidim agafar el cas.

Ens posem en contacte amb Inspecció d'educació els quals en donen una versió contraria dels fets que justificaria la intervenció de la directora de l'escola. A partir d'aquí, i no satisfets amb aquesta versió, valorem amb la família que cal per una part denunciar els fets per tal que es faci una investigació, s'esclareixen les possibles negligències i injustícies comeses, i per altre banda sol·licitar la revocació de l'ordre d'expulsió de l'alumne i que es suprimeixin dels seu expedient tots els incidents i delictes que se li imputen ja que tot plegat ha estat fruit d'una intervenció arbitrària. En aquests sentit, quan la família es va dirigir a l'OID ja estaven fora de plaç per obrir un procés contenciós administratiu.

Ens adrecem doncs per escrit a Inspecció d'Educació, al Síndic de Greuges i a la directora del IES.

Resolució:

Les respostes d'inspecció d'Educació i de la directora de l'IES son poc satisfactòries. El Síndic de Greuges aprecia, un cop estudiat el informe que Inspecció d'Educació li ha facilitat sobre el cas, diferents irregularitats que comunica al mateix Departament d'Educació. Se li imputa a l'alumne, en l'expedient de l'IES, un delictes de tràfic de drogues, quan aquesta competència (la imputació de delictes) és exclusiva del Poder Judicial. En cas d'observar conductes d'aquests tipus la direcció de l'IES hauria d'haver comunicat els fets a la Fiscalia. Es vulneren també els drets del menor en el moment de l'escorcoll es fa sense la presència dels seus pares, i quan se li escorcolla la motxilla, sense cap acord judicial, i sense que ell ho sàpiga. A més a més s'evidencia la maca de prova i la valoració arbitrària de la sanció establerta ja que es basa tot en comentaris i informacions d'altres alumnes que ni es mencionen en els expedients i que no es té en compte que l'alumne mai abans havia tingut incidents. Així mateix el Síndic de Greuges sol·licita es revisi l'expedient de l'alumne.

Inspecció d'Educació arrel de tot aquests incident va iniciar un seguit d'intervencions en l'IES Barres i Ones. Formació a la direcció en tant com s'han de tramitar els expedients sancionadors als alumnes, formació sobre mediació i formació d'un equip mediador en el centre. Estan treballant també en el canvi de la gestió disciplinària amb l'assessorament de la Unitat de Suport i Convivència del Departament d'Educació.

Seguim a l'espera de la confirmació, o no, de la revocació de l'expedient sancionador de l'alumne.

Barcelona (Barcelonès) 2008. UNA AUXILIAR D'INFERMERIA TRACTE DE FORMA DESPECTIVA I AMENAZA A UNA PACIENT.

Expedient: 105/08

Nacionalitat víctima: Veneçolana

Data d'entrada:26/11/08

Situació del cas: Obert

Descripció dels fets:

La Sra. C.M va anar a fer-se unes analítiques al CAP de Pare Claret de Barcelona el dia 24 de novembre de 2008. L'horari d'aquests servei s'inicia a les 8.00h del matí, el seu marit es va acostar abans al CAP per poder agafar-li el primer número. Quan la Sra. C.M. arriba al CAP, pocs minuts abans de les 8, i es posa la primera de la cua (ja

que el seu marit havia aconseguit el primer número) altres pacients la increpen sorpresos perquè , tot i arribar més tard, sigui la primera. A les explicacions de la Sra. C.M una l'auxiliar d'infermeria s'afegeix als pacients dient-li que el que ha fet es il·legal, que ha entrat a robar, que si falten coses l'acusaran a ella, i que esta farta dels immigrants que fan el que volen. La Sra. C.M. es va posar molt nerviosa al veure's intimidada per els pacients i més quan l'auxiliar d'infermeria en lloc de calmar la situació la va encendre més. La van fer esperar molta estona i finalment li van fer l'analítica.

Seguiment:

Des de l'OID decidim agafar el cas i ens mantenim, en un primer moment, a l'espera ja que la Sra. C.M. i el seu marit tenen una reunió amb el Director del CAP.

En la reunió el Director del CAP es compromet a investigar els fets. Passades unes setmanes i al no obtenir resposta decidim denunciar els fets per escrit al propi CAP, al Departament de Salut i al Síndic de Greuges.

Resolució:

Restem a l'espera de les respostes d'aquest escrit.

Barcelona (Barcelonès) 2008. UNA EMPRESA DE LLOGER DE FURGONETES PRETEN COBRAR MÉS FIANÇA A UN CLIENT PEL SEU ORIGEN.

Expedient: 60/08

Nacionalitat víctima: Peruana

Data d'entrada: 29/5/08

Situació del cas: Tancat

Descripció dels fets:

El dia 14 de maig el Sr. A.H. va anar a sol·licitar un pressupost a l'empresa "Primoti" para el lloguer d'una furgoneta frigorífica, el pressupost li va fer la secretària, la qual li va sol·licitar el permís de conduir i la seva documentació per realitzar-lo. Van acordar que el divendres 16 recolliria el vehicle. Quan el Sr. A.H. va anar a recollir la furgoneta va sorgir un problema que va detectar l'encarregat de lliurar-se-la. La furgoneta que havia llogat era gran i es requeria el permís de conduir nivell C, que no té el Sr. A.H. Aquests es va dirigir a les oficines per resoldre l'incident, la secretaria es va disculpar per l'error i van acordar que el dia següent en podria recollir una altre de més petita. Al dirigir-se la secretaria al seu cap per aclarir com resoldre aquesta canvi, ja que el Sr. A.H. ja havia pagat una fiança de 300€ i uns 140€ del cost del lloguer del vehicle, el cap li va preguntar a la noia per la nacionalitat del Sr. A.H. La secretaria li va dir que

era peruà i aleshores el cap va dir-li que calia que li pugessin la fiança a 700€ perquè hi havia risc que li robés la furgoneta. Evidentment després d'aquest comentari el Sr. A.H. va demanar que li tornessin els diners i va marxar.

Seguiment:

Des de l'OID decidim agafar el cas. Recomanem al Sr. A.H. que posi una reclamació a l'OMIC de Barcelona i per la nostra part dirigim un escrit a l'empresa Primonti denunciant els fets i sol·licitant la seva col·laboració.

Resolució:

Des de l'empresa Primonti es posen en contacte directament amb el Sr. A.H. i li demanen disculpes per no haver-li pogut oferir el vehicle reservat i oferint-li un descompte en el proper servei que utilitzi com a compensació. No fan en l'escrit cap esment sobre el tracte discriminatori per això ens posem en contacte amb l'empresa per aclarir aquests punt. Ens asseguren que el treballador que va tenir aquesta actitud discriminatòria vers ell ha estat acomiadat de l'empresa. Tot i que no comprovem òbviament aquest punt, no és la nostra intenció que s'acomiadi a les persones, si no que l'empresa (en aquests cas) i les persones implicades modifiquin les seves actituds, donem el cas per tancat ja que l'usuari també està satisfet amb la resposta rebuda.

Estadístiques del bloc: Discriminacions en serveis

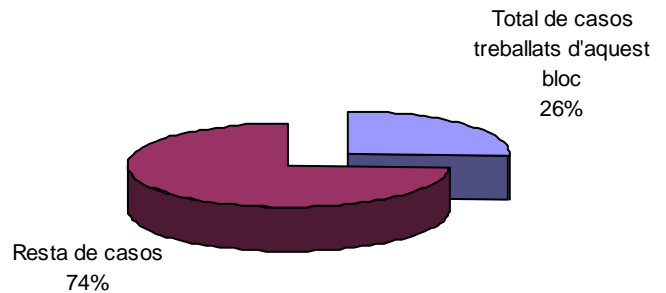
Volum de casos

Noves denúncies rebudes el 2008	44
--	-----------

Total casos treballats durant el 2008*	59
Expedients oberts durant el 2007	14
Expedients oberts durant el 2006	0
Expedients oberts durant el 2005	1

* Casos nous del 2008 més casos d'altres anys

Percentatge de casos respecte el total

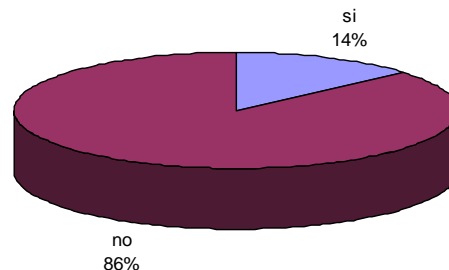


Característiques dels incidents de les 44 noves denúncies del 2008

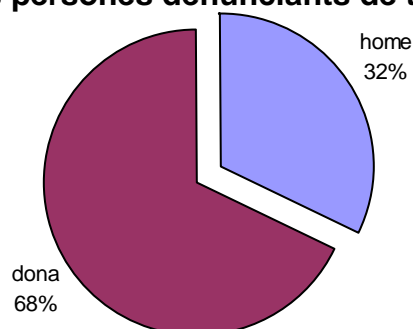
Tipus de discriminacions sofertes	
Casos relacionats amb el Dret d'admissió	25%
Casos de discriminació en accés a l'habitatge	5%
Casos de discriminació en centres escolars	7%
Anuncis discriminatoris d'accés a l'habitatge	50%
Transport	2%
Servei públic/sanitat	5%
Altres	7%

Dels 44 nous casos del 2008 d'aquest bloc en un 44% dels casos s'han produït insults, amenaces o vexacions, entre aquestes casos en 1 a més a més es van produir agressions físiques.

Implicació de l'administració Pública

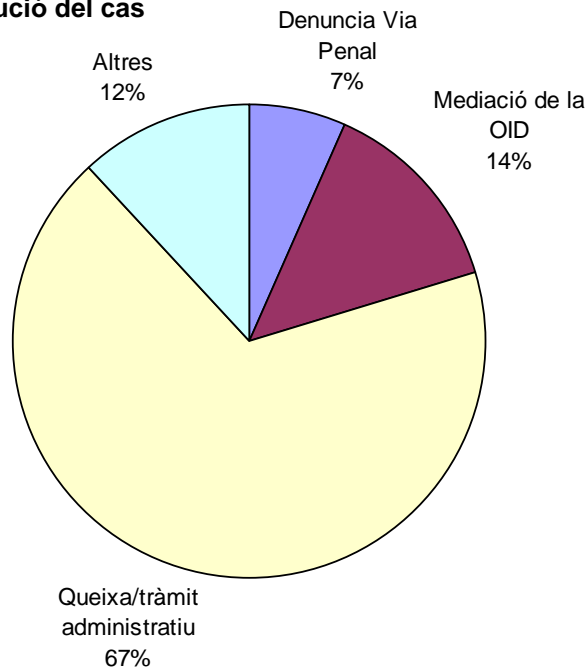


Gènere de les persones denunciants de tots els casos del bloc



Detalls sobre la gestió dels 59 casos treballats durant el 2008

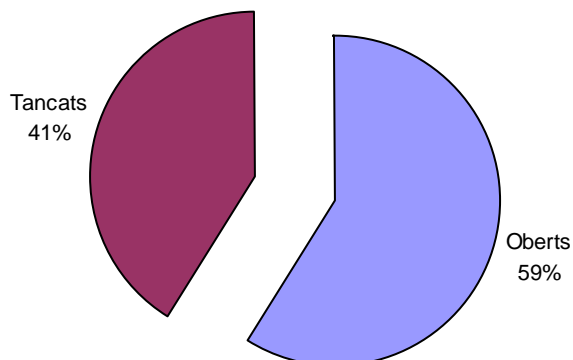
Element principal de la resolució del cas



Estat dels Procediments penals dels casos del bloc

Total de casos amb procés penal	4
Sentència absolutòria per l'usuari de l'OID	
Sentència absolutòria per l'altre part	
Sentència condemnatòria per l'usuari de l'OID	
Sentència condemnatòria per l'altre part	25%
Sentència absolutòria per l'altre part recurs d'apel·lació	
Condemna de l'usuari de l'OID pendent de recurs d'apel·lació	25%
Condemna de l'altre part pendent del recurs d'apel·lació	
Absolució de l'altre part pendent de recurs d'apel·lació	
Pendent de sentència	25%
Pendent d'assenyalament de judici/instrucció	
Mediació Penal en tràmit	
Acord de Mediació Penal	25%
Arxivat	

Estat dels casos



Valoració de la resolució dels casos tancats durant el 2008

