

# **YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto**

Kohtuulliset mukautukset, kauppa, avustaminen, henkilöstöresurssit

Diaarinumero: YVTLTK/1XX/2016

Antopäivä: XX.XX.2016

**Hakija on näkövammainen, joka koki, ettei häntä avustettu asianmukaisesti kaupassa, koska henkilöstö ei aina suostunut auttamaan häntä ostosten keräämisessä.**

**Vastaaja kiistää syrjineensä hakijaa. Myymälä on suunniteltu itsepalvelumyymäläksi ja henkilöstöresurssit on mitoitettu tämän mukaan. Kaupassa pyritään auttamaan asiakkaita, mutta erillistä avustaja- tai keräyspalvelua myymälässä ei ole.**

**Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei kauppa asiassa esitetty selvitys huomioon ottaen ollut laiminlyönyt toiminnassaan yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitettujen kohtuullisten mukautusten tekemistä tai evännyt hakijalta kohtuullisia mukautuksia.**

(Lainvoimainen)

## **Hakijan vaatimukset**

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää kauppaa jatkamasta tai uusimasta syrjintää vammaisuuden perusteella. Hakija vaatii uhkasakon asettamista kiellon tehosteeksi.

## **Hakijan perustelut**

Hakija on näkövammainen. Hän kokee, ettei häntä ole avustettu asianmukaisesti kaupassa, jonka henkilöstö ei ole aina suostunut auttamaan häntä ostosten keräämisessä. Lisäksi hänen antamaansa palautteeseen kauppiaas oli vastannut vain suullisesti eikä ollut toimittanut kirjallista vastinetta.

Hakija vaatii uhkasakon asettamista, jottei vastaaja jatkaisi syrjintää.

## **Vastaajan vastaus**

Kauppa kiistää syrjineensä hakijaa.

## **Vastaajan perustelut**

Kaupassa ei ole erikseen asiakkaiden avustamispalvelua, jossa kierrettäisiin asiakkaan mukana ostosreissu ja opastettaisiin jokaisen tuotteen fyysinen paikka. Myymälä on suunniteltu itsepalvelumyymäläksi ja henkilöstöresurssit on mitoitettu tämän mukaan. Ei siis voida olettaa, että

myymälästä löytyisi koko ajan ylimääräistä henkilökuntaa suorittamaan kyseistä palvelua. Näin ei ole missään vaiheessa mainostettu tai muutoin tuotu ilmi. Kaupassa pyritään auttamaan asiakkaita, mutta erillistä avustaja- tai keräyspalvelua myymälässä ei ole edes erillisestä korvauksesta tarjolla.

## **Esittelijän esitys**

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei vastaaja ole syrjinyt hakijaa.

## **Perustelut**

Yhdenvertaisuuslakia (1325/2014) sovelletaan sen 2 §:n 1 momentin mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa.

Lain 15 §:n mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla (1 momentti).

Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitetun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioitujen kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki (2 momentti).

Lain 8 §:n 2 momentin mukaan laissa tarkoitettua syrjintää on muun ohella kohtuullisten mukautusten epääminen.

Mukautusten kohtuullisuudella tarkoitetaan lain esitöiden mukaan yhtäältä sitä, että mukautuksista ei saa koitua kohtuutonta taloudellista tai muunlaista rasitetta, ja toisaalta sitä, että mukautusten tulee vammaisten ihmisten näkökulmasta kohtuullisella tavalla toteuttaa heidän yhdenvertaiset mahdollisuutensa saada esimerkiksi palveluja. Selvää on, että mukautusten toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset ja muut merkitykselliset seikat huomioon ottaen kohtuuttomaksi muodostuvien mukautusten tekemiseen ei ole velvollisuutta. Toimijan koolla viitataan säännöksessä esimerkiksi henkilöresursseihin, liike- ja toimitilojen kokoon ja muihin toimijan käytännöllisiin mahdollisuuksiin toimeenpanna tarvittavia mukautuksia. Kohtuullisena ei esimerkiksi pidetä henkilöresursseihin nähden kohtuuttomia palvelujärjestelyjä kuten näkövammaisen henkilökohtaista avustamista silloin, kun se sitoisi merkittävän osan toimijan henkilöresursseista. (HE 19/2014 vp s. 80-81.)

Kaupan kauppiaas on vastauksessaan todennut, että myymälä on suunniteltu itsepalvelumyymäläksi ja sen henkilöstöresurssit on mitoitettu tämän mukaisesti. Myymälässä sinänsä pyritään auttamaan asiakkaita, mutta erillistä avustaja- tai keräyspalvelua myymälässä ei ole. Kauppiaan mukaan ei voida olettaa, että myymälästä löytyisi koko ajan ylimääräistä henkilökuntaa avustamaan asiakkaita ostosten tekemisessä.

Lautakunta katsoo, että kauppa ei edellä selostetut seikat ja asiassa esitetty selvitys huomioon ottaen ole laiminlyönyt toiminnassaan yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitettujen kohtuullisten mukautusten tekemistä tai evännyt hakijalta kohtuullisia mukautuksia. Sen sijaan sen on katsottava tehneen tällaisen kohtuullisen mukautuksen, kun se on pyrkinyt vastaamaan hakijan antamaan

palautteeseen puhelimitse ja näin ottanut huomioon hakijan näkövammaan. Lautakunta ei katso, että kauppa olisi näin menetellessään toiminut syrjivästi. Hakemuksessa ei muutoinkaan ole esitetty sellaista selvitystä, jonka perusteella voisi olettaa syrjinnän kieltoa rikotun.

Edellä selostetuilla perusteilla hakemus on hylättävä.

## **Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös**

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

## **Lainkohdat**

Yhdenvertaisuuslaki 2 ja 15 §

## **Muutoksenhaku**

Liitteenä.