

## **Stan faktyczny 1**

Alina Kowalska była zatrudniona w Polskim Banku Kredytowym SA w Gdańsku (bank ten jest jednym z największych banków w Europie Środkowo – Wschodniej obsługujący kilka milionów rachunków bankowych) w okresie od 15 listopada 2011 r. do dnia 30 listopada 2012 r. na podstawie umowy o pracę na zastępstwo, a następnie od dnia 1 grudnia 2012 r. do dnia 31 maja 2013 r. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony w pełnym wymiarze czasu pracy. A. Kowalska była zatrudniona na stanowisku młodszego specjalisty ds. obsługi klienta w tzw. Contact Center w Departamencie Bankowości Telefonicznej, a w praktyce zajmowała się obsługą infolinii banku, pracując w systemie dwuzmianowym. Niektórzy pracownicy infolinii pełnili także dyżury nocne, ale osoby które opiekowały się małymi dziećmi były od tego obowiązku zwolnione. W Contact Center pracowało wówczas od 24 do 30 konsultantów, przy czym na pierwszej zmianie (od godz. 6:00 do godz. 14:00) 10 do 11, a na zmianie nocnej (od 22:00 do 6:00) jedna osoba. Liczba osób zatrudniona na poszczególnych zmianach zależała od liczby dzwoniących klientów. W związku ze zwiększeniem obciążenia infolinii, przełożeni A. Kowalskiej podjęli decyzję o zwiększeniu od lutego 2013 r. obsady nocnych dyżurów do dwóch osób i w związku z tym o objęcia obowiązkiem pracy w nocy wszystkich pracowników. W związku z nową organizacją pracy, A. Kowalska w dniu 3 marca 2013 r. złożyła do kadr Banku kopię orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, którym Miejski Zespół do Orzekania o Niepełnosprawności w Gdańsku zaliczył ją do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności. Jednocześnie, A. Kowalska zwróciła się o wyrażenie zgody na pracę w stałych godzinach 8:00 – 15:00 powołując się na swój zły stan zdrowia. Pismem z dnia 8 marca 2013 r. Dyrektor Departamentu Bankowości Telefonicznej poinformował, że w Contact Center nie ma stanowiska, które spełniałoby wymogi przedstawione przez A. Kowalską. Z uwagi na obsługę klientów 24/7 i obowiązujący system zmianowy pracy w ruchu ciągłym i ograniczone zasoby kadrowe nie ma bowiem możliwości ustalania kolejnych odstępstw mających bezpośredni wpływ na płynność obsługi klienta. Jak podniósł w swoim piśmie Dyrektor, Centrum jest specyficzną jednostką, ponieważ zajmuje się telefoniczną obsługą klienta - jego podwładni pracują pod presją czasu i muszą zachowywać określony standard płynności obsługi klienta. Dyrektor podkreślił, że gdyby A. Kowalska nie mogła pracować w nocy, zmiany nocne byłyby nie obsadzone, krócenie czasu pracy do 7 godzin powodowałoby także nie obsadzoną jedną godzinę, co oznacza 20-22 klientów, którzy nie dodzwonią się do banku, a w konsekwencji także reklamacja i odejścia z banku. Jednocześnie, Bank, po otrzymaniu orzeczenia o niepełnosprawności skierował A. Kowalską na badania do lekarza medycyny pracy, wskazując, że pracownica ma wykonywać pracę zmianową. W wystawionym przez lekarza zaświadczeniu zostało stwierdzone, że ze względu na szkodliwy wpływ wykonywanej pracy na zdrowie, A. Kowalska stała się niezdolna do wykonywania dotychczasowej pracy i że konieczne jest przeniesienie jej na inne stanowisko pracy. Lekarz wskazał także, że w przypadku pracownicy przeciwwskazana jest praca nocna oraz że pracodawca powinien zapewnić stanowisko pracy dostosowane do stopnia niepełnosprawności.

Pismem z 7 kwietnia 2013 r. Dyrektor Departamentu poinformował, że w kierowanym przez niego Contact Center nie ma stanowiska, które spełniałoby wymogi przedstawione przez A. Kowalską. Chcąc jednak wyjść naprzeciw trudnej sytuacji pracownicy, pracodawca zaproponował jej wzięcie udziału w wewnętrznym postępowaniu rekrutacyjnym na inne stanowisko pracy, które aktualnie było nieobsadzone. Jak się jednak okazało, stanowisko to było wyższym stanowiskiem kierowniczym, co do którego, A. Kowalska nie spełniała wymagań merytorycznych. W efekcie, jej kandydatura w wewnętrznym procesie rekrutacyjnym została odrzucona. Z dniem 15 maja wręczono zostało jej wypowiedzenie umowy o pracę z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia. Jako przyczynę pracodawca wskazał konieczność zapewnienia w Contact Center 8 godzinnej obsługi, pracy w systemie zmianowym w ruchu ciągłym (w porze nocnej), możliwości wykonywania pracy w godzinach nadliczbowych w przypadku konieczności wykonywania takiej pracy oraz brak możliwości spełniania przez A. Kowalską wymogów pracodawcy w związku z brakiem możliwości zatrudnienia powyżej 7 godzin na dobę oraz w godzinach nadliczbowych i porze nocnej bez naruszania obowiązujących przepisów.

W rozmowach z A. Kowalską, pracodawca podkreślał, że przed podjęciem decyzji o rozwiązaniu stosunku pracy, podejmował próby znalezienia zatrudnienia na innym stanowisku, ale poszukiwania wolnego stanowiska pracy w obrębie banku zakończyły się fiaskiem z uwagi na brak etatów na poziomie odpowiadającym jej dotychczasowemu stanowisk pracy.

Po rozwiązaniu stosunku pracy A. Kowalska do dnia dzisiejszego nie znalazła zatrudnienia.

#### **Pytania:**

- 1) Czy w opisanym wyżej przypadku mamy do czynienia z dyskryminacją z powodu niepełnosprawności?
- 2) Jeśli odpowiedź na powyższe pytanie jest pozytywna, na podstawie których konkretnie przepisów unijnych oraz Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych możemy oprzeć nasze twierdzenie?
- 3) Czy działanie pracodawcy wobec Aliny Kowalskiej można usprawiedliwić w świetle obowiązujących przepisów prawa? Jeśli tak, to jakie argumenty za tym przemawiają?
- 4) Czy w świetle przepisów unijnych oraz Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych można mówić w przypadku pracodawcy A. Kowalskiej, że był on zobowiązany do wprowadzenia tzw. racjonalnych usprawnień w sytuacji, kiedy nie była w stanie wykonywać podstawowego zadania jakim była praca w porze nocnej?
- 5) Jakie znaczenie w tym przypadku ma zasada proporcjonalności i na czyją korzyść należy ją zastosować?
- 6) Jak ocenić zachowanie pracodawcy, które polegało na skierowaniu A. Kowalskiej do wewnętrznej procedury rekrutacyjnej? Czy przemawia ono na korzyść pracodawcy? Jeśli tak/nie, to dlaczego?
- 7) Jeśli uznamy, że pracodawca był zobowiązany do zastosowania racjonalnych usprawnień miejsca pracy A. Kowalskiej, to na czym mogły one polegać?

- 8) Jeśli uznamy, że A. Kowalska doznała dyskryminacji, to jakie środki zaradcze/uprawnienia w świetle prawa unijnego przysługują jej jako ofierze nierównego traktowania.

## **Stan faktyczny 2**

Jarosław cierpi na lekkie porażenie mózgowie oraz przewlekłe zapalenie stawów w wyniku czego nie jest w stanie długo stać na własnych nogach i ma trudności w chodzeniu. Nie jest jednak osobą „przykutą” do wózka inwalidzkiego, używa go jednak wtedy, kiedy ma do pokonania większe odległości. Z uwagi na to, że nie potrzebuje wózka w każdym momencie, nie zdecydował się na jego zakup. Wypożycza go wtedy w specjalnej wypożyczalni, kiedy ma taką potrzebę.

Jarosław jest właścicielem nieruchomości (domku letniskowego) w Hiszpanii, gdzie stara się często podróżować celem jakże potrzebnego mu odpoczynku. Podróżując do Hiszpanii zawsze używa tego samego lokalnego lotniska w miejscowości X, którego właścicielem jest konsorcjum złożone z zarządu dwóch województw – lubelskiego i podlaskiego. Lotnisko zaprojektowane jest w taki sposób, że po odprawie biletowej, należy przejść bardzo dużą odległość, aby dostać się do bramki bezpieczeństwa, a następnie do bramek wejściowych na pokład samolotu. Jarosław twierdzi, że nie jest w stanie przejść takiej odległości samodzielnie bez użycia wózka, tym bardziej, że jest to przestrzeń, w której jest bardzo tłoczno, znajduje się także mnóstwo sklepów i restauracji. Władze lotniska zezwalają na używanie pasażerom swoich wózków inwalidzkich na tej przestrzeni, jak również, wypożyczają nieliczne wózki będące na wyposażeniu lotniska za kwotę 50 złotych. Podkreślają również, że na drodze pomiędzy odprawą biletową a bramkami do samolotu znajduje się sporo ławek, na których można usiąść i odpocząć.

Jarosław, podróżując dość często do Hiszpanii i korzystając z usług lotniska X zauważył, że bardzo często brak jest dostępnych wózków do wynajęcia. A w sytuacji, kiedy były one dostępne, oburzał się i żądał wyjaśnień od dyrekcji lotniska, dlaczego osoby niepełnosprawne muszą ponosić dodatkowe koszty swojej podróży w sytuacji, kiedy osoby pełnosprawne nie są za nic dodatkowo obciążane.

Obsługująca loty Polska – Hiszpania prywatna linia lotnicza ABC nie czuje się w ogóle zobowiązana do zapewnienia Jarosławowi pomocy w postaci wózka, twierdząc, że jest to wyłączna sprawa pomiędzy Jarosławem - klientem lotniska a lotniskiem. Linia ABC zezwala na obecność jedynie 4 osób niepełnosprawnych na pokładzie swoich samolotów. Pewnego razu, kiedy Jarosław podróżował do Hiszpanii, pomimo próśb, nie zostało mu przydzielone miejsce obok jego żony, która zazwyczaj pomaga mu w poruszaniu się w samolocie, np. w drodze do toalety.

Jarosław zdecydował się na pozwanie o odszkodowanie za doznaną dyskryminację zarówno władze lotniska X, jak i linii lotniczej ABC.

### **Pytania:**

- 1) Czy w świetle prawa unijnego jak i przepisów Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych możemy mówić o dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność?
- 2) Jeśli tak, to na podstawie których konkretnie przepisów możemy oprzeć nasze twierdzenie?
- 3) Jak ocenić sytuację, w której osoby potrzebujące wsparcia w postaci wózka inwalidzkiego są zmuszone do opłat za umożliwienie dotarcia do bramek wejścia na pokład?
- 4) Jeśli uważacie Państwo, że dostarczenie wózków inwalidzkich jest obowiązkiem przedsiębiorcy, który z podmiotów jest do tego zobowiązany – lotnisko, linia lotnicza, czy też oba te podmioty?
- 5) Jak określić liczbę wózków, które powinny być dostępne dla klientów?
- 6) Czy uważacie Państwo za wystarczające, że na drodze pomiędzy odprawą biletową a bramkami wejścia na pokład samolotu są ławki, na których Jarosław w razie potrzeby może odpocząć?
- 7) Czy linia lotnicza ABC ma obowiązek przydzielić miejsce w samolocie żonie Jarosława obok niego?

### **Stan faktyczny 3**

Dnia 19 maja 2011 roku pan Z wykupił w renomowanym biurze podróży „Słoneczne wakacje” wycieczkę do Grecji dla swojej 4 – osobowej rodziny. Wycieczka obejmowała przelot samolotem z Łodzi do Aten, transfer z lotniska w Atenach do hotelu, tygodniowy pobyt w hotelu a następnie transfer z hotelu na lotnisko w Atenach oraz przelot samolotem do Łodzi. Z zdecydował się na wybór biura „Słoneczne wakacje”, ponieważ kilka miesięcy wcześniej korzystał wraz z rodziną z usług tego biura podczas wycieczki do Egiptu i nie miał żadnych zastrzeżeń do organizacji.

Z wielokrotnie informował biuro podróży, że uczestnikiem wycieczki będzie osoba z niepełnosprawnością, poruszająca się na wózku inwalidzkim (12 letnia córka pana Z).

W dniu 24 czerwca Z wraz z rodziną stawił się na lotnisku. Lot przebiegał bez żadnych problemów z zachowaniem wszelkich zasad i norm bezpieczeństwa transportu osób niepełnosprawnych. Problemy rozpoczęły się podczas transferu z lotniska w Atenach do hotelu. Na miejscu okazało się, że podstawiony autobus w żaden sposób nie jest przystosowany do transportu osób niepełnosprawnych. Był to bowiem autobus wysokopokładowy, do którego prowadzi kilka schodków z bardzo wąskim przejściem.

Rezydentka zaproponowała Z aby skorzystał ze środków transportu publicznego na własny koszt, na co Z nie wyraził zgody. Po długiej wymianie zdań, rezydentka wezwała taksówkę. Samochód ten także nie był przystosowany do transportu osób niepełnosprawnych (wózek został przywiązany sznurkiem, aby nie wypadł z bagażnika). Niemniej jednak Z zdecydował się skorzystać z tego transportu, aby móc przewieźć córkę do hotelu. Po przybyciu do hotelu

z dużym opóźnieniem rezydentka w niegrzeczny sposób poganiała rodzinę, mówiąc, iż kończy się czas wydawania posiłku.

Następnego dnia Z otrzymał zapewnienie, że w drodze powrotnej problem się nie powtórzy. Niestety okazało się, że transfer powrotny na lotnisko również był niezorganizowany. Rezydentka upierała się, że wózek wraz z dzieckiem można wnieść na pokład autobusu, na co Z po długiej namowie wyraził zgodę.

Wózek utknął jednak w wąskim przejściu, a rezydentka uznała, że dziecko będzie transportowane na lotnisko w takiej pozycji w jakiej utknął wózek, na co Z nie wyraził zgody.

Rezydentka uznała, więc, że skoro Z nie wyraża zgody musi zorganizować transport na lotnisko na swój koszt.

### **Pytania:**

- 1) Czy w świetle prawa unijnego jak i przepisów Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych możemy mówić o dyskryminacji ze względu na niepełnoprawność?
- 2) Jeśli tak, to na podstawie których konkretnie przepisów możemy oprzeć nasze twierdzenie?
- 3) Jak ocenić sytuację, w której osoba potrzebująca wsparcia w postaci wózka inwalidzkiego została zmuszona do skorzystania z prywatnego transportu taksówkowego?
- 4) Czy dostarczenie wózków inwalidzkich jest obowiązkiem przedsiębiorcy turystycznego?
- 5) Jeśli uważacie Państwo, że w przedstawionej sytuacji doszło do dyskryminacji, to kto jest podmiotem uprawnionym do skorzystania ze środków prawnych celem dochodzenia praw naruszonych nierównym traktowaniem?