

## **118/2020**

Év

2020

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Befejezőmód

Egyezséggel zárult ügy

A kérelmező azt kifogásolta, hogy egy távközlési szolgáltató üzletében súlyos hallássérültként nem tudott ügyet intézni. Leírta, hogy az előfizetésén kívánt változtatni, amit a felesége leírt egy lapra, de az ügyintéző sem írásban, sem oly módon nem volt hajlandó vele kommunikálni, hogy a feleségével telefonon vagy videochaten megbeszélte volna az ügyet. Az ügyintéző egyszerűen otthagya, és ő dolga végezetlenül távozott. Leírta, hogy az ügyben panaszt tett a szolgáltatónál, de az arra kapott válasszal nincs megelégedve. A hatóság kérdésére, hogy az ügyintézés során milyen kommunikáció lett volna számára megfelelő, leírta, hogy az adott esetben megfelelő lett volna számára, ha az ügyintéző – a kérésének megfelelően – leírta volna, amit közölni akar, ugyanakkor utalt arra is, hogy „ha van külön Hallássérült sorszám, egy alapszinten jelnyelvet használó munkatárs nagyban segítené az ügyfél és ügyintéző közti kommunikáció gördülékenységét”.

A távközlési szolgáltató a hatóság felhívására úgy nyilatkozott, hogy az adott üzletet nem ő, hanem egy szerződéses partnere üzemelteti, így az tud az ügyben nyilatkozatot tenni. A hatóság megindította az eljárást az üzletet üzemeltető cég ellen is.

A hatóság megkísérelte az ügyet a felek közötti egyezség létrehozásával rendezni.

A távközlési szolgáltató és az üzletet üzemeltető cég is tett a kérelmező felé anyagi jellegű felajánlást, azonban a kérelmező – bár egyébként maga is nyitott volt az egyezsége – ezeket a felajánlásokat nem fogadta el.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódot Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

**Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.**

Végül a kérelmező és az üzletet üzemeltető cég olyan egyezséget kötöttek, melyben a cég az eljáró ügyintézője nevében is bocsánatot kért a kérelmezőtől az őt ért kellemetlenségért, és az ügyintézőt szóbeli figyelmeztetésben részesítette. Az egyezségben vállalta, hogy a jövőben nagyobb empátiával jár el a fogyatékos ügyfelek esetében, nagyobb figyelmet fordít arra, hogy a szolgáltatást az állapotuknak megfelelő lehető legnagyobb önállósággal igénybe vehessék. Vállalta továbbá, hogy ennek érdekében képzést szervez az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkatársai részére, melynek témája az egyenlő bánásmód, az esélyegyenlőség, illetve a szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása a fogyatékos, köztük a hallássérült ügyfelek esetében.

A hatóság az üzletet üzemeltető céggel kötött egyezséget határozatával jóváhagyta, a távközlési szolgáltatóval szemben indított eljárást pedig – mivel a kérelmező a vele szemben benyújtott kérelmét visszavonta – megszüntette.

Az üzletet üzemeltető cég az egyezségben vállaltak teljesítését a hatóság felé utóbb megfelelően igazolta.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

**Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.**