

Говорить ли с клиентами по-русски? Что по этому поводу думает омбудсмен, и как на это смотрят в ЕС



Статья «Вы из Украины? Ах, местная... Тогда говорите по-латышски», вызвала большой резонанс среди наших читателей. Мнения и отклики были самые разные. Но информация о политике благотворительного фонда заставила нас задуматься: не является ли оказание помощи на русском языке для украинских беженцев и одновременный отказ в помощи для жителей Латвии на том же языке дискриминацией по языку? Ведь возможность оказать помощь на русском языке для

уязвимых жителей Латвии – инвалидов, родителей инвалидов и тяжело больных людей, судя по тому, что для украинских беженцев легко находят таких специалистов – имеется. В то же время, фонд не является ни государственным, ни муниципальным предприятием, а следовательно, не обязан согласно ужесточившемуся правилам оказывать помощь только тем, кто просит ее только на латышском языке.

С точки зрения Латвии

Первый вопрос об этом мы направили в Бюро латвийского Омбудсмена. Вот какой ответ press.lv получил по поводу сложившейся ситуации от представителя Бюро Омбудсмена Руты Силини:

«Омбудсмен не изучал коммуникационную политику фонда «ziedot.lv» в деталях. Об этом лучше всего ответит сам фонд. При этом Омбудсмен подчеркивает, что, учитывая, что государственным языком в Латвии является латышский, нет оснований критиковать субъекта частного права за то, что он обслуживает своих клиентов только на государственном языке», - отметили в Бюро Омбудсмена.

Тем не менее, в заключении была добавлена следующая фраза: «В автономной компетенции каждого субъекта частного права находится то, насколько широкий выбор языков он предлагает своим клиентам».

То есть от фонда никто не требует проявлять такого рода жесткость в отношении лиц, которые пытаются просить помощь на русском языке. Это действительно выбор руководства фонда.

Когда мы поднимаем подобные вопросы, всегда находятся знающие люди, указывающие: «В Европе или в Штатах вам никто не будет отвечать на русском». Поэтому мы обратились к специалисту по

правам человека экс-представителю Латвии в ПАСЕ, Борису Цилевичу.

С точки зрения ЕС

По его мнению тут можно выделить два аспекта:

1. Является ли запрет законодательный запрет дискриминации обязывающим для частных лиц – или только для государственных органов?

Ответ тут однозначный: международные стандарты, в частности, Расовая директива ЕС (2000/43/ЕС) запрещают дискриминацию не только госорганам, но и частным лицам. И этот подход отражён и в национальном законодательстве. Например, Закон о труде определяет, что работодатель при приёме работников не имеет права отдать предпочтение тому или иному претенденту исключительно на основании пола, возраста, этнического происхождения, родного языка или других признаков. Если претендент считает, что его не приняли на работу по таким основаниям, он имеет право подать жалобу, и работодатель обязан доказать, что успешный конкурент обладает более высокой квалификацией и объективно лучше подходит к условиям вакансии. Если такого обоснования предоставить нельзя, то работодателя можно наказать, а претендент получает право на компенсацию. И в Латвии было уже немало судебных прецедентов. Один из самых известных – когда ромскую женщину (цыганку) согласились взять на работу при телефонном разговоре, но при личной встрече, когда работодатель увидел её, тут же последовал отказ.

К благотворительным организациям и фондам общее требование не дискриминировать тоже относится. Правда, тут ситуация сложнее – есть организации, которые с самого начала определяют свою целевую аудиторию, например, помогают женщинам или престарелым, есть христианские, мусульманские или еврейские благотворительные организации. Такие ограничения должны быть

записаны в уставных документах, правила должны быть известны заранее и не должны быть произвольными.

Тем не менее, например, в Великобритании (которая первой из европейских государств приняла детальное антидискриминационное законодательство) был ряд судебных дел и в отношении общественных, религиозных и благотворительных организаций, которым пришлось доказывать обоснованность ограничений.

2. Дискриминация на основе языка – одна из самых сложных ситуаций.

Дискриминация – это необоснованное различное отношение. Именно необоснованное, а не любое. Дискриминация на основе языка – одна из самых сложных ситуаций.

Тут общий подход при анализе обоснованности ограничений основан на принципе соразмерности (пропорциональности).

В идеале равное отношение - это общение на языке клиента (или на любом языке по выбору клиента). Конечно, на практике это невозможно гарантировать (исключения - случаи, когда международные нормы требуют обеспечить перевод на понятный язык, например, обвиняемому в уголовном процессе или претенденту на предоставление убежища, но это требование относится к государственным, а не частным организациям).

Поэтому вопрос заключается в том, насколько адекватных затрат требует обеспечение такой возможности в конкретной ситуации. Например, в Латвии обеспечение общения на русском или английском не требует серьёзных затрат, даже в небольшой организации найдётся человек, владеющий этими языками.

Поэтому отказ в общении, например, на русском не является обоснованным с точки зрения соразмерности, определяется не объективными причинами, а идеологическими установками и,

следовательно, является произвольным и дискриминационным.

Что можно сделать? Согласно уже упомянутой Расовой директиве ЕС, каждое государство должно определить организацию, ответственную за соблюдение требований этой директивы. В Латвии таким институтом является бюро омбудсмена. Поэтому каждый, кто считает, что подвергся дискриминации, имеет право обратиться с жалобой к омбудсмену. Кроме того, возможно и обращение в суд.

Следует отметить, что в делах о возможной дискриминации действует принцип “переноса бремени доказывания” – т.е. не человек должен доказать, что его дискриминировали, а госорган, работодатель или поставщик услуг доказывает, что различное отношение было обоснованным и соразмерным.

Но говорить на русском с клиентами можно и в Латвии

Что ж круг замкнулся. Европейская точка зрения в очередной раз натывается на реальную ситуацию. Правда несмотря на отказ признать политику благотворительного фонда дискриминационной, по отношению к русскоязычным жителям Латвии, Бюро Омбудсмена признает: **«В автономной компетенции каждого субъекта частного права находится то, насколько широкий выбор языков он предлагает своим клиентам».**

Эта фраза от Бюро омбудсмена дорогого стоит. Получается, что предлагать коммуникацию на русском языке частным компаниям не запрещено. Подтверждено Бюро Омбудсмена!