

Fundacja Ocalenie  
ul. Krucza 6/14A  
00-537 Warszawa

Grupa Inditex - Polska  
ul. Mysia 5  
00-496 Warszawa

Do wiadomości:  
Centrala Grupy Inditex – Hiszpania

Warszawa, 31 lipca 2018

Szanowni Państwo,

Uprzejmie prosimy o wyjaśnienie sytuacji, która miała miejsce 19 lipca 2018 roku w Państwa sklepie Zara w Galerii Mokotów w Warszawie i dotyczyła dwóch klientów naszej Fundacji – obywateli Demokratycznej Republiki Konga, którzy mieszkają w Polsce i posiadają tu status uchodźcy.

Jeden z naszych klientów feralnego dnia zakupił w Państwa sklepie kurtkę i spodnie. Po opuszczeniu sklepu zauważył, że z kurtki nie został zdjęty klips zabezpieczający, wrócił więc do punktu, aby obsługa go usunęła. Na prośbę sprzedawcy okazał paragon za zakupy. Okazało się, że na paragonie zapisano inny rozmiar kurtki niż została zakupiona. Klient został oskarżony o kradzież kurtki. Obsługa sklepu wezwała policję, a klient wraz z towarzyszącym mu znajomym - osobą postronną w tej sytuacji - zostali w sklepie skuci kajdankami i przewiezieni do izby zatrzymań, gdzie spędzili noc. Następnie policja postawiła im zarzuty - nie są to jednak zarzuty kradzieży, co wobec niskiej ceny kurtki (79zł) zostałyby zakwalifikowane jako wykroczenie, lecz usiłowania oszustwa, które stanowi przestępstwo i podstawę do wszczęcia postępowania karnego. Ani obsługa sklepu, ani policja nie przejrzała na miejscu monitoring, co pozwoliłoby szybko i jeszcze w sklepie wyjaśnić sprawę.

Wydarzenie to zostało szczegółowo opisane przez media, m.in.:

- „Noc w areszcie za rzekomą kradzież z Zary kurtki za 79 zł. Bo byli czarni?”, Monika Prończuk, Oko.press, 26 lipca 2018:  
<https://oko.press/noc-w-areszcie-za-rzekoma-kradziez-kurtki-za-79-zl-w-zarze-bo-byli-czarni/>
- „Ekspedientka nie zdjęła chipu zabezpieczającego ze sprzedanej kurtki. Dwóch Kongijczyków spędziło noc w areszcie”, Patrycja Wieczorkiewicz, Gazeta Wyborcza, 27 lipca 2018:  
<http://warszawa.wyborcza.pl/warszawa/7,34876,23726582,ekspedientka-nie-zdjela-chipu-zabezpieczajacego-ze-sprzedanej.html>
- „Noc w areszcie za „kradzież”, która okazała się błędem obsługi? Oto polski rasizm”, WK, Strajk.eu, 27 lipca 2018:  
<https://strajk.eu/noc-w-areszcie-za-kradziez-ktora-okazala-sie-bledem-obslugi-oto-polski-rasizm/>

W związku z zaistniałą sytuacją, prosimy o wyjaśnienie:

1. Czy wzywanie policji w przypadku podejrzenia kradzieży mienia o wartości poniżej 400zł (co jest wykroczeniem) jest przyjętą praktyką w Państwa sklepach? Jeśli tak, jak często się zdarza? Jeśli nie, dlaczego wobec akurat tego klienta zostało podjęte takie działanie?
2. Jak często zdarzają się Państwa sprzedawcom pomyłki w postaci niezjedzenia klipsa zabezpieczającego przy sprzedaży oraz umieszczenia nieprawidłowego rozmiaru odzieży na paragonie?
3. Czy w przypadku wystąpienia podejrzenia pomyłki sprzedawcy, Państwa procedura wymaga, aby uznać iż pomyłka nie wystąpiła i musiało dojść do kradzieży lub oszustwa ze strony klienta i należy wezwać policję? Jeśli tak, jak często się to zdarza? Jeśli nie, dlaczego wobec akurat tego klienta zostało podjęte takie działanie?
4. Dlaczego na miejscu nie zostały przejrane nagrania monitoringu, co pozwoliłoby od razu wyjaśnić sytuację?
5. Dlaczego o usiłowanie oszustwa został oskarżony mężczyzna towarzyszący klientowi, który nie był nawet wcześniej obecny przy dokonywaniu zakupów? Czy w przypadku podejrzenia kradzieży, jest przyjętą praktyką w Państwa sklepach oskarżać o kradzież również przypadkowe inne osoby? Na jakiej obsługa sklepu wybiera, które osoby postronne oskarży o kradzież? Czy wpływ na decyzję obsługi miał kolor skóry mężczyzny?
6. Czy zachowanie obsługi Państwa sklepu było motywowane kolorem skóry klienta i osoby mu towarzyszącej? Czy Państwa pracownicy są szkoleni z zakresu zapobiegania dyskryminacji?
7. Czy klienci Zary powinni się obawiać skucia kajdankami i spędzenia nocy w izbie zatrzymań w przypadku zgłoszenia jakiegokolwiek problemu przy kasie w Państwa sklepach?

Opisana sprawa wzbudziła oburzenie opinii publicznej i uzasadnione podejrzenie, że zachowanie obsługi Państwa sklepu miało podłoże rasistowskie.

W imieniu naszych klientów, domagamy się oficjalnych przeprosin z Państwa strony wobec nich oraz odszkodowania dla nich za poniesione straty (m.in. jeden z panów musiał kupić nowy bilet na samolot, ponieważ z powodu zatrzymania nie zdążył na lot, na który miał wcześniej wykupiony bilet).

Domagamy się też od Państwa podjęcia zdecydowanych kroków, aby sytuacja taka się więcej nie powtórzyła w żadnym sklepie Państwa grupy. Ponieważ okoliczności wskazują na to, że nasi klienci zostali potraktowani przez obsługę Państwa sklepu inaczej niż inni z powodu swojego koloru skóry, postulujemy, aby wszyscy Państwa pracownicy przeszli szkolenia antydyskryminacyjne.

Z naszej strony oferujemy przeprowadzenie takich szkoleń. Nasza Fundacja Ocalenie od 18 lat zajmuje się przeciwdziałaniem dyskryminacji. Wspieramy migrantów i migrantki w integracji i indywidualnym rozwoju, a także edukujemy polskie społeczeństwo w zakresie równouprawnienia. Dążymy do tego, aby każdy człowiek mógł żyć godnie i w poszanowaniu swoich praw.

Mamy nadzieję, że Państwu również zależy na tym, aby klienci w Państwa sklepach byli obsługiwani z jednakowym szacunkiem, niezależnie od swojego koloru skóry, wyglądu czy języka, jakim się posługują oraz żeby ich prawa były respektowane.

Podjęcie zdecydowanych kroków przeciwko dyskryminacji jest konieczne w obecnej sytuacji rosnącego rasizmu i zwiększającej się liczby przestępstw z nienawiści w Polsce. Z najnowszych badań Biura Rzecznika Praw Obywatelskich oraz Biura Instytucji Demokratycznych i Praw Człowieka OBWE wynika, że 43% (!) osób pochodzących z Afryki Subsaharyjskiej padło ofiarą przynajmniej jednego motywowanego nienawiścią przestępstwa w badanych latach 2016-2017. Jest to więc poważny problem społeczny. Państwa firma ma możliwość przyczynić się do jego zmniejszenia przynajmniej na terenie Państwa sklepów.

Uprzejmie prosimy o pilne wyjaśnienie zaistniałej sytuacji i informację jakie kroki zostaną podjęte, aby zadośćuczynić klientom oraz aby sytuacja nie powtórzyła się w przyszłości.

Z poważaniem,  
Zarząd Fundacji Ocalenie