



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
**KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI**

Nr. 876/1 prot.

Tiranë, më 08 .06 .2021

**V E N D I M**

**Nr. 100, Datë 08 .06 .2021**

Bazuar në nenin 32/1/a dhe nenin 33 të Ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi mori në shqyrtim ankesën nr. 36, datë 12.03.2021, të paraqitur nga R.H kundër Bankës Credins, në të cilën pretendohet për diskriminim për shkak të “racës, ngjyrës dhe etnisë<sup>1</sup>”. Gjatë trajtimit të ankesës, Komisioneri pa të arsyeshme të kërkojë informacion dhe nga Shërbimi Privat i Sigurisë Fizike<sup>2</sup> “Eagle Security”.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

**K O N S T A T O I:**

**I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.**

Sipas shpjegimeve të dhëna në formularin e ankesës, subjekti ankues informon se: “Në datë 10.03.2021, rreth orës 11:30 - 12:30 është paraqitur pranë Bankës Credins, në filialin tek “21 Dhjetori” për të kryer disa veprime bankare. Pasi ka pritur në radhë, personi i sigurisë nuk e ka lejuar për të hyrë në bankë. Përpara tij në radhë kanë qenë tre kliente femra, të cilat kanë pasur çanta të përmasave të mëdha dhe personi i sigurisë nuk ka bërë asnjë bisedë me to, por i ka lënë të hynin në bankë. Sapo i ka ardhur radha, personi i sigurisë i ka kërkuar që të linte çantën në tokë. Duke qenë se në çantë kishte dokumente personale të rëndësishëm, ankuesi i ka kërkuar punonjësit që ta merrte çantën me vete. Punonjësi i sigurisë me një mënyrë komunikimi shumë të

<sup>1</sup> Referuar dokumentit, Çertifikatë-Anëtarësie, nr. 0901110321, datë 11.03.2021 të lëshuar nga organizata “Vish këpucët e mia”, R.H rezulton se është anëtar i komunitetit Rom të Shqipërisë.

<sup>2</sup> Referuar Kontratës nr. 15233, datë 14.04.2020, Banka Credins merr shërbimin e ruajtjes me roje objekti të godinave nga SHPSF “Eagle Security”.

vrazhdë i ka thënë “Mos na çaj b..... shumë por lër çantën aty dhe futu brenda se të nxorra jashtë për leckash”. Pasi ankuesi kishte lënë çantën në tokë, kishte marrë dokumentet dhe portofolin për të marrë shërbimin në sportel, punonjësi i sigurisë e kishte tërhequr nga xhupi dhe i ka bërë titur duke e ka sharë “gabel i dreqit, dil jashtë, mos na çaj b.... shumë se ta futu me këtë (aparatin që mat sigurinë e çantave)”. Në këtë moment një punonjës i bankës ka hyrë në mes dhe e ka larguar, ndërsa punonjësi i sigurisë ka vazhduar ta ofendojë. Ankuesi informon se është ankuar dhe pranë bankës, për veprimet dhe sjelljen raciste të punonjësit të sigurisë”.

Subjekti ankues, kërkon nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, konstatimin e diskriminimit dhe marrjen e masave rregulluese të pëlqyeshme nga ankuesi.

## II. Ndjekja e procedurës për shqyrtimin e ankesës nga Komisioneri

Në nenin 1 të ligjit 10221/2010, “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, parashikohet objekti i këtij ligji, duke u sanksionuar se: “Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën<sup>3</sup>, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër”.

Neni 7 i LMD-së<sup>4</sup>, të ndryshuar, në pikën 1 të tij, parashikon se: “Çdo veprim ose mosveprim i autoriteteve publike ose i personave fizikë a juridikë që marrin pjesë në jetën dhe sektorët publikë apo privatë, që krijojnë baza për mohimin e barazisë ndaj një personi ose grupi personash, ose që i ekspozon ata ndaj një trajtimi të padrejtë dhe jo të barabartë, kur ata ndodhen në rrethana të njëjta apo të ngjashme, në krahasim me persona të tjerë ose grupe personash, përbën diskriminim”.

Bazuar në nenin 32/1/a të ligjit 10221/2010, “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri ka kompetencë për të shqyrtuar shkeljet që i bëhen zbatimit dhe respektimit të parimit të barazisë në lidhje me shkakun e pretenduar nga ankuesi.

Gjatë shqyrtimit të kësaj ankese, Komisioneri ka marrë në shqyrtim vetëm ato çështje, që bëjnë pjesë në kompetencat e tij, të parashikuara nga ligji 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar.

<sup>3</sup> Komisioni Europian kundër Racizmit dhe Intolerancës (ECRI) ka adoptuar një qasje të gjerë duke e përkufizuar “diskriminimin racor” se përfshin “racën, ngjyrën, gjuhën, besimin fetar, shtetësinë, origjinën kombëtare apo etnike”, (ECRI, General Policy Recommendation Nr. 7 on National Legislation to Combat Racism and Racial Discrimination, CRI(2003)8, adopted 13 December 2002, par 1(b).

<sup>4</sup> Shkurtesë për Ligjin për Mbrojtjen nga Diskriminimi, të ndryshuar.

**Në zbatim të parashikimeve ligjore, të përcaktuara në nenet 32/2 dhe 33 të Ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ka shqyrtuar çështjen duke ndërmarrë hapat si më poshtë:**

Pas analizimit paraprak të ankesës nr. 36, datë 12.03.2021 të R.H, u konstatua se nga pikëpamja formale, ajo i plotësonte kërkesat e parashikuara nga neni 33/3 të Ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar. Në këto kushte, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi filloi procedurat përkatëse për shqyrtimin e saj.

- Me shkresën nr. 471/1, datë 19.03.2021, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka njoftuar dhe ka kërkuar informacion nga Banka Credins për ankesën e bërë nga R.H si dhe ka kërkuar aktet e poshtëcituar:
  - Argumentimin e bankës, lidhur me pretendimet e subjektit ankues.
  - Kopje të pamjeve video dhe audio të datës 10.03.2021, rreth orës 11.30 deri 12.30.
  - Masat e marra për verifikimin e ankesës dhe kopje të dokumentacionit të grumbulluar lidhur me dokumentimin e ngjarjes (identifikimin e punonjësit, procesverbal të takimit, deklaratë të dëshmitarëve, etj).
  - Emrin e subjektit juridik që mbulon sigurinë e degës së bankës në fjalë dhe indentifikimin e punonjësit të sigurisë, i cili ka qenë në shërbim në momentin e ngjarjes.
  - Informacion nëse ka pasur ankesa nga klientë të tjerë, për sjellje të tilla nga ana e punonjësit të sigurisë, gjatë 6-muajve të fundit. Nëse po, kopje të masave të marra dhe dokumentacionit provues.
  - Informacion, nëse ka pasur sjellje jo etike nga ndonjë punonjës i Bankës Credins, ndaj klientëve dhe masat e marra, gjatë 6-muajve të fundit.
  - Kopje të Manualit të Procedurave të Sigurisë së Bankës Credins dhe kopje të Kodit të Sjelljes/Etikës së punonjësve të sigurisë.

Me shkresën nr. 13184/1, datë 12.04.2021, të dërguar pranë zyrës së Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, Banka Credins informoi se: *“Strukturat përgjegjëse në Bankën Credins, vlerësuan dhe analizuan rastin e ankesës së klientit, duke administruar dokumentacionin e mundshëm: pamjet filmike, deklaratimet e personelit të degës së Bankës Credins Tirana 3. Vëmë në vëmendje se Banka Credins merr shërbim nga SHPSF-të e licensuara për ruajtjen fizike të ambienteve të saj. Bazuar në kontratën e lidhur, personeli i SHPSF-së është përgjegjës për sigurinë e personelit, klientëve, si dhe për kontrollin e klientëve në hyrjet e degëve të bankës. Për sa pretendohet nga shtetasi R.H, vlerësojmë se nga dokumentacioni i administruar, banka është në pamundësi të vlerësojë nëse punonjësi i SHPSF-së, ka përdorur ndaj tij fjalë diskriminuese për shkak të racës/ngjyrës. Punonjësi i SHPSF-së, në zbatim të detyrimeve kontraktore, ka kërkuar nga klienti i bankës, që të zbatojë rregullat për kontrollin fizik të tij. Bashkëlidhur do gjeni pamjet video (banka nuk aplikon regjistrim audio në asnjë*

degë të saj) të datës 10.03.2021, ora 11.30-12.30, në degën e Bankës Credins Tirana 3. Lidhur me emrin e subjektit juridik që mbulon sigurinë e degës së bankës, ju informojmë se banka ka lidhur kontratë shërbimi me Shoqërinë “Eagle Security”. Për emrin e punonjësit të sigurisë, sqarojmë se duhet ti drejtoheni shoqërisë përkatëse, për shkak se banka nuk mund të japë këto të dhëna pa autorizimin e tij. Lidhur me kërkesën nëse ka patur ankesa nga klientë të tjerë për sjellje të tilla nga punonjësi i sigurisë, sqarojmë se për periudhën 6-mujore, nuk rezultojnë ankesa të klientëve për sjellje të punonjësve të sigurisë, me natyrë diskriminuuese. Lidhur me kërkesën për sjellje jo etike nga punonjësit e bankës, ju informojmë se shtetasi R.H ankohet për punonjësin e sigurisë, dhe jo për personelin e Bankës Credins. Lidhur me kërkesën për Manualin e Procedurave të Sigurisë, dhe kopje të Kodit të sjelljes së punonjësve të sigurisë, informohet se Manuali i Procedurave të Sigurisë Bankare, është dokument që konsiderohet sekret bankar, ndërsa Kodi i Sjelljes së punonjësit të sigurisë, disponohet nga SHPSF-ja përkatëse që ofron shërbimin e sigurisë në bankë”.

- Me shkresën nr. 471/2, datë 28.04.2021, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka njoftuar dhe kërkuar informacion nga SHPSF-ja “Eagle Security”, për ankesën e bërë nga R.H si dhe ka kërkuar aktet e poshtëcituarat:
  - Argumentimin e SHPSF-së, lidhur me pretendimin e subjektit ankues.
  - Informacion, nëse jeni vënë në dijeni nga Banka Credins për ngjarjen. Nëse po, kopje të procedurës së ndjekur dhe masave të marra.
  - Informacion nëse ka pasur ankesa nga klientë të tjerë, për sjellje të tilla nga ana e punonjësit të sigurisë, gjatë 6-mujave të fundit. Nëse po, kopje të masave të marra.
  - Kopje të rregullores dhe të udhëzimit për hyrje-daljet e klientëve në ambientet e bankës.
  - Kopje të Kodit të Sjelljes/Etikës së punonjësve të sigurisë.

Me shkresën nr. 75, datë 04.05.2021, të dërguar pranë zyrës së Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, SHPSF-ja “Eagle Security” informoi se: “Punonjësit e shërbimit të planizuar me shërbim pranë degës Credins Bank nr. 3, janë punonjës të certifikuar për ushtrimin e detyrës për punonjës shërbimi nga Drejtoria Vendore e Policisë, për rregullat e kryerjes së shërbimit sipas ligjit nr. 75, datë 10.07.2014 “Për Shërbimin Privat të Sigurisë Fizike”. Po kështu çdo veprim në kundërshtim me ligjet, rregulloret apo procedurat që normojnë detyrat e Tyre është përgjegjësi personale e punonjësve të shërbimit. Nga ana e shoqërisë vazhdimisht jepen instruktazhe si dhe punohen, Urdhëra, Udhëzime, Rregullore të ruajtjes së Bankës, përfshirë dhe Kodin e Etikës për punonjësit e shërbimit në Eagle Security. Në datë 10.03.2021 jemi informuar nga punonjësit e shërbimit duke pretenduar se një klient i bankës nuk ka pranuar që të lërë çantën e tij në hyrje të bankës dhe ka këmbëngulur që të hyjë në ambientet e brendshme me çantë. Sipas shpjegimeve të dhëna nga punonjësit e shërbimit ato pretendojnë se, i është bërë e qartë klientit se nuk lejohet hyrja në ambientet e brendshme të bankës me çantë, kjo përcaktuar në rregullat që banka ka vendosur. Sipas punonjësve të shërbimit, klienti

është revoltuar dhe ka këmbëngulur të hyjë bashkë me çantën e tij. Në këtë kohë klienti ka komunikuar me ton të lartë dhe ashpër, duke krijuar konfuzion në hyrje me punonjës të jashtëm, kjo ka tërhequr vëmendjen e punonjës të shërbimit të brendshëm si dhe punonjës të bankës, e cila ka ndërhyrë duke i bërë të qartë klientit që nuk lejohet të hyjë në bankë me çantë dhe e kanë bindur të lërë çantën në ambientin e punonjës të shërbimit, më pas klienti ka hyrë në bankë dhe ka kryer veprimet bankare. Në momentin që klienti ka qenë duke dalë nga banka (sipas deklarimeve të punonjësve të shërbimit) është shprehur se: “do ta shikoni se çfarë do ju gjejë dhe se do t’ju largoj nga puna”, dhe është larguar. Këto punonjës pretendojnë se kanë zbatuar të gjitha Rregulloret dhe Procedurat e Sigurisë në Bankë. Në lidhje sa më sipër punonjës të shërbimit në bazë të ligjit 75/2014, kanë përpiluar raporte shërbimi duke sqaruar të gjithë veprimet e tyre. Për sa pretendohet nga R.H apo nga deklaratimet e punonjësve të sigurisë, si dhe nga këqyrja e pamjeve filmike, e kemi të pamundur të vlerësojmë nëse punonjës të shërbimit kanë përdorur fjalë fyese apo diskriminuese, apo që R.H i ka kërcënuar me vendin e punës, pasi kamerat e sigurisë nuk kanë opsionin audio. Kompania analizoi dhe vlerësoi çdo të dhënë në lidhje me ankesën, duke organizuar takim me të gjithë punonjës të kompanisë dhe dhënë udhëzime të qarta në lidhje me zbatimin me korrektësi të rregullave që normojnë sigurinë e objekteve, si dhe zbatimin me korrektësi të Kodit të Etikës. Për punonjës të shërbimit që realizojnë detyrat në këtë Degë Banke, sqarojmë se për periudhën 6-mujore, nuk rezultojnë ankesa nga klientët apo personeli i bankës për sjellje të punonjësve të shërbimit me natyrë diskriminuese apo sjellje jo korrekte me klientët. Nuk kemi patur asnjë ankesë nga klientë apo personeli i bankës për kryerjen e detyrës nga ana e tyre. Këto punonjës kanë shumë kohë që shërbejnë në këtë degë. Në kontratën e shërbimit që Eagle Security ka me Credins Bank, nr. 15233, datë 14.04.2020, në faqen 27, pika “8”, germa “d”, përcaktohet se: “Punonjësi i sigurisë duhet të kërkojë nga personeli i bankës dhe klientët (vizitorët) zbatimin e rregullave të vendosura për hyrje-daljet duke moslejuar futjen në bankë të klienteve me: d) Çanta të cilat mund të jenë objekt maskimi, çënojnë sigurinë e objektit” dhe në pikën “9”, germa “d”, përcaktohet se: “Punonjësi i sigurisë gjithashtu ka për detyrë të moslejojë asnjë klient apo vizitor të hyjë në ambientet e bankës me çanta të mëdha të cilat krijojnë dyshime”. Lidhur me dërgimin e Rregullores dhe të Udhëzimit për hyrje-daljet e klientëve në ambientet e bankës, sqarojmë se Manuali i Procedurave të Sigurisë Bankare, është dokument që konsiderohet sekret bankar dhe është e pamundur për ta vënë në dispozicion”.

- Me shkresën nr. 471/3, datë 28.04.2021, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka kërkuar informacion shtesë nga Banka Credins dhe ka kërkuar aktet e poshtëcituar:
  - Kopje të vlerësimit dhe analizimit të ankesës së R.H, së bashku me deklaratimet e personelit të degës së Bankës Credins Tirana 3.
  - Kopje të udhëzimeve që ka dhënë banka për zbatimin me korrektësi të rregullores dhe udhëzimit për hyrje-daljet në ambientet e bankës.
  - Kopje të rregullores dhe udhëzimit për hyrje-daljet në ambientet e bankës.

- Informacion nëse banka ka vënë në dijeni Shoqërinë “Eagle Security” për ngjarjen. Nëse po, kopje të vënies në dijeni dhe përgjigjen e marrë nga shoqëria.

Banka Credins megjithëse ka marrë dijeni për shkresën e Komisionerit, nuk ka dërguar përgjigje.

Gjatë shqyrtimit të kësaj ankese, Komisioneri ka marrë në shqyrtim vetëm ato çështje, që bëjnë pjesë në kompetencat e tij, të parashikuara nga Ligji 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar.

### **III. Vlerësimi i fakteve dhe provave të grumbulluara nga Komisioneri gjatë procesit të shqyrtimit të çështjes.**

Në nenin 3/2, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, parashikohet se: “*Diskriminim i drejtpërdrejtë*’ është ajo formë diskriminimi që ndodh kur një person ose grup personash trajtohen në mënyrë më pak të favorshme sesa një person tjetër, ose një grup tjetër personash në një situatë të njëjtë a të ngjashme, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji”.

Bazuar në dispozitat e mësipërme ligjore, të cilat japin përkufizimin e diskriminimit, për të arritur në përfundimin se ankuesi është diskriminuar në fushën e të mirave dhe shërbimeve, duhet të plotësohen njëkohësisht 3 elementë:

- ankuesi është trajtuar ndryshe, në mënyrë të padrejtë dhe të pafavorshme.
- në krahasim me sesi janë trajtuar ose do të trajtoheshin të tjerët në një situatë të ngjashme me të;
- dhe arsyeja për këtë trajtim të padrejtë është një nga shkaqet që gëzojnë mbrojtje nga ligji.

Sa më sipër, për të vlerësuar pretendimin për diskriminim të parashtruar nga ankuesi, Komisioneri do të vlerësojë nëse ankuesi, i është nënshtruar ndonjë trajtimi të pabarabartë dhe më pak të favorshëm, krahasuar me klientët e tjerë të cilët u lejuan për të hyrë në bankë pa u kontrolluar.

#### **A. Lidhur me trajtimin e padrejtë, të pabarabartë dhe të pafavorshëm të ankuesit.**

Lidhur me trajtimin e pabarabartë të ankuesit nga ana e punonjësit të sigurisë A.M.

*Bazuar në aktet e administruara gjatë shqyrtimit të ankesës, u konstatua që:*

Në datë 10.03.2021, ankuesi është paraqitur pranë Degës Tirana 3 të Credins Bank, dhe ka pritur në rradhë për të kryer disa veprime bankare. Referuar pamjeve video të vëna në dispozicion nga Banka Credins, rezultoi se në regjistrimin e orës:

- 11.34, në mjediset e bankës lejohet të hyjë një femër me çantë dore, të cilës nuk i kontrollohet çanta nga punonjësi i shërbimit në paradhomë.
- 11.42, në mjediset e bankës lejohet të hyjë një mashkull, i cili pasi nxjerr disa letra nga një çantë shpine, lejohet të hyjë në mjediset e brendëshme të bankës pa ju kontrolluar çanta me detektor, i cili lejohet të vendosë çantën në mjediset e brendëshme, në karrike.
- 11.47, në mjediset e bankës lejohet të hyjë një femër me çantë shpine, të cilës nuk i kontrollohet çanta nga punonjësi i shërbimit në paradhomë.
- 11.52, ka ndodhur ngjarja.
- 11.54, në mjediset e bankës lejohet të hyjë një femër me çantë shpine, të cilës nuk i kontrollohet çanta nga punonjësi i shërbimit në paradhomë.

Referuar formularit të ankesës, R.H ka deklaruar se mes tij dhe punonjësit të sigurisë në paradhomë është zhvilluar një bisedë, që sipas tij punonjësi i ka thënë: *“Punonjësi i sigurisë i ka kërkuar që të linte çantën në tokë. Ankuesi i ka kërkuar punonjësit që ta merrte çantën me vete. Punonjësi i sigurisë i ka thënë, lër çantën aty dhe futu brenda. Ankuesi ka lënë çantën në tokë, ka marrë dokumentet dhe portofolin dhe është drejtuar për të marrë shërbimin në sportel, punonjësi i sigurisë e ka tërhequr nga xhupi”*.

Në Raportin e Shërbimit datë 10.03.2021, punonjësi i sigurisë në paradhomë, A.M ka deklaruar se: *“Në objekt ka patur një problem me një qytetar që kërkoj të futej në bankë me një çantë në kurriz, i ka bërë kontrollin me detektor dhe kishte sende metalike dhe binte sinjali. I ka kërkuar të linte çantën dhe të kryente veprimet në bankë, nuk është bindur, por shante dhe ofendonte, më pas i ka thënë të dilte jashtë sepse kishte klientë, filloi të nxehej aq shumë sa që ndërhyri kolegu dhe doli jashtë. Në atë kohë ka ardhur asistentja e bankës dhe i ka thënë që nuk lejohet në bankë brenda, dhe në atë kohë qytetari ka lënë çantën dhe ka kryer veprimet në bankë. Në momentin që është larguar qytetari e ka kërcënuar në vendin e punës”*.

Në Raportin e Shërbimit datë 10.03.2021, punonjësi i sigurisë së mjedisit të brendshëm E.G ka deklaruar se: *“Një klient po debatonte me punonjësin e jashtëm A.M, ndërhyri duke i shpjeguar rregulloren e bankës, për lënien e çantës, ai nuk ka pranuar të lërë çantën dhe donte të hynte me dhunë brenda në bankë, kolegu dhe ai e nxorrën përjashta. Më pas ka ardhur asistentja e bankës dhe e bindi djalin për të lënë çantën. Ai e la çantën dhe shkoi te arka dhe iku pa problem, por duke kërcënuar se do i hiqte nga puna”*.

Referuar pamjeve video të ngjarjes objekt shqyrtimi të orës 11.52, rezulton se, ankuesi ka hyrë në mjedisin e paradhomës së bankës dhe duket që mes tij dhe punonjësit të sigurisë është zhvilluar një bisedë, lidhur me çantën që kishte ankuesi. Në vijim duket që punonjësi i sigurisë i ka kërkuar ankuesit që të lërë çantën dhe pasi ka parë hezitimin/kundërshtimin e ankuesit, i ka kërkuar që të hapë çantën dhe e ka kontrolluar me detektor. Në këtë moment duket që ka filluar dhe komunikimi i tensionuar mes palëve, i cili ka zgjatur për shumë sekonda, dhe duket që debati mes tyre dhe zëri i lartë ka tërhequr fillimisht vëmendjen e punonjësit të shërbimit të brendshëm

të sigurisë që ka hyrë mes dy personave për të krijuar distancë mes tyre dhe për të mos i lejuar rëndimin e situatës. Më pas shihet që punonjësi i sigurisë A.M tërheq për një moment nga xhupi ankuesin duke i treguar me dorë derën që të dilte përjashta dhe ankuesi ka dalë përjashta. Në këtë moment shihet që ka hyrë një kliente femër me çantë shpine, e cila nuk është kontrolluar nga punonjësi i sigurisë A.M. Shihet nga pamjet video që debati/konflikti mes ankuesit dhe punonjësit të sigurisë, ka tërhequr vëmendjen e disa punonjësve të bankës dhe nga fundi i mjesiseve të bankës duket një punonjëse e bankës që drejtohet për tek paradhoma e hyrjes së bankës dhe zhvillon një bisedë me punonjësën e sigurisë A.M. Më pas punonjësja e bankës ka biseduar/sqaruar dhe me ankuesin. Më pas punonjësi i sigurisë A.M ka lejuar ankuesin që të hyjë në bankë dhe ankuesi ka lënë çantën në tokë dhe ka marrë shërbimin. Nga pamjet video, nuk shikohet që gjatë daljes, ankuesi të ketë biseduar me punonjësën e sigurisë A.M. Pasi ka dalë ankuesi nga banka, shikohet që punonjësja e bankës ka zhvilluar një bisedë për disa minuta, në mjedisin e paradhomës së bankës, me të dy punonjësit e sigurisë, por në shumicën e kohës i është drejtuar punonjësit të sigurisë A.M.

Në nenin 3/1, të ligjit nr.10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, parashikohet se: *“1. ‘Diskriminim’ është çdo dallim, përjashtim, kufizim ose preferencë, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim ose pasojë pengesën ose bërjen të pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët të të drejtave e lirive themelore të njohura nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe nga ligjet në fuqi”.*

Në mënyrë të posaçme ligji, parashikon mbrojtjen nga diskriminimi në fushën e ofrimit të të mirave dhe shërbimeve, në Kreun IV të tij. Ligji, në nenin 20, ndalon çdo person fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me ose pa pagesë, që të diskriminojë një person që kërkon t’i arrijë ose t’i përdorë ato, duke parashikuar në pikën 1, të këtij neni se: *“1. Personi fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me pagesë ose jo, ndalohet të diskriminojë një person tjetër, i cili kërkon t’i arrijë ose t’i përdorë ato: a) duke refuzuar t’i japë një personi apo grupi personash të mira apo shërbime për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji; b) duke refuzuar t’i ofrojë një personi të mira apo shërbime në mënyrë të ngjashme, ose me cilësi të ngjashme, ose në kushte të ngjashme me ato në të cilat këto të mira apo shërbime i ofrohen publikut në përgjithësi”.*

Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” janë persona juridik privat, të cilët ushtrojnë veprimtari, respektivisht në fushën bankare dhe të sigurisë fizike. Në ushtrim të aktiviteteve të tyre tregtare në fushat përkatëse për të cilat janë liçensuar, Banka ofron shërbime të ndryshme bankare, të hapura për publikun e gjerë dhe SHPSF ofron shërbime në fushën e ruajtjes së objekteve me subjektet me të cilët ka kontratë. Në këtë kontekst, Komisioneri vlerëson se jemi në kushtet kur Banka Credins dhe SHPSF, në cilësitë e personave juridik që ofrojnë shërbime për publikun, janë të detyruar të zbatojnë ndalimin e diskriminimit në fushën e të mirave dhe shërbimeve sipas parashikimeve të mësipërme.



Në nenin 18/1 të ligjit 75/2014 “Për shërbimin privat të sigurisë fizike”, përcaktohet se: “Kontrata ndërmjet palëve. 1. Palët lidhin kontratë, ndërmjet tyre, për kryerjen e shërbimit për ushtrimin e veprimtarisë private të sigurisë fizike.....”.

Bazuar në sa më sipër, mes palëve, Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security” është lidhur Kontrata nr. 15233, datë 14.04.2020, me objekt: Shërbim ruajtje dhe roje objekti të godinave të Credins Bank. Në faqen 27 të kësaj kontrate, përcaktohet se: “7. Punonjësi i sigurisë duhet të: a) komunikojë me etikë profesionale dhe qytetare, c) të ketë një sjellje korrekte me të gjithë klientët që kryejnë veprime në bankë, d) të ushtrojë kontroll të ligjshëm me kujdes pa i shqetësuar ose bezdisur (garretë dore), e) për klientet femra kontrolli do të bëhet vetëm në çantat e tyre dhe nëpërmjet aparatit metaldetektor”. Në pikën 8 përcaktohet se: “Punonjësi i sigurisë duhet të kërkojë nga personeli i bankës dhe klientët zbatimin e rregullave të vendosura për hyrje-daljet duke mos lejuar futjen në bankë të klientëve: d) çanta të mëdha (sportive) të cilat mund të jenë objekt maskimi/cënojnë sigurinë e objektit”, ndërsa në pikën 9 përcaktohet se: “Punonjësi i sigurisë, gjithashtu ka për detyrë të mos lejojë asnjë klient apo vizitor që të hyjë në ambientet e bankës me: d. apo me çanta të mëdha me vete të cilat në dukje krijojnë dyshime”.

Në analizë të rregullave të përcaktuara në kontratën sipërcituar, vlerësohet se punonjësi i sigurisë duhet të moslejojë asnjë klient që të hyjë në bankë me çanta të mëdha dhe për klientet femra të kryejë kontrollin e çantës me metaldetektor.

Në vlerësim të pamjeve video të vënë në dispozicion nga banka, rezulton që, punonjësi i sigurisë A.M, ka kërkuar kontrollin e çantës me metaldetektor vetëm për ankuesin dhe për asnjë klient tjetër. Nga këqyerja e pamjeve, kemi evidentuar se punonjësi i sigurisë A.M ka lejuar të hyjnë në mjediset e bankës, të paktën tre kliente me çanta pa i kontrolluar me metaldetektor siç është përcaktuar në kontratë, si dhe ka lejuar dhe një klient mashkull të hyjë në mjediset e brendshme të bankës me gjithë çantë pa e kontrolluar me metaldetektor. Gjithashtu, nga vlerësimi i pamjeve video, shikohet se punonjësi i sigurisë ka debatuar me ankuesin dhe ka tentuar dhe të ushtrojë forcë ndaj tij, në momentin kur e ka tërhequr nga krahu dhe nëse nuk do të ishte ndërhyrja nga punonjësi i sigurisë së brendshme të bankës, konflikti mes klientit dhe punonjësit të sigurisë A.M, mund të ishte përkeqësuar dhe më tepër.

Në analizë të sa më sipër, Komisioneri vlerëson se ankuesi është trajtuar në mënyrë ta pabarabartë krahasuar me klientët e tjerë të bankës, lidhur me zbatimin e procedurës të hyrjes së klientëve në bankë, nga ana e punonjësit të sigurisë A.M.

Lidhur me përdorimin e shprehjeve diskriminuese nga ana e punonjësit të sigurisë A.M, Komisioneri vlerëson se në mungesë të regjistrimit audio apo të ndjekjes së ndonjë procedure vlerësimi (procesverbal me deklarata të të pranishmëve) nga ana e Bankës Credins apo SHPSF “Eagle Security”, nuk është në kushtet që të bëjë një vlerësim objektiv, nëse ka pasur apo jo përdorim të shprehjeve diskriminuese në drejtim të subjektit ankues nga ana e punonjësit të sigurisë.

Lidhur me mostrajtimin e çështjes nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security”.

Për vlerësimin me objektivitet të pretendimit të subjektit ankues, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka kërkuar nga Banka Credins dhe nga SHPSF “Eagle Security”, kopje të dokumentacionit mbi vlerësimin dhe analizimin të pretendimeve të R.H, lidhur me ngjarjen e ndodhur në datë 13.03.2021.

Në përgjigjen e dërguar, Banka Credins<sup>5</sup>, ka mbajtur qëndrimin se, njësitë përgjegjëse në bankë kanë analizuar dhe vlerësuar rastin por banka është në pamundësi të vlerësojë nëse punonjësi i sigurisë, ka përdorur fjalë diskriminuese për shkak të racës/ngjyrës dhe se punonjësi i sigurisë në zbatim të detyrave kontraktore ka kërkuar nga klienti i bankës, që të zbatojë rregullat për kontrollin fizik.

Gjithashtu dhe SHPSF “Eagle Security”, në përgjigjen e dërguar, ka mbajtur qëndrimin se ata kanë analizuar dhe vlerësuar çdo të dhënë në lidhje me ankesën, duke organizuar takim me të gjithë punonjësit dhe duke dhënë udhëzime për zbatimin me korrektësi të rregullave që normojnë sigurinë e objekteve si dhe zbatimit me korrektësi të Kodit të Etikës.

Nga ana e Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi janë marrë të gjitha masat që Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” të vihen në dijeni për ankesën e bërë dhe i është ofruar mundësia që të japin shpjegime, informacion dhe dokumentacion provues mbi pretendimin e ngritur nga R.H.

Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, dështuan të provonin para Komisionerit se kanë bërë përpjekjet e duhura dhe të domosdoshme për analizimin dhe vlerësimin e pretendimit të ankuesit. Në përgjigje të kërkesave të Komisionerit, subjektet nuk kanë dorëzuar asnjë dokument të analizimit dhe vlerësimit të rastit.

Në nenin 5 të Vendimit nr. 67, datë 01.06.2016 të Bankës së Shqipërisë “Për miratimin e Rregullores “Për kërkesat minimale të sigurisë në ambientet ku kryhen veprimtaritë bankare dhe financiare dhe për transportin e vlerave monetare”, përcaktohet se: “Procedura dhe struktura për sigurinë: 1. Banka harton dhe miraton procedura për sigurinë e punonjësve, klientëve, vlerave monetare dhe aktiviteteve të saj. 3. Në çdo degë dhe agjenci të bankës caktohet një punonjës, i cili krahas detyrave të tij, është përgjegjës edhe për zbatimin e procedurave dhe masave për sigurinë”. Sipas këtij parashikimi të rregullores duhet që në degën e bankës objekt shqyrtimi, duhet të ketë një punonjës që është përgjegjës edhe për zbatimin e procedurave dhe masave të sigurisë.

---

<sup>5</sup> Referuar shkresës nr. 13184/1, datë 12.04.2021, Banka Credins ka deklaruar se: “Strukturat përgjegjëse në bankë, vlerësuan dhe analizuan rastin, duke administruar dokumentacionin si: pamjet filmike, deklaratimet e personelit të degës, dhe kanë dhënë udhëzimet përkatëse, për zbatimin me korrektësi të rregullores dhe udhëzime për hyrje-daljet në ambientet e bankës”.

Në nenin 24/h të ligjit 75/2014 “Për shërbimin privat të sigurisë fizike”, përcaktohet se: *“Përgjegjësitë e titullarit të subjektit të SHPSF-së. Titullari i SHPSF-së është përfaqësuesi ligjor i subjektit të licencuar që ofron shërbimin për sigurimin fizik të objekteve shtetërore private, të personave, të veprimtarive social-kulturore, sportive, fetare e politike, si dhe sigurimin e vlerave monetare, materiale dhe sendeve të çmuara gjatë transportit, të kontraktuara, dhe ka këto përgjegjësi: h) të respektojë liritë e të drejtat e njeriut në hapësirat dhe territoret publike”.*

Përsa më lart dhe referuar parashikimeve të legjislacionit të sipërcituar, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” janë përgjegjës dhe kanë kompetenca lidhur me zbatimin e procedurave dhe masave të sigurisë.

Lidhur me analizimin e situatës së ndodhur në datë 10.03.2021, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, kanë pasur mundësinë që përmes deklaratave të punonjësve prezent në ngjarje të merrnin dëshmi të hollësishme të të pranishmëve. Banka Credins ka qenë në dijeni të pretendimit të ankuesit për sjelljen raciste bazuar në ngjyrën e ankuesit nga ana e punonjësit të sigurisë, kur është njohur me e-mail-in<sup>6</sup> datë 10.03.2021 dërguar nga ankuesi në adresë të kujdesit të klientit të Bankës Credins.

Por një qëndrim më profesional dhe objektiv, duhet të mbante dhe SHPSF “Eagle Security”, lidhur me analizimin e ngjarjes dhe nxjerrjen e përgjegjësisë, duke qenë se ka staf/personel, të specializuar në fushën e sigurisë, dhe mund të merrte dëshmi direkte nga punonjësi i sigurisë së brendëshme të bankës, që ishte prezent dhe aktiv gjatë gjithë kohës së zhvillimit të ngjarjes.

Për sa më sipër, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” nuk vunë në dispozicion të Komisionerit asnjë procesverbal, dëshmi apo praktikë në të cilën të provonin se Departamenti i Sigurisë së Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security” të kenë analizuar dhe vlerësuar çdo të dhënë në lidhje me ankesën e R.H.

Në analizë të sa më sipër, Komisioneri konstaton se veprimet e kryera nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, nuk kanë qenë të orientuara për analizimin dhe zbardhjen e ngjarjes.

Komisioneri vlerëson se Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” përmes mosveprimit të analizimit të ngjarjes, kanë neglizhuar në nxjerrjen e përgjegjësisë lidhur me trajtimin e parabartë të klientëve, gjatë procedurës së hyrjes në bankë dhe lidhur me veprimet e punonjësit të sigurisë A.M.

Komisioneri arrin në konkluzionin se Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, duke mosanalizuar dhe mosvlerësuar situatën e pretenduar nga ankuesi dhe duke marrë në mbrojtje<sup>7</sup> sjelljen e pabarabartë të punonjësit të sigurisë A.M, e kanë vendosur ankuesin në kushte të pafavorshme.

<sup>6</sup> Referuar dokumentacionit të dorëzuar nga ankuesi me e-mail-in datë 16.03.2021.

<sup>7</sup> Referuar informacioneve të subjekteve, se punonjësi i sigurisë ka kërkuar zbatimin e rregullave për kontrollin fizik të klientit.

## B. Shkaku i mbrojtur.

Mbështetur në nenin 2<sup>8</sup>, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, në ushtrimin e detyrës së tij siguron mbrojtjen efektive nga diskriminimi dhe çdo formë sjelljeje që nxit diskriminimin për një nga shkaqet që parashikon ky ligj. Ligji për mbrojtjen nga diskriminimi ndalon situatat kur persona ose grupe personash në një situatë të njëjtë trajtohen në mënyra të ndryshme, dhe situatat kur personat ose grupet e personave në situata të ndryshme trajtohen njësoj.

Në nenin 1 të tij përcaktohet se: “Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër”.

Bazuar në shkaqet e mbrojtura të përcaktuara në nenin 1 si dhe duke ju referuar përkufizimit të diskriminimit që ligji ka në nenin 3, të ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, jo çdo diferencë në trajtim apo trajtim më pak i favorshëm gëzon mbrojtje nga ligji. Mbrojtja nga diskriminimi sipas ligjit garantohet vetëm për ato diferenca në trajtim apo trajtime më pak të favorshme që kanë për bazë një nga shkaqet e mbrojtura. Në mungesë të një shkak të mbrojtur jo çdo diferencë në trajtim apo trajtim i pafavorshëm konsiderohet diskriminim sipas ligjit.

Ankuesi ka pretenduar se i është nënshtruar një trajtimi të pafavorshëm për shkak të “racës” pasi ai është anëtar i komunitetit rom të Shqipërisë.

Referuar nenit 1, të ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, shkak i racës i pretenduar nga ankuesi, konsiderohet si shkak i mbrojtur dhe diferencat në trajtim bazuar në këtë shkak janë të ndaluara dhe të mbrojtura nga ligji.

Në mbështetje të pretendimit të tij ankuesi ka paraqitur Çertifikatën e Anëtarëse, nr. 0901110321, datë 11.03.2021 të lëshuar nga organizata “Vish këpucët e mia”, në të cilën rezulton se është anëtar i komunitetit rom.

---

<sup>8</sup>“Qëllimi i këtij ligji është të sigurojë të drejtën e çdo personi për: a) barazi përpara ligjit dhe mbrojtje të barabartë nga ligji; b)barazi të shanseve dhe mundësive për të ushtruar të drejtat, për të gëzuar liritë dhe të marrë pjesë në jetën publike; c) mbrojtje efektive nga diskriminimi dhe nga çdo formë sjelljeje që nxit diskriminim”.

### **C. Lidhja e trajtimit të padrejtë, të pabarabartë dhe të pafavorshëm me shkakun e mbrojtur.**

Parimi i barazisë para ligjit dhe i mosdiskriminimit, sanksionohet nga Kushtetuta si një parim i përgjithshëm që përshkon të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, prandaj ai duhet të gjejë shprehjen e tij në të gjithë legjislacionin shqiptar si dhe të zbatohet nga të gjithë, si nga institucionet edhe nga individët.

Dinjiteti i njeriut dhe të drejtat dhe liritë e tij, janë në bazat e shtetit shqiptar. Kjo sanksionohet në nenin 3 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, ku sanksionohet se: *“Pavarësia e shtetit dhe tërësia e territorit të tij, dinjiteti i njeriut, të drejtat dhe liritë e tij, drejtësia shoqërore, rendi kushtetues, pluralizmi, identiteti kombëtar dhe trashëgimia kombëtare, bashkëjetesa fetare, si dhe bashkëjetesa dhe mirëkuptimi i shqiptarëve me pakicat janë baza e këtij shteti, i cili ka për detyrë t’i respektojë dhe t’i mbrojë”*.

Sipas nenit 116, të Kushtetutës, marrëveshjet ndërkombëtare të ratifikuara me ligj, në hierarkinë e normave juridike renditen menjëherë pas Kushtetutës. Për pasojë, ato zënë një vend të rëndësishëm në të drejtën e brendshme e bëhen të detyrueshme për t’u zbatuar për çdo shtet, për të gjithë organet shtetërore.

Shqipëria ka nënshkruar e ratifikuar disa akte ndërkombëtare, që në thelb kanë të bëjnë me trajtimin e barabartë, mosdiskriminimin, mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave dhe lirive themelore të njeriut në përgjithësi, ndër të cilat është edhe Konventa Europiane e të Drejtave të Njeriut, e cila jo vetëm që është pjesë e e legjislacionit të brendshëm të Republikës së Shqipërisë, por zë një vend të veçantë brenda tij.

Neni 14, i KEDNJ, “Ndalimi i diskriminimit”, përcakton se: *“Gëzimi i të drejtave dhe i lirive të përcaktuara në këtë Konventë duhet të sigurohet, pa asnjë dallim të bazuar në shkaqe të tilla si seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo status tjetër”*.

Në shumicën e çështjeve të diskriminimit, ankuesi e ka të vështirë apo të pamundur t’i mbledhë provat, ndonjëherë provat e drejtpërdrejta as nuk ekzistojnë. Subjektet që konsumojnë sjelljen diskriminuese nuk e pranojnë asnjëherë se kanë diskriminuar. Për të kompensuar këtë disavantazh të madh, legjislacioni ka parashikuar parimin e zhvendosjes së barrës së provës. Duke qenë se pala kundër të cilës drejtohet ankesa disponon gjithë informacionin dhe dokumentacionin e nevojshëm për të provuar bazueshmërinë e pretendimeve, ligji *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, i ndryshuar dhe Kodi i Procedurave Administrative, i kanë transferuar barrën e provës palës kundër të cilës është paraqitur ankimi, kur vihet re se *prima facie* është ngritur një pretendim për diskriminim. Pala kundër të cilës është paraqitur ankesa ka barrën e provës të provojë se trajtimi i pafavorshëm dhe i pabarabartë nuk lidhet me shkakun e

pretenduar ose nese kemi një lidhje të trajtimit të pafavorshëm me shkakun e mbrojtur, atëherë të justifikojë objektivisht këtë trajtim.

Bazuar në nenin 82, pika 2, të Kodit të Procedurave Administrative, parashikohet se: *“Në rastet kur pala paraqet prova mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër dhe/ose organi publik detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim, pavarësisht nga detyrimi i organit publik për të vënë në dispozicion të palëve provat e zotëruara prej saj”.*

Lidhur me barrën e provës, ligji 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, i ndryshuar, në nenin 33, pika 7/1, ka parashikuar se: *“Në rastet kur pala ankuese paraqet fakte mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër, kundër së cilës është paraqitur ankesa, detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim”.*

Sa më sipër, ankuesi duhet të krijojë një prezumim të diskriminimit (diskriminimi *prima facie*), barra më pas kalon tek subjekti që pretendohet se ka kryer diskriminimin, i cili duhet të tregojë se ndryshimi në trajtim nuk është diskriminues. Kjo mund të bëhet:

1. Ose duke vërtetuar se nuk ka ndonjë lidhje shkakësore midis shkakut të mbrojtur dhe trajtimit të pafavorshëm apo të pabarabartë.
2. Ose duke provuar që megjithëse ky trajtim është i lidhur me shkakun e pretenduar, ka një justifikim të arsyeshëm dhe objektiv. Nëse subjekti që pretendohet se ka konsumuar sjelljen diskriminuese nuk është në gjendje të provojë njërin nga të dyja, atëherë do të jetë përgjegjës për diskriminimin.<sup>9</sup>

Komisioneri çmon të nevojshme të theksoj se, është pikërisht bazuar në standartin e mësipërm të të provuarit, që do të shqyrtojë dhe do të konkludojë në lidhje me bazueshmërinë e pretendimeve për diskriminim të parashtruara në këtë ankesë.

Sa më sipër, rezultoi e provuar se subjekti ankues, i është nënshtruar një trajtimi të pafavorshëm krahasuar me klientët e tjerë të bankës nga ana e punonjësit të sigurisë A.M. Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, duke mosanalizuar dhe mosvlerësuar situatën e pretenduar nga ankuesi dhe duke marrë në mbrojtje sjelljen e pabarabartë të punonjësit të sigurisë A.M, e kanë vendosur ankuesin në kushte të pafavorshme.

Lidhur me analizimin e situatës së ndodhur në datë 10.03.2021, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, kanë pasur mundësinë që përmes deklaratave të punonjësve prezent në ngjarje të merrnin dëshmi të hollësishme të të pranishmëve, sidomos Banka Credins, duhet të kishte analizuar me hollësi ngjarjen për vetë faktin se disa punonjës kanë qenë prezent dhe kanë dëgjuar debatin. Për më tepër, një nga punonjëset e bankës që ka pasur një rol aktiv në trajtimin e

<sup>9</sup> [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2018-handbook-non-discrimination-law-2018\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-handbook-non-discrimination-law-2018_en.pdf), fq.232.

ngjarjes, mund të deklaronte të gjitha detajet e veprimeve të punonjësit të sigurisë A.M dhe të klientit/ankuesit. Banka Credins nuk mund të justifikohet me faktin se nuk ka regjistrim audio për të vlerësuar përdorimin e një fjalori të papërshtatshëm, pasi shikohet nga pamjet që punonjësja e bankës duket se i kërkon llogari punonjësit të sigurisë për ngjarjen dhe duket se e udhëzon dhe për lejimin e ankuesit që të hyjë në bankë për të marrë shërbimin.

Banka Credins ka qenë në dijeni të pretendimit të ankuesit për sjelljen raciste bazuar në ngjyrën e ankuesit nga ana e punonjësit të sigurisë, kur është njohur me e-mail-in<sup>10</sup> datë 10.03.2021 dërguar nga ankuesi në adresë të kujdesit të klientit të Bankës Credins. Në këtë rast Banka Credins është përgjigjur me e-mail-in datë 12.03.2021 të dërguar nga I.R, ku e ka informuar ankuesin në mes të tjerash se: *“Lidhur me çfarë referoni e transmetuam ankesën pranë degës, fillimisht për të marrë sqarimet e duhura nga strukturat drejtueses dhe më pas pranë Departamentit të Sigurisë së Bankës Credins.....U realizua këqyrja e pamjeve filmike të momentit të konfrontimit tuaj me punonjësën e sigurisë. Nga kamerat fatkeqësisht është e pamundur të kuptohet qartë gjuha e përdorur nga palët pasi jeni me maska, por arrihet të shikohen veprimet e gjithësecilit nga ju.....”*.

Në përgjigje të Bankës Credins, rezulton se Departamenti i Sigurisë së Bankës Credins nuk ka arritur që të analizojë dhe vlerësojë faktet e pretenduara nga ankuesi kur ka informuar se përpara tij kanë hyrë në bankë dhe tre kliente femra të cilat kishin çanta dhe janë lejuar të hyjnë në bankë dhe ndaj tij ka pasur një sjellje raciste dhe arrogante nga ana e punonjësit të sigurisë. Fakte këto që janë evidente nëse do ishin parë pamjet video dhe nëse do ishin administruar deklaratat e punonjësve prezent në ngjarje.

Por një qëndrim më profesional dhe objektiv, duhet të mbante dhe SHPSF “Eagle Security”, lidhur me analizimin e ngjarjes dhe nxjerrjen e përgjegjësisë, duke qenë se ka staf/personel, të specializuar në fushën e sigurisë, dhe mund të merrte dëshmi direkte nga punonjësi i sigurisë së brendëshme të bankës, që ishte prezent dhe aktiv gjatë gjithë kohës së zhvillimit të ngjarjes. Nga vlerësimi i pamjeve video, rezulton se punonjësi i sigurisë A.M nuk kontrollon asnjë klient me metaldetektor (në kundërshtim me pikat 7, 8, 9 të faqës 27 të kontratës), me përjashtim të ankuesit dhe se punonjësi i sigurisë ka tentuar që të konfliktohet fizikisht me klientin/ankuesin, pavarësisht se nga pamjet shikohet se ankuesi nuk përbën rrezik të asaj madhësie sa të rrezikojë sigurinë e bankës. SHPSF “Eagle Security” nuk mund të justifikohet me faktin se nuk ka regjistrim audio për të vlerësuar përdorimin e një fjalori të papërshtatshëm, për arsye se ngjarja nuk ka ndodhur në harkun kohor të disa sekondave, por shikohet nga pamjet që diskutimi mes ankuesit, punonjësve të sigurisë dhe punonjësës së bankës ka zgjatur për rreth 5 minuta dhe gjatë kësaj kohe kanë biseduar/diskutuar/debatuar dhe janë thënë shumë fjalë rreth situatës që po ndodhte.

---

<sup>10</sup> Referuar dokumentacionit të dorëzuar nga ankuesi me e-mail-in datë 16.03.2021.

Duke ju rikthyer fakteve dhe rrethanave të ankesës në shqyrtim, rezulton se ankuesi ka patur një trajtim të pafavorshëm krahasuar me klientët e tjerë të bankës nga ana e punonjësit të sigurisë A.M.

Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, duke mosanalizuar dhe mosvlerësuar situatën e pretenduar nga ankuesi dhe duke marrë në mbrojtje sjelljen e pabarabartë të punonjësit të sigurisë A.M, e kanë vendosur ankuesin në kushte të pafavorshme. Në këto kushte dhe bazuar në barrën e provës për çështjet e diskriminimit, i takonte Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security” të tregonin që kjo diferencë në trajtim mund të justifikohet. Siç është theksuar edhe më sipër, një justifikim i tillë duhet të jetë objektiv dhe i arsyeshëm ose, me fjalë të tjera, ai duhet të ndjekë një qëllim të ligjshëm dhe duhet të ketë një marrëdhënie të arsyeshme të proporcionalitetit midis mjeteve të përdorura dhe qëllimit që kërkohet të realizohet.

Banka Credins ka pasur mundësi që përmes deklaratave të punonjësve prezent të merrte dëshmi të hollësishme të të pranishmëve dhe duhet të kishte analizuar dhe vlerësuar me hollësi ngjarjen për vetë faktin se disa punonjës kanë qenë prezent dhe kanë dëgjuar debatin dhe një nga punonjëset duket që ka pasur një rol aktiv gjatë ngjarjes.

Gjithashtu dhe SHPSF “Eagle Security” ka pasur mundësi të merrte dëshmi direkte nga punonjësi i sigurisë së brendshme të bankës dhe të kryente një vlerësim/analizim profesional të pamjeve video, në të cilin rezulton se punonjësi i sigurisë A.M nuk kontrollon asnjë klient me metaldetektor, me përjashtim të ankuesit.

Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, nuk provuan para Komisionerit se kanë bërë përpjekjet e duhura dhe të domosdoshme për analizimin dhe vlerësimin e pretendimit të ankuesit, pasi në përgjigje të kërkesave të Komisionerit, subjektet nuk kanë dorëzuar asnjë dokument të analizimit dhe vlerësimit të rastit, por janë mjaftuar me justifikimin se nuk kanë regjistrim audio për të vlerësuar gjuhën e përdorur nga punonjësi i sigurisë A.M.

Bazuar në analizën e mësipërme, rezultoi se ankuesi është trajtuar në mënyrë të padrejtë dhe të pafavorshme. Njëkohësisht, rezultoi e provuar se ankuesi është anëtar i komunitetit rom, duke provuar në këtë rast racën. Ankuesi ka parashtruar se fakti që është anëtar i komunitetit rom, ka sjellë si pasojë trajtimin e tij të pafavorshëm nga ana e punonjësit të sigurisë A.M, duke e trajtuar në mënyrë të barabarartë gjatë hyrjes në mjediset e bankës dhe Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, duke mosanalizuar dhe mosvlerësuar pretendimet e tij e kanë vendosur në kushte të pafavorshme.

Në rastin konkret argumentet dhe pretendimet e paraqitura nga ankuesi janë në përputhje me provat dhe informacionin e administruar dhe krijojnë prezumimin se trajtimi i pabarabartë i ankuesit nga ana e punonjësit të sigurisë A.M, dhe trajtimi i pafavorshëm nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security” është kryer për shkakun e pretenduar nga ankuesi.



Nga pamjet video të administruara, Komisioneri vlerëson se ankuesi është cënuar në dinjtetin e tij, pasi veprimet e punonjësit të sigurisë duke kontrolluar vetëm ankuesin gjatë procedurës së hyrjes në bankë dhe asnjë nga klientët e tjerë e ka vënë atë në pozita të pabarabarta.

Në këto kushte, për të vërtetuar të kundërtën, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” duhet të përmbushnin dy kushtet e përmendura më sipër.

Në analizë të fakteve dhe provave të administruara gjatë procedurës hetimore, rezultoi se Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, dështoi të provonte përpara Komisionerit se:

- Ankuesi është trajtuar në mënyrë të barabartë, krahasuar me klientët e tjerë, gjatë procedurës së hyrjes në bankë, nga ana e punonjësit të sigurisë A.M.
- Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” kanë vlerësuar me seriozitet rastin duke analizuar dhe identifikuar arsyet e ngjarjes apo duke vënë para përgjegjësisë veprimet e punonjësve përkatës, në mënyrë që situata të tilla të mos ndodhin në të ardhmen.
- Ka qenë në pamundësi objektive për të vlerësuar gjuhën e përdorur nga ana e punonjësit të sigurisë, pasi ka pasur mundësi që përmes dëshmimeve të të pranishmëve të sigurontë këtë të dhënë.

Bazuar në konstatimet e mësipërme, Komisioneri krijon bindjen se R.H është trajtuar në mënyrë të pabarabartë dhe të pafavorshme nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security”. Duke iu referuar faktit se, ankuesi është anëtar i komunitetit rom, prezumimit se punonjësi i sigurisë për shkak të paraqitjes së jashtme të ankuesit, e ka identifikuar si anëtar i komunitetit rom dhe faktit që Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” nuk arritën të justifikojnë objektivisht veprimet diskriminuese të prezumuara, për këtë arsye krijohet bindja se veprimet e pafavorshme të Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security” kanë qenë për shkak të racës së ankuesit. Në këtë mënyrë plotësohet edhe elementi tjetër i nevojshëm për të përcaktuar nëse diskriminimi ka ndodhur, pra lidhja shkakësore.

**Në përfundim për sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se shtetasi R.H është ekspozuar ndaj një trajtimi diskriminues, nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, trajtim i cili ka ardhur për shkak të racës së ankuesit. Për rrjedhojë Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security” kanë shkelur nenin 3/1 dhe nenin 20/1/a/b të ligjit 10221/2020 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar.**

Bazuar në nenin 33/10 të ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, përcaktohet se: *“Vendimi përmban rregullimet dhe masat e duhura, duke caktuar edhe një afat për kryerjen e tyre”*.

Në nenin 33/12, të ligjit “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, përcaktohet se: *“Kur vendos masën, komisioneri siguron që ajo të jetë: a) e efektshme dhe parandaluese; dhe b) në përpjesëtim me gjendjen që e shkaktoi vendosjen e masës”*.

Bazuar në sa më sipër, Komisioneri vlerëson se masa e duhur për rregullimin e situatës diskriminuese të shkaktuar ankuesit nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, duhet të jetë kërkesa e ndjesës publike nga ana e tyre, në formë verbale apo të shkruar.

### **PËR KËTO ARSYE:**

Në bazë të nenin 1, nenin 3/1, nenin 7/1, nenin 20/1/a/b, nenin 32/1, gërma a), si dhe nenin 33, pikat 7/1, 10, 11 dhe 12, të ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

### **V E N D O S I:**

1. Konstatimin e diskriminimit të ankuesit R.H, për shkak të racës, nga ana e Bankës Credins dhe SHPSF “Eagle Security”.
2. Në referim të pikës 1 të këtij Vendimi, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, të dalin me një deklaratë publike verbale apo të shkruar me anë të së cilës distancohen nga veprimet diskriminuese që prek dinjitetin e personave të komunitetit rom.
3. Bazuar në nenin 33 pika 11, të ligjit “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Banka Credins dhe SHPSF “Eagle Security”, detyrohet që brenda 30 (tridhjetë) ditëve të njoftojë Komisionerin, lidhur me veprimet e ndërmarra për zbatimin e këtij vendimi.
4. Në referim të nenit 33, pika 11, të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010, “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, moszbatimi i këtij vendimi sjell si pasojë ndëshkimin me gjobë, sipas parashikimeve të pikës 13, të po këtij neni.
5. Kundër këtij vendimi lejohet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijani.

**KOMISIONER**

**Robert GAJDA**

Shkaku i diskriminimit: Raca

Fusha : Shërbime

Lloji i vendimit: Diskriminim