



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa, 27-04-2020 r.

Adam Bodnar

V.7224.52.2020.LK

**Pan
Tadeusz Zagórski
Prezes Zarządu
Naczelnej Rady Zrzeszeń
Handlu i Usług**

via poczta elektroniczna

Wielce Szanowny Panie Prezesie,

pragnę podkreślić, jak ważne w aktualnych okolicznościach jest prawidłowe funkcjonowanie handlu detalicznego świadczącego swoje usługi na rzecz ludności. Ogromnie doceniam także poświęcenie pracowników branży, dzięki którym jej funkcjonowanie jest w ogóle możliwe. Wykonując swój mandat konstytucyjny, na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz.U. z 2020 r. poz. 627), pozwalam sobie jednak przekazać na Pana ręce informację o wpływających do mnie skargach związanych z funkcjonowaniem placówek handlowych w trakcie trwającej obecnie epidemii.

Niektórzy obywatele spotykają się bowiem z odmową lub utrudnieniami w korzystaniu z placówek handlowych. Tytułem przykładu mogę wskazać na przypadki odmowy obsługi klienta, który – ze względów zdrowotnych – nie może nosić maseczki ochronnej. W takich sytuacjach przepisy obecnie obowiązującego rozporządzenia Rady Ministrów¹ przewidują odstępstwo od obowiązku zakrywania ust i nosa w miejscach publicznych. Nie wymagają przy tym potwierdzenia owych przeciwwskazań zdrowotnych zaświadczeniem lekarskim. Tymczasem trafiła do mnie również skarga osoby, która dysponowała takim zaświadczeniem a mimo to sklep odmówił jej obsługi, jeżeli nie założy maseczki.

Innym przykładem problemów, z jakimi spotykają się obywatele jest robienie zakupów przez samotnych rodziców wspólnie z małoletnimi dziećmi. Z jednej ze skarg, jakie do mnie skierowano wynika, że klientce opiekującej się małoletnim dzieckiem nie

¹ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 19 kwietnia 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. poz. 697).

tylko odmawiano obsługi, ale nawet „straszono” wezwaniem Policji w związku z rzekomym naruszeniem przepisów dotyczących ograniczeń w poruszaniu się.

Problemy te nie są, jak wnioskuję z treści wpływających skarg, efektem ogólnych polityk prowadzonych przez poszczególne sklepy i sieci handlowe, ale wynikiem niedostatecznego informowania pracowników sklepów o obowiązujących aktualnie ograniczeniach i przewidzianych od nich wyjątkach. Zdaję sobie sprawę, że wobec zawłości przepisów w omawianym zakresie, jak również ich częstych zmian, przekazywanie takiej wiedzy pracownikom jest utrudnione. Wierzę jednak, że pozostaje możliwe.

Informację o tożsamej treści przekazuję również na ręce Prezesa Zarządu Polskiej Izby Handlu. Wyrażam nadzieję, że wpływ Państwa organizacji zarówno na ich Członków, jak też na podmioty w nich niezrzeszone pozwoli na rozwiązanie problemów, z jakimi spotykają się klienci branży handlu detalicznego.

Z wyrazami szacunku,

Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/