



# Análisis de los casos recogidos



## Discriminación en Bienes y Servicios Generales

Con respecto al ámbito público volvemos a encontrar un escaso número de denuncias íntimamente relacionado con la discriminación estructural, ya que la comunidad gitana sigue desconociendo la existencia y utilidad de algunos servicios y prestaciones de carácter general, que no se encuentran adaptados a su situación, necesidades y cultura.

En el ámbito privado, la discriminación en el acceso a los bienes y servicios se relaciona, principalmente, con la confrontación entre la igualdad de trato y la reserva del derecho de admisión. En numerosos establecimientos, restaurantes o discotecas sigue impidiéndose el acceso de personas gitanas, un rechazo que, en ocasiones, lleva también implícita la vulneración del derecho al honor y la dignidad de las víctimas. Otras veces, la motivación racista se disfraza con una justificación aparentemente objetiva y razonable, como que los afectados *no iban vestidos adecuadamente, habían bebido de más, o estaban armando jaleo*. A pesar de ello, y tal y como recogen diversas sentencias, cuando la motivación es en realidad racista, el derecho a la igualdad de trato prima siempre sobre el de admisión, aunque en ocasiones resulte difícil encontrar los necesarios elementos de prueba.

Superadas las barreras en el acceso, la discriminación se manifiesta con frecuencia en un trato desigual, humillante y vejatorio por parte de los empresarios, encargados y dependientes, cercano al acoso, como, por ejemplo, someter a los consumidores gitanos a continua vigilancia en cuanto entran en un establecimiento, impedirles acceder a los probadores u obligarles a hacerlo de uno en uno.

Con respecto a las víctimas es importante resaltar que existe una actitud mucho más activa a la hora de defender sus derechos ya que, en casi todos los casos recibidos, los afectados han presentado algún tipo de queja formal para denunciar los hechos. Sin embargo, destaca la frecuencia con que los empresarios, encargados o dependientes se han negado a facilitar a las víctimas la hoja de reclamaciones, lo que ha motivado diversas denuncias ante la policía.

Además de la vía policial, algunos afectados han decidido interponer una reclamación en la Oficina de Consumo, que en varios casos ha informado de la apertura de expedientes por irregularidades administrativas. Sin embargo, para conocer si dichas irregularidades tienen o no que ver con la reclamación interpuesta, es necesaria la personación de los afectados en el proceso, dato que desconocen en su mayoría.



## Bienes y Servicios. Casos 2004

**Albacete. Enero. Discriminación directa.** Dos hermanos gitanos denuncian que, a lo largo del mes, los porteros de cinco locales diferentes les han negado la entrada a sus establecimientos por motivos étnicos.

**Corvera (Asturias). Febrero. Discriminación directa.** Una mujer gitana acude a la oficina de la seguridad social para solicitar su pensión de viudedad. La funcionaria responsable de la cita para el mes siguiente, quedándose con parte de los documentos aportados. Llegada esa fecha, un funcionario distinto atiende a la usuaria y, de manera hostil y despectiva, afirma insistentemente que ningún compañero ha guardado su documentación. Finalmente reconoce que han extraviado los informes y tramita una nueva solicitud.

**Avilés. Marzo. Discriminación directa.** El dueño de un establecimiento se niega a servir una consumición a un cliente gitano, así como a permitir que el sobrino de éste utilice el aseo, alegando que esa es su casa y hace lo que quiere.

**Linares (Jaén). Marzo Discriminación directa.** Se celebra un juicio de faltas para tratar la denuncia de tres familias gitanas a la que se denegó el acceso a una piscina por ser gitanos y “espantar a la clientela”. El juicio se resuelve positivamente con una multa de 280 euros para el agente discriminador.

**Hellín (Albacete). Abril. Discriminación directa.** La dueña de una cafetería se niega a servir consumiciones a tres personas gitanas, que vuelven a entrar en el establecimiento para solicitar la hoja de reclamaciones. Ante la negativa de la dueña, las interesadas interponen una denuncia en la policía.

**Murcia. Junio. Discriminación directa.** Un matrimonio denuncia en la prensa a una clínica dental por racismo tras escuchar cómo el ayudante le dice a la odontóloga: “son las siete y cuarto y son gitanos, qué hacemos”. La clínica niega la motivación racista y alega que no se les atendió por haber llegado tarde. Los afectados no pertenecen, en realidad, a la comunidad gitana.

**Córdoba. Junio. Discriminación directa.** Tras realizar su compra, una mujer gitana comprueba que el importe del ticket es superior a los productos adquiridos. Cuando reclama en el establecimiento, la cajera realiza varios comentarios ofensivos contra la comunidad gitana, acusándola de intentar engañarla. Un trabajador del supermercado confirma que no ha atendido a la víctima en la sección de charcutería, como erróneamente constaba en el comprobante de pago.



**Cullera (Asturias). Julio. Discriminación directa.** Varias mujeres gitanas acuden a un establecimiento de moda en el que reciben un trato despectivo y humillante por parte de la dependiente, que las obliga a entrar en los probadores de una en una, gritando que no le gusta tener a gente como ellas en su tienda. Cuando solicitan el libro de reclamaciones, la dependiente se niega a entregárselo, por lo que las afectadas denuncian los hechos ante la policía.

**Valladolid. Septiembre. Discriminación directa.** Un grupo de amigas gitanas acuden a un local de Valladolid. Una vez dentro del establecimiento, la camarera les informa de que no tiene permitido servir ni a gitanos ni a personas de color. Cuando otros dos trabajadores las invitan a abandonar el local, las interesadas se niegan y solicitan una hoja de reclamaciones que no les es facilitada. Ante la amenaza de llamar a la policía, el dueño acaba presentándoles sus disculpas personalmente.

**Santiago de Compostela. Septiembre. Discriminación directa.** Tres menores gitanos, tras ser admitidos en un equipo de fútbol del barrio, reciben en su domicilio una carta, en papel original del club, en la que les comunican su expulsión *por ser de etnia gitana*. El club alega desconocer los hechos, y afirma que los menores no tienen ficha y, por tanto, no han podido ser expulsados. Alega, también, que en su entidad ha habido siempre personas de etnia gitana.

**Sevilla. Octubre. Discriminación directa.** A pesar de haber comprado las correspondientes entradas, el portero de un local impide el acceso de tres jóvenes gitanos, sin ninguna justificación. Los interesados solicitan la presencia de la policía y presentan una reclamación ante la oficina de atención al consumidor, que levanta acta por irregularidades administrativas, aunque se desconoce si dichas irregularidades tienen o no que ver con los hechos denunciados.