

Diarienummer: TIL 2020/61
Handling: 1
Handläggare: Caroline Larsson och
Hanna Wilson

H&M Hennes & Mauritz Sverige AB
Att: Företrädare för bolaget
Mäster Samuelsgatan 46 A
106 38 Stockholm

Begäran om yttrande

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har tagit del av uppgifter i media i vilka det uppges att butikspersonal på H&M Hennes & Mauritz Sverige AB (bolaget) har agerat på ett sätt som skulle kunna utgöra diskriminering som har samband med etnisk tillhörighet.

I uppgifterna anges att butikspersonal har agerat enligt ovan, dels vid byte av vara utan kvitto i butik, dels genom att personal uppmanats att följa efter/har följt efter kunder i butik och konfronterat dem.

Mot bakgrund av uppgifterna har DO funnit anledning att inleda en tillsyn. DO önskar att **senast den 22 december 2020** få skriftligt svar på nedanstående:

1. Redovisa bolagets uppfattning om, och inställning till, vad som har hänt vid de situationer som framkommit av uppgifter i media genom Aftonbladets och Viafrees program "200 sekunder" från mitten av november 2020:
 - 1.1. olika behandling av kunder vid byte av varor utan kvitto
 - 1.2. butikspersonal som följt efter/uppmanats att följa efter kunder i butik
 - 1.3. butikspersonal som konfronterat kunder genom att i butiken ta varor från kundens hand och uppmana kunden att betala.
2. Redogör för de rutiner bolaget har för hur personal ska bemöta kunder. Redogör både för generella rutiner för bemötande och för bemötande i följande situationer. Om skriftliga rutiner finns, bifoga dessa.
 - 2.1. Redogör för de rutiner bolaget har för hur personal ska agera när en kund vill byta en vara utan kvitto.

- 2.2. Redogör för de rutiner bolaget har för när och hur personal får övervaka/följa efter kunder i butiken. Vilka situationer kan medföra att personal övervakar/följer efter kunder och konfronterar dem innan betalning? På vilket sätt får personal övervaka/följa efter kunder i butiken?
3. Hur säkerställer bolaget att kunder inte behandlas olika på ett sätt som har samband med etnisk tillhörighet, när det exempelvis handlar om byte av varor och övervakning i butik?

Bifoga även andra uppgifter eller handlingar som ni anser kan ha betydelse för DO:s tillsyn.

Ett yttrande ska lämnas av en person som är behörig

Ett yttrande ska lämnas av en person som är behörig att företräda bolaget i de aktuella frågorna. Bifoga behörighetshandlingar, till exempel fullmakt, delegationsordning eller liknande.

Skicka yttrandet till Diskrimineringsombudsmannen, Box 4057, 169 04 Solna. Ange ärendenummer TIL 2020/61.

Om DO:s tillsynsverksamhet

DO utövar tillsyn av diskrimineringslagen. När DO gör en tillsyn kan det leda till ett beslut där DO gör en bedömning av om det skett en överträdelse av diskrimineringslagen eller om tillsynsobjektet agerar på ett sätt som riskerar att leda till diskriminering. DO kan även ge rekommendationer om vad bolaget kan eller bör göra för att undvika att riskera att diskriminera eller för att åtgärda brister i sitt arbete för att främja lika rättigheter och möjligheter.

Om DO vid en tillsyn bedömer att det skett en överträdelse av diskrimineringslagen kan DO i vissa fall välja att väcka talan om diskrimineringsersättning i domstol.

Mer information om DO och vårt tillsynsarbete finns på www.do.se/om-do/vad-gor-do/.

Rättslig reglering

Direkt diskriminering innebär att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynnandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller

annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder, 1 kap. 4 § 1 diskrimineringslagen (2008:567), DL.

Trakasserier innebär ett uppträdande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder, 1 kap. 4 § 4 DL.

Instruktioner att diskriminera innebär order eller instruktioner att diskriminera någon på ett sätt som avses i 1 kap. 4 § 1–5 DL och som lämnas åt någon som står i lydnds- eller beroendeförhållande till den som lämnar ordern eller instruktionen eller som gentemot denna åtagit sig att fullgöra ett uppdrag, 1 kap. 4 § 6 DL.

Diskriminering är förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor, tjänster eller bostäder till allmänheten, eller anordnar en allmän sammankomst eller en offentlig tillställning. Den som i förhållande till allmänheten företräder den som avses i första stycket ska likställas med denne, 2 kap. 12 § DL.

Caroline Larsson och Hanna Wilson
Utredare

