

VODIČ ZA PREPOZNAVANJE DISKRIMINACIJE



REPUBLIKA HRVATSKA

Pučka pravobraniteljica

Sadržaj

1. Što je diskriminacija
2. Koji oblici diskriminacije postoje
3. Tko sve može odgovarati za diskriminaciju
4. Kome se netko može obratiti ako misli da je diskriminiran
5. Pokazuje li broj prijava diskriminacije pravo stanje
6. Koje su najčešće nejasnoće o diskriminaciji prisutne u javnosti
7. Koja je razlika između mobinga i diskriminacije
8. Koja je uloga pučke pravobraniteljice u zaštiti od diskriminacije
9. Kako izgleda ispitni postupak pučke pravobraniteljice i koje mjere može izdati
10. Koje su sustavne preporuke pučke pravobraniteljice za suzbijanje diskriminacije u Hrvatskoj

1. Što je diskriminacija

Najjednostavnije rečeno, diskriminacija je **nepovoljno postupanje**, prema osobi **zbog jedne ili više** njezinih karakteristika (**osnova**).

Te **osnove** iz Zakona o suzbijanju diskriminacije su:

rasa ili etnička pripadnost ili boja kože - spol - jezik - dob - političko ili drugo uvjerenje - imovno stanje - obrazovanje - nacionalno ili socijalno podrijetlo - članstvo u sindikatu - invaliditet - društveni položaj - bračni ili obiteljski status - zdravstveno stanje - genetsko nasljeđe - vjera - rodni identitet i izražavanje - spolna orijentacija

Zakon o suzbijanju diskriminacije prepoznaje **nekoliko oblika** diskriminacije:

- **izravna** diskriminacija
- **neizravna** diskriminacija
- **uznemiravanje i spolno uznemiravanje**
- **poticanje** na diskriminaciju
- **propuštanje razumne prilagodbe** za osobe s invaliditetom
- **segregacija**

Diskriminacija je i:

- nepovoljno postupanje prema nekome tko je **povezan** rodbinskim ili drugim vezama s osobom tih karakteristika **(osnova iz Zakona)**
- nepovoljno postupanje prema nekome zbog **pogrešne pretpostavke** da im se može pripisati jedna od tih karakteristika **(osnova iz Zakona)**

Napomena: ako se ne radi o diskriminaciji prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije, možda se radi o nekom drugom obliku protupravnog ponašanja (mobing, korupcija i sl.) koje je također povreda prava i koje je potrebno prijaviti.

2. Koji oblici diskriminacije postoje

Izravna diskriminacija je nejednako postupanje prema osobi **zbog jedne ili više** njezinih karakteristika (osnova).

Primjeri izravne diskriminacije mogu biti:

- izbjegavanje zapošljavanja Roma zbog njegove nacionalne pripadnosti ili boje kože
- davanje otkaza radnici zbog ućlanjenja u sindikat ili određenu političku stranku
- ignoriranje simptoma bolesti kod starije osobe od strane liječnika jer je „sve to normalno u tim godinama“

Neizravna diskriminacija je nejednako postupanje zbog naizgled neutralne odredbe, kriterija ili prakse, osim ako se oni „mogu objektivno opravdati legitimnim ciljem, a sredstva za njihovo postizanje su primjerena i nužna“.

Primjeri neizravne diskriminacije mogu biti:

- ako tvrtka isplaćuje bonuse samo djelatnicima koji nisu bili na bolovanju tijekom godine (što otvara mogućnost diskriminacije na temelju zdravstvenog stanja)

- oglas za studentski posao u kojem se traži posjedovanje osobnog vozila, što može biti diskriminacija temeljem imovnog stanja

Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje prema osobi zbog jedne od **osnova iz Zakona**, a koje uzrokuje strah, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Primjer uznemiravanja može biti slučaj kada zaposlenicu/kolegicu na radnom mjestu ismijavaju kolege zbog njene nacionalne pripadnosti.

Spolno uznemiravanje je svako verbalno, neverbalno ili tjelesno neželjeno ponašanje spolne naravi koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe, a posebice ako stvara zastrašujuće, neprijateljsko, ponižavajuće, omalovažavajuće ili uvredljivo okruženje.

Primjer spolnog uznemiravanja je profesor koji upućuje seksualne komentare studentici komentirajući njezin fizički izgled.

Segregacija je prisilno i sustavno razdvajanje osoba po nekoj od osnova iz Zakona.

Primjer segregacije je izdvajanje romske djece u školi u poseban razred, razdvojen od ostale djece njihove dobi.

Zakon također kao oblike diskriminacije prepoznaje i **poticanje na diskriminaciju**, ako je počinjeno s namjerom, i **propuštanje razumne prilagodbe** za osobe s invaliditetom.

Zakon obuhvaća i **teže oblike diskriminacije** (višestruka, ponovljena, produljena ili koja posebno teško pogađa žrtve) i propisuje **zaštitu od viktimizacije**.

3. Tko sve može odgovarati za diskriminaciju

Iako se često može čuti da se zabrana diskriminacije odnosi samo na postupanje državne i javne uprave, to nije točno. **Svaka pravna i fizička osoba** može odgovarati za diskriminaciju, odnosno snositi posljedice koje predviđa Zakon o suzbijanju diskriminacije.

Zabrana diskriminacije odnosi se na postupanje:

- svih državnih tijela
- tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave
- pravnih osoba s javnim ovlastima
- svih pravnih osoba
- svih fizičkih osoba

4. Kome se netko može obratiti ako misli da je diskriminiran

Svatko tko misli da je diskriminiran (zbog jedne ili više **osnova iz Zakona o suzbijanju diskriminacije**), ima više mogućnosti:

- **pritužbom se obratiti pučkoj pravobraniteljici** – ako je osnova diskriminacije rasa ili etnička pripadnost ili boja kože, jezik, vjera, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovno stanje, članstvo u sindikatu, obrazovanje, društveni položaj, dob, zdravstveno stanje i/ili genetsko nasljeđe ([upute](#))
- **pritužbom se obratiti posebnim pravobraniteljima/cama**, ako je riječ o njihovoj nadležnosti:
 - pravobraniteljici za djecu – ako su u pitanju djeca ([upute](#))
 - pravobranitelju za osobe s invaliditetom – ako je osnova diskriminacije invaliditet ([upute](#))
 - pravobraniteljici za ravnopravnost spolova – ako je osnova diskriminacije spol, spolna orijentacija, bračni ili obiteljski status, rodni identitet i izražavanje i/ili spolna orijentacija ([upute](#))

- potražiti besplatnu pravnu pomoć ([upute](#))
- savjetovati se s odvjetnikom prema svom izboru, radi odluke o traženju sudske zaštite
- policiji - ako je riječ o uznemiravanju ili spolnom uznemiravanju

5. Pokazuje li broj prijava diskriminacije pravo stanje

Ne, broj prijava diskriminacije pučkoj pravobraniteljici i posebnim pravobraniteljima, kao i broj sudskih postupaka, **puno je manji od stvarne učestalosti diskriminacije**, što pokazuju istraživanja.

Prema našim [istraživanjima](#), **svaka četvrta osoba (28%)** bila je diskriminirana barem jednom u posljednjih pet godina.



Od svih osoba koje su rekle da su bile diskriminirane, **čak 60% njih nije potražilo pomoć. Zašto?**

- najčešće zato što su mislili da se ništa neće promijeniti,
- dio njih je vjerovao da bi im se situacija čak i pogoršala,
- neki su mislili da će ih nakon prijave čekati prekompliciran, dugotrajan, skup i neizvjestan postupak,
- ili nisu znali kome bi se obratili.

6. Koje su najčešće nejasnoće o diskriminaciji prisutne u javnosti

U javnosti se često koristi riječ diskriminacija za **svaku vrstu nepravde ili nejednakog postupanja.**

Ali Zakon o suzbijanju diskriminacije obuhvaća nejednako postupanje u manjem broju situacija od toga, odnosno **samo ako je razlog (ili učinak) takvog postupanja** vezan za jednu ili više osnova iz Zakona.

Ujedno, nije svako različito postupanje diskriminacija - Zakon prepoznaje i neke **iznimke**.

Također se često može čuti da se pojedinci **u svom privatnom okruženju** mogu ponašati **bilo kako** i da diskriminirati mogu samo pravne osobe.

Ali Zakonom je obuhvaćeno **i postupanje pojedinaca**, fizičkih osoba, te postupanje u **privatnom i javnom** sektoru.

Primjer diskriminacije je:

- stanodavac koji za podstanare traži osobe određene vjere
- vlasnik ugostiteljskog objekta koji odbija zaposliti osobu zbog njezine boje kože

Primjer nepravde koja nije diskriminacija je stanodavac koji traži podstanare isključivo bez kućnih ljubimaca – ova situacija nije diskriminacija kako ju definira Zakon o suzbijanju diskriminacije.

7. Koja je razlika između mobinga i diskriminacije

Mobing nema zakonske definicije, ali se može opisati kao **sustavno zlostavljanje** na radnom mjestu, uključujući i psihičko.

Znakovi **mobinga** mogu biti:

- izbjegavanje, ignoriranje ili izdvajanje osobe,
- stalne kritike i prigovori na rad,
- vrijeđanje,
- pretjerana kontrola,
- prebacivanje odgovornosti,
- kažnjavanje,
- neopravdano niske ocjene rada,
- onemogućavanje napredovanja, nedavanje zadataka ili davanje neprimjerenih/nedopuštenih radnih zadataka,
- neopravdani premještaji
- i slično.

S druge strane, **ako je razlog ovakvog ponašanja** jedna od karakteristika **(osnova) iz Zakona o suzbijanju diskriminacije**, onda nije riječ o mobingu, nego o uznemiravanju kao obliku diskriminacije.

Zašto je za žrtvu važna ova razlika?

Iako žrtvi ovo razlikovanje može zvučati kao puka pravna formalnost, zapravo je velika razlika u mogućnostima pravne zaštite (posebne diskriminacijske tužbe i obrtanje tereta dokazivanja u građanskim postupcima).

Također, pučka pravobraniteljica može ispitivati postoji li u nekom slučaju sumnja u diskriminaciju, no nema ovlasti utvrđivati je li došlo do mobinga.

8. Koja je uloga pučke pravobraniteljice u zaštiti od diskriminacije

Pučka pravobraniteljica **središnje** je tijelo za suzbijanje diskriminacije u Hrvatskoj.

Zaprima pritužbe vezane uz 12 od 17 osnova iz Zakona o suzbijanju diskriminacije. Na osnovu pritužbe i na vlastitu inicijativu **može pokrenuti ispitni postupak**. Ako kroz taj postupak utvrdi sumnju u diskriminaciju, **može dati mišljenje, prijedlog, preporuku i upozorenje**.

Osim postupanja po pritužbama, kao središnje tijelo ima i druge ovlasti, između ostalog i **upozorava javnost** o pojavama diskriminacije, **prikuplja i analizira** statističke podatke o slučajevima diskriminacije, **provodi istraživanja** i **predlaže odgovarajuća zakonska i strateška rješenja**.

Više informacija možete doznati na web stranici

www.ombudsman.hr i u [izvješćima pučke pravobraniteljice Hrvatskom saboru](#).

9. Kako izgleda ispitni postupak pučke pravobraniteljice i koje mjere može izdati

Pučka pravobraniteljica može pokrenuti **ispitni postupak po pritužbi ili na vlastitu inicijativu**.

To se odnosi na diskriminaciju temeljem jedne od **osnova iz Zakona** za koje je nadležna: **rasa ili etnička pripadnost ili boja kože, jezik, vjera, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovno stanje, članstvo u sindikatu, obrazovanje, društveni položaj, dob, zdravstveno stanje i/ili genetsko nasljeđe**.

Kad su u pitanju **ostale osnove** (spol, spolna orijentacija, bračni ili obiteljski status, invaliditet, rodni identitet i izražavanje ili spolna orijentacija) ili je riječ o diskriminaciji djece, nadležni su posebni pravobranitelji.

Tijekom postupka pučka pravobraniteljica može **zatražiti** sve potrebne informacije, podatke, akte i drugu dokumentaciju od tijela ili osoba na koje se pritužba odnosi. Oni su **obavezni odgovoriti** u roku koji pravobraniteljica navede.

Na kraju ispitnog postupka, ako je pritužba bila osnovana, pravobraniteljica može dati **mjere (mišljenje, prijedlog, preporuku ili upozorenje)** onome za koga je utvrdila da je nejednako postupao prema nekome. Iako pravobraniteljica **ne može izricati sankcije**, oni kojima uputi mjere **dužni su je obavijestiti** o tome što su tim povodom poduzeli.

Nakon što pravobraniteljica dovrši ispitni postupak, građani mogu svoja prava štititi i **na sudu**, što ponekad i čine, **pozivajući se i na njezin zaključak**.

10. Koje su sustavne preporuke pučke pravobraniteljice za suzbijanje diskriminacije u Hrvatskoj

Pučka pravobraniteljica u izvješćima Hrvatskom saboru daje sustavne preporuke za suzbijanje diskriminacije i jačanje jednakosti u Hrvatskoj.

Neki od primjera tih preporuka su:

- ✓ Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH, da:
 - **kontinuirano informira građane** o zabrani diskriminacije i mehanizmima zaštite;
 - financira **aktivnosti usmjerene promicanju jednakosti i suzbijanju diskriminacije na lokalnoj razini;**
 - **nastavi s edukacijama stručne javnosti** o pojavama diskriminacije u skladu sa specifičnim interesima i potrebama pojedinih ciljanih grupa.

- ✓ Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, da **ne objavljuje oglase za zapošljavanje koji imaju diskriminatoran sadržaj** po Zakonu o suzbijanju diskriminacije.
- ✓ Javnim i državnim tijelima, da pristupe **prikupljanju etnički disagregiranih anonimiziranih podataka** uz primjenu Opće uredbe o zaštiti podataka te načela prikupljanja podataka o jednakosti.
- ✓ Vladi RH, da žurno **izradi plan desegregacije u obrazovanju** koji će se provoditi u svim školama u kojima postoje segregirani razredi.

Primjeri iz rada pučke pravobraniteljice na suzbijanju diskriminacije

- Što je ageizam i kako ga prepoznati - [više](#)
- Besplatan vlak za starije – pozitivna mjera, ali s negativnim posljedicama za starije koji idu na liječenje - [više](#)
- Koliko zaposlenih u školama neće ove godine dobiti božićnicu - [više](#)
- Rasistički ispad prema radniku iz Indije sramotan i apsolutno neprihvatljiv - [više](#)
- Biranje radnika po boji kože, etničkoj pripadnosti i nacionalnom podrijetlu je protuzakonito - [više](#)
- Oglas za stan podsjetio: nitko ne smije diskriminirati – [više](#)
- Može li posjedovanje automobila biti uvjet za zapošljavanje - [više](#)
- Prosjek ocjena kao uvjet za zapošljavanje nije diskriminacija - [više](#)
- Bolovanje ne smije biti razlog neproduljivanja ugovora na određeno – [više](#)

- Informacije za (strane) radnike – Kako zaštititi svoja prava na radnom mjestu - [više](#)
- Diskriminacija temeljem rasnog ili etničkog podrijetla (iz Izvješća pučke pravobraniteljice za 2024. godinu Hrvatskom saboru) - [više](#)
- Diskriminacija pri zapošljavanju i na radu (iz Izvješća pučke pravobraniteljice za 2024. godinu Hrvatskom saboru) - [više](#)
- Diskriminacija temeljem dobi (iz Izvješća pučke pravobraniteljice za 2024. godinu Hrvatskom saboru) - [više](#)
- Sloboda vjeroispovijedi i diskriminacija temeljem vjere (iz Izvješća pučke pravobraniteljice za 2024. godinu Hrvatskom saboru) - [više](#)
- Analiza sudske prakse u predmetima vezanima uz diskriminaciju (Izvješće pučke pravobraniteljice za 2024. godinu) - [više](#)
- O intersekcionalnosti i može li utjecati na uspješnije suzbijanje diskriminacije - [više](#)
- Viktimizacija kao jedan od uzroka nedostatnog prijavljivanja diskriminacije na radu i zapošljavanju (2019) – [više](#)

Drugi korisni izvori informacija na temu diskriminacije

Pučka pravobraniteljica:

- [Publikacija o 15 godina primjene Zakona o suzbijanju diskriminacije \(2025.\)](#)
- [Istraživanje o stavovima i razini svijesti o diskriminaciji i pojavnim oblicima diskriminacije \(2022.\)](#)
- [Smjernice za prepoznavanje slučajeva diskriminacije \(2013.\)](#)
- [Vodič uz Zakon o suzbijanju diskriminacije \(2009.\)](#)

Europski sud za ljudska prava:

- [Guide on Article 14 of the European Convention on Human Rights and on Article 1 of Protocol No. 12 to the Convention](#)

Europska komisija protiv rasizma i netolerancije Vijeća Europe:

- <https://www.coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance>

Europska mreža tijela za jednakost - Equinet:

- <https://equineteurope.org/publication-depository/>
- <https://equineteurope.org/equality-in-europe/resources/>