



## LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU UAB „TELE2“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2020 m. spalio 6 d. Nr. (20)SN- 117)SP-78  
Vilnius

2020 m. liepos 28 d. Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjos J. B. (asmens duomenys žinomi; toliau – Pareiškėja) skundas, kuriame Pareiškėja nurodė, kad turi judėjimo negalią bei nustatytas 20 procentų darbingumas. Pareiškėja teigė, jog 2020 m. birželio 5 d. UAB „Tele2“ (toliau – Bendrovė, Tele2) salono (Rungos g. 4, Elektrėnai; toliau – Bendrovės salonas Elektrėnuose; Salonas) darbuotojai atsisakė sunkiai judančiai Pareiškėjai suteikti paslaugą – mobilųjį parašą.

Pareiškėja teigia: „kadangi tuo metu, kai iškilo būtinybė išgyti mobilųjį parašą, negalėjau nei vaikščioti, nei sėdėti, galėjau tik gulėti. Su Elektrėnuose esančiu [Bendrovės] salonu bandžiau tartis, kad vyras gulinčią atveš iki „Maximos“ parduotuvės, kurioje ir yra salonas. Konsultantėms iki mašinos būtų reikėję prieiti viso labo 20–30 žingsnių, kad įsitikintų dėl mano tapatybės, vyras būtų padėjęs. Deja, darbuotojos atsisakė padėti. Kreipiausi į pačią Bendrovę, iš ten gavau irgi neigiamą atsakymą“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

Pareiškėja pateikė savo susirašinėjimo su Bendrove medžiagą, iš kurios turinio nustatyta, jog, atsakydama į Pareiškėjos 2020 m. birželio 9 d. el. laišką, Bendrovė 2020 m. birželio 11 d. el. laišku (pridedama) informavo, jog pageidaujamos paslaugos Pareiškėjai suteikti negali.

„Gegužės 13 d. susisiekus su konsultantu numeriu 117, buvau patikinta, kad tai atlikti įmanoma atvykus prie salono (konsultantas ateis iki automobilio). Deja, realybė kitokia, mane aptarnauti atsisakė: penktadienį, birželio 5 dieną, vienas jūsų konsultantų netgi tiesiog numetė ragelį <...>. Kitas konsultantas maloniai bandė spręsti problemą, bandė pats susisiekti su Elektrėnų salonu. Susisiekti nepavyko, jis informavo, kad el. paštu nusiuntė laišką, jog salonas su manimi susisiektų. Reakcijos nulis.“

Pareiškėja Bendrovei rašė: „birželio 9 d. vyras nuvyko į Elektrėnų „Maximos“ parduotuvėje esantį saloną, trumpai ir tiksliai nusakė esamą situaciją, išaiškino, kodėl būtent dabar greitai reikia perrašyti numerį ir išduoti m. parašą (pagal jūsų vidines tvarkas numerio perrašymas turi būti atliktas per 3 dienas, iki birželio 11 dienos). Konsultantė R. Z. nesiryžo priimti sprendimo, kaip atlikti šią procedūrą, bandė susisiekti su centru, nepavykus, sakė, kad su manimi susisieks vėliau. Man paskambino konsultantė J. ir pranešė, kad manęs neaptarnaus, nes darbo metu negali palikti salono ir man paklausus atsakė, jog net į tualetą neišeina (smulkiau pokalbio įrašė). Be to, ji melavo, kad dirba viena, nors akivaizdžiai matyti, kad salone yra daugiau darbuotojų. Dar kartą paskambinau, atsiliepė konsultantė A. Jos žodžiais, padėti ar ne neįgaliajam, „priklauso nuo žmogaus.“

Pareiškėja teigė: „visi veiksmai rodo, kad [Bendrovė] absoliučiai ignoruoja neįgalius asmenis <...> ir akivaizdžiai iš jų tyčiojasi. <...>“.

2020 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. (20)SN-117)S-445 Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Agneta Skardžiuvienė (toliau – Lygių galimybių kontrolierė) kreipėsi į Bendrovę, prašydama pateikti informaciją bei atsakyti į klausimus, ar Bendrovė gali patvirtinti skunde nurodytas aplinkybes; ar Bendrovės salono Elektrėnuose patalpos (įėjimas į jas) yra pritaikytos asmenų su judėjimo negalia poreikiams; ar Bendrovės salono Elektrėnuose darbuotojai atsisakė aptarnauti Pareiškėją lauke, dėl kokių priežasčių Pareiškėjai buvo atsisakyta suteikti mobiliojo parašo įsigijimo paslaugą; kokia tvarka asmenys su negalia aptarnaujami Bendrovės salone Elektrėnuose; ar Bendrovėje yra patvirtinti klientų aptarnavimo tvarka, taisyklės, ar aptarti asmenų su negalia aptarnavimo atvejai, jei taip, paprašyta šias taisykles pateikti.

Taip pat paprašyta pateikti kitą su tyrimo esme susijusią reikšmingą informaciją bei įrodymus, įskaitant susirašinėjimą su Pareiškėja, turimas vidines naudojimosi tualetais, skirtais asmenims su negalia, tvarkas.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Tarnyboje gautame 2020 m. rugsėjo 3 d. Bendrovės rašte (toliau – Raštas) nurodoma, jog Bendrovei yra žinoma apie Pareiškėjos minimus kreipimusis į Tele2 skambučių centrą bei Tele2 Saloną Elektrėnuose.

Rašte patvirtinama, jog aptariamas Tele2 Salonas yra prekybos centro „Maxima“ pastato, esančio Rungos g. 4, Elektrėnai, patalpose – t. y. Bendrovė nėra nustačiusi savo individualių taisyklių dėl judėjimo / aptarnavimo prekybos centro patalpose, įskaitant tualetus, o įėjimas tiek į prekybos centrą, tiek į patį Tele2 Saloną yra pritaikytas judėjimo negalią turintiems asmenims. Minėtame „Maxima“ prekybos centre yra asmenims su negalia pritaikyti tualetai, o stovėjimo aikštelėje netoli įėjimo yra numatytos automobilių stovėjimo vietos neįgaliesiems (Prie Rašto pridedama Bendrovei prieinama vaizdo medžiaga, patvirtinanti minimas aplinkybes.) Tele2 Salone aptarnaujami visi atvykę asmenys, įskaitant ir asmens su negalia (atskirų taisyklių tam nėra numatyta), o specializuota tvarka dėl asmenų aptarnavimo ne prekybos salono aplinkoje nėra numatyta dėl toliau aptariamų priežasčių, dėl kurių taip pat nebuvo galima suteikti aptarnavimo paslaugų ir Pareiškėjai.

Paaiškinama, jog Pareiškėjos pageidaujama aptarnavimo paslauga dėl mobiliojo parašo išdavimo negalėjo būti suteikta ne Tele2 Salone dėl toliau aptariamų aplinkybių.

Elektroninio (įskaitant mobilių) parašo išdavimo sąlygos yra reglamentuojamos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (toliau – Reglamentas), bei Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymo nuostatomis. SIM korteles su mobiliuoju parašu išduodanti bei su tuo susijusį asmenų tapatybės patvirtinimą atliekanti Bendrovė (įskaitant Tele2 prekybos salonuose veiklą vykdančią pasitelktą dukterinę įmonę UAB „Tele2 Prekyba“) veikia pagal minėtuose teisės aktuose numatytas sąlygas, taip pat yra griežtai saistoma ir sutartinių reikalavimų, kylančių iš Tele2 sutarties su kvalifikuoto elektroninio parašo sertifikato išdavėju *SK ID Solutions, AS* (Estija), toliau – Sertifikavimo Sutartis). Tarp minėtosios Sertifikavimo Sutarties sąlygų yra ir reikalavimai darbuotojų veiklai, sudarant mobiliojo parašo sutartis, taikomi ir bendrieji technologinio bei fizinio saugumo reikalavimai. Taip pat kiekviename Tele2 salone yra vykdoma griežta SIM kortelių su įdiegtu elektroninės atpažinties sertifikatu apskaita ir kontrolė, laikomasi griežtų tapatybės patvirtinimo, dokumentų kopijų darymo ir SIM kortelės išdavimo sąlygų, klientų duomenys tiesiogiai suvedami į apsaugotą ryšiu pajungtas Tele2 IT sistemas. Siekiant užtikrinti darbuotojų bei klientų saugumą ir turėti galimybę patikrinti faktines aplinkybes galimo ginčo ar nusikalstamos veiklos atveju, Tele2 Salono patalpose yra vykdomas ir nuolatinis vaizdo stebėjimas. Atsižvelgiant į turimas technologines bei personalo galimybes, visų pirmiau paminėtų sąlygų ir reikalavimų nebūtų įmanoma įgyvendinti Pareiškėjai priimtinoje kitoje vietoje, esančioje ne Tele2 Salone.

Rašte atkreipiamas dėmesys, jog ginčo situacija susidarė tuo laikotarpiu, kai prekybos vietose buvo laikomasi ir nustatytų griežtų papildomų saugumo priemonių dėl COVID-19 plitimo prevencijos, įskaitant Salono darbuotojų ir kliento zonos atskyrimą specialia pertvara bei kitų specialių priemonių naudojimą. Į šių reikalavimų bei priemonių taikymo aspektus taip pat būtina atsižvelgti vertinant susijusių ginčo aplinkybių visumą.

Atkreipiamas dėmesys ir nagrinėjimo klausimo teisinį reglamentavimą. Aukščiau minėto Reglamento preambulės 29 dalyje yra nustatyta, jog, atsižvelgiant į pareigas, nustatytas pagal Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją, patvirtintą Tarybos sprendimu 2010/48/EB (8), ypač pagal Konvencijos 9 straipsnį, neįgalieji turėtų galėti vienodomis sąlygomis, kaip ir vartotojai, naudotis patikimumo užtikrinimo paslaugomis ir galutinio vartojimo produktais, naudojamais teikiant tas paslaugas. Todėl, jeigu įmanoma, neįgaliesiems turėtų būti sudaroma galimybė naudotis teikiamomis patikimumo užtikrinimo paslaugomis ir teikiant tas paslaugas naudojamais galutinio vartojimo produktais. Atliekant įgyvendinamumo vertinimą, *inter alia*, turėtų būti vertinami techniniai ir ekonominiai aspektai.“ To paties Reglamento 15 straipsnyje „Neįgaliųjų galimybės“ apibrėžiama: „Kai įmanoma, neįgaliesiems turi būti sudaroma galimybė naudotis teikiamomis patikimumo užtikrinimo paslaugomis ir teikiant tas paslaugas naudojamais galutinio vartojimo produktais.“

Bendrovės rašte rašoma, jog, atsižvelgiant į pirmiau paminėtas teises nuostatas ir jose numatytus sąlygotumus, Bendrovė pabrėžia, jog Tele2 Salone yra sudarytos sąlygos aptarnauti asmenis su negalia (įskaitant judėjimo), o pritaikyti Tele2 Salono aplinkai prilygstančią aptarnavimo aplinką tam neskirtoje lauko aikštelės vietovėje su turimais resursais nebuvo įmanoma. Papildomai pažymima, jog tiek Pareiškėjos minimos situacijos, tiek ir kitų atvejų, kai aktualu patikimai nuotoline forma identifikuoti asmenį, neturintį veikiančio išduoto kito tiekėjo elektroninio parašo, ateityje, tikėtina, bus galima išvengti Lietuvos pažangiųjų paslaugų rinkoje tobulinant technologines priemones bei papildant aktualią nacionalinę teisinę bazę, taip įgalinant naudoti vis daugiau ir įvairesnių saugių nuotolinio asmens tapatybės patvirtinimo metodų ir tokiu būdu aptarnauti klientus šiems esant bet kurioje jiems priimtinoje vietoje. „O veikdama šiuo metu galiojančių teisės aktų pagrindu ir atsiremdama į tam tikrus technologinius saugumo bei ekonominius ribojimus“, Bendrovė primena, jog Tele2 „Salone yra sudarytos ir neapribojamos galimybės priimti bei aptarnauti asmenis su negalia, įskaitant turinčius judėjimo negalią / judančius specialiųjų priemonių pagalba“. Suprasdama Pareiškėjos turėtus lūkesčius ir apgailestaudama dėl kilusio ginčo, Bendrovė kartu „tikisi, jog ir Pareiškėja, ir jos kreipimasi nagrinėjanti Tarnyba tinkamai įvertins bei atsižvelgs į Bendrovės pasirinkimo galimybių technologinius

bei saugumo ribojimus, ir – ypač – teisinio reguliavimo sąlygas, numatančias tam tikras išimtis dėl paslaugų nesuteikimo aptariamam konkrečiam atveju“.

Lygių galimybių kontrolierė

k o n s t a t u o j a:

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė nepažeidė Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostatų, pagal kurias, įgyvendindamas lygią galimybę, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, užtikrina, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokį diskriminavimą dėl neįgalumo ir garantuoja neįgaliesiems vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis).

Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos: pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas. Pagal 9 straipsnio 2 dalies nuostatas, valstybės, šios Konvencijos šalys, įpareigojamos imtis atitinkamų priemonių, siekiant rengti ir skleisti visuomenei prieinamų objektų ar jai teikiamų paslaugų prieinamumo būtiniausius standartus ir gaires bei

kontroliuoti, kaip jie įgyvendinami; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbinių ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad būtų sudarytos sąlygos patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos neįgaliesiems formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) nurodė, jog prieinamumas yra neįgaliųjų gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo neįgalieji neturės lygių galimybių dalyvauti savo visuomenės gyvenime (Pastabos 1 str.)

Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija ar privati įmonė. Neįgalieji turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems neįgaliesiems, nepaisant negalios pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į neįgaliųjų lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 str.).

Kadangi prieinamumas yra neįgaliųjų gyvenimo savarankiškai, kaip nustatyta Konvencijos 19 straipsnyje, ir visapusiško bei lygiateisiško dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida, atsisakymas pritaikyti sąlygas naudotis fizine aplinka, transportu, informacijos ir ryšių technologijomis, taip pat visuomenei prieinamais objektais ir paslaugomis, turėtų būti laikomas diskriminacija (Pastabos 23 str.).

Prieinamumas siejamas su grupėmis, o tinkamas sąlygų pritaikymas – su pavieniais asmenimis. Tai reiškia, kad pareiga užtikrinti prieinamumą yra *ex ante* pareiga. Todėl valstybės, Konvencijos Šalys, turi pareigą užtikrinti prieinamumą prieš gaudamos pavienio asmens prašymą patekti į tam tikrą vietą ar naudotis tam tikra paslauga (Pastabos 25 str.).

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs; žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas,

Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas).

Konstitucinis Teismas taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas).

Jungtinių Tautų bei Europos Sąjungos, taip pat nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija reiškia teisių sumažinimą, suvaržymą ar atėmimą tam tikrai kategorijai žmonių dėl kokių nors asmens požymių. Diskriminacija suvokiama kaip asmenų lygybės principo pažeidimas, kai asmeniui ar asmenų grupei yra sukuriamos mažiau palankios sąlygos, taikomi skirtumai, išimtys, apribojimai ar teikiamas pranašumas, lyginant su kitais asmenimis, esančiais toje pačioje ar tokioje pačioje situacijoje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį, tiesioginė diskriminacija – tai elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, netiesioginė diskriminacija apibūdinama kaip veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent ši veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą diskriminacijos sąvoką, tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą siekiama nustatyti, ar tam tikras elgesys, teisės norma, praktika galėtų tam tikrą asmenį dėl tam tikro asmens tapatybės požymio, t. y., aptariamam atveju – dėl negalios, priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo, neturintis šio požymio.

Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnyje įtvirtinta įrodinėjimo pareigos paskirstymo tvarka nagrinėjant lygių galimybių principo pažeidimo atvejus, t. y., teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių, juridinių asmenų, kitų organizacijų ir jų padalinių skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo ar nurodymo diskriminuoti faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Pagal Reglamento 15 straipsnį, kai įmanoma, neįgaliesiems turi sudaroma galimybė naudotis teikiamomis patikimumo užtikrinimo paslaugomis ir teikiant tas paslaugas naudojamais galutinio vartojimo produktais.

Remiantis Reglamento 6 straipsnio 1 dalies nuostatomis, kai pagal nacionalinės teisės aktus arba nacionalinę administracinę praktiką reikalaujama, kad, norint vienoje valstybėje narėje pasinaudoti viešojo sektoriaus įstaigos teikiama internetine paslauga būtina užtikrinti elektroninę atpažintį naudojant elektronines atpažinties priemones ir tapatumo nustatymą, tos internetinės paslaugos tarpvalstybinio tapatumo nustatymo tikslais pirmojoje valstybėje narėje pripažįstamos kitoje valstybėje narėje išduotos elektroninės atpažinties priemonės su sąlyga, kad „įvykdomos šios sąlygos:

a) elektroninės atpažinties priemonė yra išduota pagal elektroninės atpažinties schemą, kuri yra įtraukta į Komisijos pagal 9 straipsnį skelbiamą sąrašą;

b) elektroninės atpažinties priemonės saugumo užtikrinimo lygis atitinka saugumo užtikrinimo lygį, kuris yra lygiavertis saugumo užtikrinimo lygiui, kurio reikalauja atitinkama viešojo sektoriaus įstaiga, kad būtų galima pasinaudoti ta internetine paslauga pirmojoje valstybėje narėje, arba yra už jį aukštesnis, su sąlyga, kad tos elektroninės atpažinties priemonės saugumo užtikrinimo lygis atitinka pakankamą arba aukštą saugumo užtikrinimo lygį;

c) atitinkama viešojo sektoriaus įstaiga taiko pakankamą arba aukštą saugumo užtikrinimo lygį galimybės naudotis ta internetine paslauga atžvilgiu.“



Reglamento 19 straipsnyje įtvirtinta, jog kvalifikuoti ir nekvalifikuoti patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjai imasi reikiamų techninių ir organizacinių priemonių, kad būtų valdoma rizika, kylanti jų teikiamų patikimumo užtikrinimo paslaugų saugumui. Atsižvelgiant į naujausius technologinius pokyčius, tomis priemonėmis užtikrinama, kad saugumo lygis atitiktų rizikos lygį. Visų pirma imamasi priemonių, kad būtų išvengta saugumo incidentų, kad būtų kuo labiau sumažintas jų poveikis ir kad suinteresuotieji subjektai būtų informuoti apie neigiamą tokių incidentų poveikį.

Pagal Reglamento 24 straipsnio nuostatas, išduodamas kvalifikuotą patikimumo užtikrinimo paslaugos sertifikatą, kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas tinkamomis priemonėmis pagal nacionalinės teisės aktus patikrina fizinio ar juridinio asmens, kuriam išduodamas kvalifikuotas sertifikatas, tapatybę ir, jeigu taikytina, visus jo specifinius požymius. „Nurodytą informaciją kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas tikrina tiesiogiai arba patikėdamas tą atlikti trečiajai šaliai pagal nacionalinę teisę:

- a) fiziškai dalyvaujant fiziniam asmeniui arba juridinio asmens įgaliotajam atstovui; arba
- b) nuotoliniu būdu, naudodamas elektroninės atpažinties priemones, jei prieš išduodant kvalifikuotą sertifikatą jų atžvilgiu buvo užtikrintas fizinio ar juridinio asmens įgaliotojo atstovo fizinis dalyvavimas, ir kurios atitinka 8 straipsnyje nustatytus „pakankamo“ ir „aukšto“ saugumo užtikrinimo lygių reikalavimus; arba
- c) naudodamas pagal a arba b punktą išduotą kvalifikuotą elektroninio parašo arba elektroninio spaudo sertifikatą, arba
- d) naudodamas kitus nacionaliniu lygiu pripažintus tapatybės nustatymo būdus, kuriais užtikrinamas fiziniam dalyvavimui lygiavertis saugumo užtikrinimas. Lygiavertį saugumo užtikrinimą turi patvirtinti atitikties vertinimo įstaiga.“

Pagal minėto straipsnio 2 dalies nuostatas, „kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas, teikiantis kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugas:

- naudoja patikimas sistemas ir produktus, kurie yra apsaugoti nuo pakeitimų, ir užtikrina jų palaikomo proceso techninį saugumą ir patikimumą (e punktas);
- jam pateiktus duomenis patikrinama forma saugo patikimose sistemose, kad juos būtų galima viešai gauti tik gavus asmens, su kuriuo yra susiję šie duomenys, sutikimą; saugomų duomenų įrašus ir pakeitimus galėtų daryti tik įgalioti asmenys; būtų galima patikrinti duomenų tikrumą (f punktas);
- imasi tinkamų apsaugos nuo duomenų klastojimo ir vagystės priemonių (g punktas).“

Elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymo 10 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog „patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjai patikimumo užtikrinimo paslaugas privalo teikti laikydamiesi Reglamento, šio įstatymo ir jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimų“.

„Asmuo, prašantis išduoti kvalifikuotą sertifikatą, privalo sudaryti galimybę kvalifikuotam patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjui arba jo įgaliotai trečiajai šaliai priežiūros įstaigos nustatyta tvarka patikrinti jo tapatybę, taip pat jo papildomus specifinius požymius, kurie nurodomi kvalifikuotame sertifikate, jeigu kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose nenustatyta kitaip“ (Elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymo 11 str. 1 d.).

Tyrimo metu iš Pareiškėjos bei Bendrovės nurodytų aplinkybių viseto nustatyta, jog, Pareiškėjai 2020 m. birželio 5 d. atvykus į Bendrovės saloną Elektrėnuose, jai buvo atsisakyta suteikti paslaugą – išduoti elektroninį mobilųjį parašą. Kaip nustatyta iš tyrimo metu gautos informacijos, Pareiškėja dėl sveikatos būklės negalėjo fiziškai atvykti į minėtą Bendrovės saloną Elektrėnuose bei pageidavo, kad jai paslauga būtų suteikta, Bendrovės darbuotojams išėjus į šalia Salono esančią automobilių stovėjimo aikštelę.

Iš Bendrovės pateiktos rašytinės informacijos bei pateiktų nuotraukų nustatyta, jog fizinė aplinka, kurioje teikiamos Bendrovės paslaugos Elektrėnuose, yra pritaikyta asmenims, turintiems judėjimo negalią – šalia prekybos centro, kuriame įsikūręs Bendrovės salonas Elektrėnuose, yra įrengtos automobilių stovėjimo vietos asmenims su negalia, įėjimas į prekybos centro pastatą bei Bendrovės saloną Elektrėnuose yra pritaikytas judėjimo negalią turintiems asmenims.

Pažymėtina, jog, Reglamento, Elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymo nuostatomis, Bendrovė, išduodanti klientams sertifikuotus elektroninius parašus, privalo laikytis griežtų saugumo bei asmens tapatybės identifikavimo reikalavimų. Kaip nustatyta iš Bendrovės Rašto, darbuotojų veiklai, sudarant mobiliojo parašo sutartis, yra taikomi ir technologinio bei fizinio saugumo reikalavimai. Taip pat kiekviename Tele2 salone yra vykdoma griežta SIM kortelių su įdiegtu elektroninės atpažinties sertifikatu apskaita ir kontrolė, yra laikomasi griežtų tapatybės patvirtinimo, dokumentų kopijų darymo ir SIM kortelės išdavimo sąlygų, klientų duomenys tiesiogiai suvedami į apsaugotu ryšiu pajungtas Tele2 IT sistemas, vykdomas nuolatinis vaizdo stebėjimas.

Remiantis nurodytomis aplinkybėmis, konstatuotina, jog Bendrovės darbuotojų atsisakymas išduoti Pareiškėjai elektroninį parašą ne Bendrovės Salone, bet šalia jo esančioje automobilių stovėjimo aikštelėje buvo sąlygotas teisės aktuose įtvirtintų griežtų elektroninio parašo išdavimo saugumo bei patikimumo, asmens tapatybės identifikavimo reikalavimų, kurių Bendrovė neturėjo galimybių užtikrinti ne Bendrovės Salono patalpose.

Remiantis nurodytomis aplinkybėmis, nėra pagrindo konstatuoti, jog Bendrovė, teikdama Pareiškėjai elektroninio parašo išdavimo paslaugas, padarė pažeidimą, numatytą Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte.

Pažymėtina, jog galimo priekabiavimo dėl Lygių galimybių įstatyme įtvirtintų diskriminacinių pagrindų (šiuo atveju – negalios) atvejų vartotojų teisių apsaugos srityje (Lygių galimybių įstatymo 8 str.) lygių galimybių kontrolierius tirti įgaliojimų neturi, todėl nepasisako dėl kilusios galimos konfliktinės situacijos, netinkamo Pareiškėjos informavimo dėl galimybės ją aptarnauti ne Bendrovės Salone.

Atkreiptinas dėmesys, jog Pareiškėja, manydama, kad jai buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos, įskaitant nekokybišką aptarnavimą, turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl jos, kaip vartotojos, galimai pažeistų teisių gynimo.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti skundą nepagrįstu, nepasitvirtinus jame nurodytiems pažeidimams.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, Bendrovės administraciją.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Agneta Skardžiuvienė