



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU UŽDARAJAI AKCINEI BENDROVEI „SLAPTO PIRKĖJO TYRIMAI“ REIKALAUJANT PATEIKTI INFORMACIJĄ APIE AMŽIŲ TYRIMO

2019 m. birželio 11 d. Nr. (19)SI-5)SP-74
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2019 m. balandžio 17 d. buvo gauta informacija apie tai, kad siekiant įsidarbinti slaptuoju pirkėju UAB „Slapto pirkėjo tyrimai“ (www.dive-group.com/lt; toliau – Bendrovė) būtina nurodyti informaciją apie amžių, šeiminę padėtį, tautybę, ūgį ir pateikti kitą panašią informaciją, nesusijusią su dalykinėmis savybėmis. Reikalavimas pateikti tokią informaciją galimai pažeidžia įstatymų, reglamentuojančių lygių galimybių principus, nuostatas.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Agneta Skardžiuvienė (toliau – lygių galimybių kontrolierė), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 1 dalimi, pradėjo tyrimą savo iniciatyva dėl galimo Lietuvos Respublikos moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 16 straipsnio pažeidimo. Pagal šį straipsnį, skelbimuose priimti į darbą, valstybės tarnybą arba mokytis draudžiama nurodyti reikalavimus, suteikiančius pirmenybę vienai iš lyčių, išskyrus šio įstatymo 10 straipsnio 5 punkte nurodytą atvejį, reikalauti iš darbo ieškančių asmenų informacijos apie jų šeiminę padėtį, amžių (išskyrus šiame įstatyme numatytus atvejus), privatų gyvenimą ar šeimos planus.

Vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2019 m. gegužės 8 d. raštu Nr. (19)SI-5)S-339 lygių galimybių kontrolierė kreipėsi į Bendrovę ir paprašė motyvuotai paaiškinti, kokią informaciją privalo pateikti asmenys, siekiantys tapti slaptaisiais pirkėjais; kokiu tikslu prašoma pateikti informaciją apie darbo ieškančių asmenų amžių, šeiminę padėtį, tautybę ir pan.; ar tai turi įtakos pasirenkant darbuotojus. Taip pat paprašyta pateikti kitą svarbią informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Tarnyboje 2019 m. gegužės 9 d. buvo gautas Bendrovės raštas „Dėl informacijos pateikimo“, kuriuo buvo atsakyta į pateiktus klausimus. Bendrovės atstovas paaiškino, kad jos pagrindinė paslauga – slapto pirkėjo tyrimai. Bendrovė dirba su klientais, vykdančiais veiklą visuose sektoriuose (finansai, mažmena, viešasis sektorius, automobiliai, maitinimo paslaugos ir t. t.). Kiekvienam klientui reikalingi skirtingi slaptieji pirkėjai, kurie atitinka jų tipinį klientą, todėl yra stengiamasi nuolat pritraukti kuo daugiau slaptų pirkėjų. Siekiant pritraukti kuo daugiau asmenų, nėra taikomi lyties, amžiaus ar kiti apribojimai (išskyrus tai, kad slaptaisiais pirkėjais gali tapti tik pilnamečiai asmenys). Ši informacija yra renkama tam, kad jiems būtų galima pasiūlyti labiausiai jų profilį atitinkančius tyrimus.

Registracijai (siekiant tapti slaptu pirkėju) pateikiama tokia informacija: el. paštas, vardas, pavardė, gimimo data, lytis, valstybė, pašto kodas, miestas, mobilusis telefonas.

Bendrovės atstovas paaiškino, kad jos veikla siekiama gerinti klientų aptarnavimą atliekant slapto pirkėjo tyrimus. Užsakovai kai kuriais atvejais nurodo savo tipinį klientą, pavyzdžiui, į moteriško apatinio trikotažo parduotuvę prašo siųsti moteris ir tik kartais – vyrus, kurie ieškotų dovanų moterims. Tam tikrais atvejais klientai nurodo ir kitas detales – koks tipinio kliento amžius, šeimninė padėtis, išsilavinimas ir panašiai. Amžius reikalingas tam, kad tikrinant, pavyzdžiui, kazino arba alkoholio parduotuves būtų nusiųstas amžiaus cenzą atitinkantis slaptas pirkėjas. Visi kiti kriterijai taikomi parenkant geriausiai slapto pirkėjo profilį atitinkančias užduotis.

Visi minėti kriterijai neturi jokios įtakos pasirenkant, ar Bendrovė bendradarbiaus su norinčiais tapti slaptais pirkėjais asmenimis – reikalingi visokio amžiaus, lyties, įvairių tautybių, šeimyninės padėties ir t. t. slapti pirkėjai, nes kiekvienam projektui jų reikia skirtingų. Šie kriterijai pasitelkiami tik vėliau, parenkant jiems tinkamiausias užduotis, tačiau sutarties sudarymui jokios įtakos neturi.

Slaptų pirkėjų atrankoje taikomi tokie pagrindiniai kriterijai: teorinio testo išlaikymas (ne mažiau 90 proc. teisingų atsakymų) ir bandomosios užduoties atlikimas (vertinamas punktualumas, išsamumas, rašyba, logika).

Bendrovė pabrėžė, kad jokie sociodemografiniai duomenys neturi įtakos tolesniam bendradarbiavimui. Tokia informacija yra pasitelkiama tik efektyviai naudojant tiek slaptų pirkėjų, tiek projektų vadovų darbo laiką tikslingai ir tinkamai priskiriant asmenims užduotis (vizitus).

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, prašydama siekiančių įsidarbinti slaptaisiais pirkėjais asmenų pateikti informaciją apie jų gimimo datą, šeiminę padėtį, tautybę ir pan., nepažeidžia Moterų ir vyrų lygių galimybių 16 straipsnio nuostatų, pagal kurias skelbimuose priimti į darbą, valstybės tarnybą arba mokytis draudžiama nurodyti reikalavimus, suteikiančius pirmenybę vienai iš lyčių, išskyrus šio įstatymo 10 straipsnio 5 punkte nurodytą atvejį, reikalauti iš darbo ieškančių asmenų informacijos apie jų šeiminę padėtį, amžių (išskyrus šiame įstatyme numatytus atvejus), privatų gyvenimą ar šeimos planus. Taip pat buvo vertinama, ar tokiais veiksmais nebuvo pažeistos Lygių galimybių įstatymo 11 straipsnio nuostatos, pagal kurias skelbimuose priimti į darbą, valstybės tarnybą arba mokytis draudžiama nurodyti reikalavimus, suteikiančius pirmenybę lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, išskyrus šio įstatymo 2 straipsnio 9 dalies 4 ir 7 punktuose nustatytus atvejus.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III antraštinėje dalyje, skirtoje lygybei, įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas (20 straipsnis), taip pat įtvirtintas bet kokios diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs, žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos 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). Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama kaip

žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas, atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius (Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d. nutarimas). Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. ir 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnyje nustatyta, jog šio įstatymo paskirtis – užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos. Taigi Konstitucijoje įtvirtintos asmenų lygybę reglamentuojančios pagrindinės nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kuris draudžia diskriminaciją šio įstatymo taikymo srityje ne tik dėl konstitucinių nediskriminavimo pagrindų, bet ir dėl kitų žmogaus tapatybės požymių ar priskiriamų savybių, kurios yra įtvirtintos Lygių galimybių įstatyme.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija apibrėžiama kaip tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos. Tiesioginė diskriminacija pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį laikomas elgesys su asmeniu, kai dėl pirmiau išvardintų pagrindų asmeniui taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

Nagrinėjamu atveju Bendrovė prašo darbo ieškančių asmenų nurodyti gimimo datą, tautybę, išsilavinimą, plaukų spalvą ir pan., t. y., prašoma pateikti informaciją, nebūtinai susijusią su dalykinėmis savybėmis. Bendrovė paaiškino, jog tokia informacija apie darbo ieškančius asmenis yra aktuali dėl to, kad kiekvienam paslaugų teikėjui, kuris nori atlikti savo įmonėje (bendrovėje) slauto pirkėjo tyrimą, reikia įvairių slaptų pirkėjų, labiausiai atitinkančių tipinį tos vietos pirkėją. Bendrovės atstovo teigimu, kaupiama informacija nedaro įtakos pasirenkant asmenis, su kuriais sudaroma sutartis, svarbiausia yra teorinio testo išlaikymas ir bandomosios užduoties atlikimas.

Pagal Bendrovės interneto tinklalapyje¹ skelbiamą informaciją, „Slauto pirkėjo tyrimas yra vienas iš klientų ryšių valdymo (CRM) instrumentų. Tai yra žinomiausias ir visiškai objektyvus bei plačiai naudojamas kokybinis metodas / įrankis siekiant pamatuoti klientų aptarnavimo kokybę.

¹ <http://www.dive-group.com/lt/musu-paslaugos/duomenys-2/slauto-pirkejo-tyrimai/>

Slaptas pirkėjas kaip fotografas, kuris užfiksuoja realią kliento aptarnavimo situaciją. Vizito ataskaitoje (anketoje) pateikiami tik objektyvūs faktai apie kliento patirtį. Taip pat ataskaitoje gali būti išskirta ir subjektyvi patirtis, t. y. slapto pirkėjo, kaip realaus kliento emocijos, išgyvenimai. Surinkta subjektyvi informacija dažniausiai negali įtakoti bendro anketos rezultato, tačiau tai gali padėti suprasti objektyvią informaciją bei ją papildyti naujomis įžvalgomis“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). Taigi slaptas pirkėjas turi apsimesti tikru klientu ir užfiksuoti klientų aptarnavimo konkrečioje paslaugų teikimo / prekių pardavimo vietoje ypatybes.

Pažymėtina, kad pagal Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 16 straipsnio nuostatas skelbimuose priimti į darbą, valstybės tarnybą arba mokytis draudžiama nurodyti reikalavimus, suteikiančius pirmenybę vienai iš lyčių, išskyrus šio įstatymo 10 straipsnio 5 punkte nurodytą atvejį, reikalauti iš darbo ieškančių asmenų informacijos apie jų šeimines padėties, amžių (išskyrus šiame įstatyme numatytus atvejus), privatų gyvenimą ar šeimos planus. Konstatuotina, kad draudžiama reikalauti iš darbo ieškančių asmenų informacijos apie jų šeimines padėties, amžių, privatų gyvenimą, šeimos planus.

Pabrėžtina, kad pagal Lygių galimybių įstatymo 11 straipsnio nuostatas skelbimuose priimti į darbą, valstybės tarnybą arba mokytis draudžiama nurodyti reikalavimus, suteikiančius pirmenybę lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, išskyrus šio įstatymo 2 straipsnio 9 dalies 4 ir 7 punktuose nustatytus atvejus. Reikalavimas darbo ieškantiems asmenims pateikti informaciją apie jų tautybę gali sudaryti prielaidas asmenis diskriminuoti šiuo pagrindu, pavyzdžiui, nepriimti dėl tautybės.

Atkreiptinas dėmesys, kad registruojantis Bendrovė prašė darbo ieškančių asmenų pateikti informaciją apie jų gimimo datą (amžių). Po to, prisijungus sistemoje (divegroup.shopmetrics.com), yra atskira grafa „Papildoma informacija“, kurioje galima pateikti informaciją apie gimimo datą, tautybę, išsilavinimą, plaukų spalvą, ūgį, svorį, šeimines padėties, užsiėmimą, profesiją, „ID# TYPE“, „ID#“, MSPA sertifikatas, MSPA sertifikato numeris, „koku atstumu norėtumėte atlikinėti užduotis“, papildoma informacija.

Pažymėtina, kad, iš šių paminėtųjų, privalomi laukai yra: tautybė, plaukų spalva, profesija, „ID#“. Taigi, pažymėtina, kad informaciją apie šeimines padėties nėra privaloma pateikti.

Pažymėtina, kad siekiant tapti slaptuoju pirkėju taip pat reikia užpildyti anketą, kurioje klausama, ar asmenys galėtų atlikti užduotis, kuriose reikalingas automobilis; ar asmuo keliauja asmeniniais tikslais; ar asmuo arba jo artimieji rūko. Taip pat prašoma informuoti, ar anketą pildantis asmuo turi vaikų (šis laukelis pažymėtas kaip privalomas). Konstatuotina, kad šioje anketoje prašoma informacijos apie asmens privatų gyvenimą (šioje anketoje visi laukeliai pažymėti kaip privalomi),

taip pat tiesiogiai klausiama, ar asmuo turi vaikų (šis laukelis taip pat privalomas). Taigi šioje anketoje informaciją apie asmens šeiminių padėtį yra privaloma pateikti.

Konstatuotina, kad Bendrovė privalomai prašo pateikti informaciją apie kandidatų amžių, šeiminių padėtį ir privatų gyvenimą, taip pat tautybę. Bendrovė paaiškino, jog prašoma informacija reikalinga tam, kad konkrečiai užduočiai (slaptam pirkimui) reikalingi asmenys, labiausiai atitinkantys tipinį konkrečios paslaugų teikimo arba prekių pardavimo vietos pirkėją / klientą. Taip pat Bendrovė patikino, kad visi minėti kriterijai neturi įtakos pasirenkant, ar bus bendradarbiaujama su norinčiais tapti slaptaisiais pirkėjais, t. y., reikalingi patys įvairiausi slaptieji pirkėjai.

Atkreiptinas dėmesys, kad pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalies 7 punkto nuostatas tiesiogine diskriminacija nėra laikomi tokie atvejai, kai dėl konkrečių profesinės veiklos rūšių pobūdžio arba dėl jų vykdymo sąlygų tam tikra žmogaus savybė yra esminis ir lemiamas profesinis reikalavimas, o šis tikslas yra teisėtas ir reikalavimas yra proporcingas. Taip pat pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalies 1 punkto nuostatas tiesiogine diskriminacija nėra laikomi įstatymų nustatyti apribojimai dėl amžiaus, kai tai pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Nagrinėjamu atveju ieškoma įvairių tapatybės požymių turinčių asmenų, kurie atitiktų konkrečios įmonės, perkančios slapto pirkėjo paslaugas iš Bendrovės, klientų / pirkėjų tipą. Pagal Bendrovės teikiamą informaciją, amžius yra svarbus, kai asmuo yra siunčiamas tikrinti kazino arba alkoholio parduotuvių (kai taikomi įstatyminiai apribojimai dėl amžiaus), kiti kriterijai aktualūs siekiant kaip įmanoma geriau atitikti tipinį klientą, priskirti asmenims tinkamiausias užduotis. Taigi šiuo atveju siūlomas darbas yra susijęs su konkrečiais asmenų tapatybės požymiais, kurie tam tikrais atvejais yra esminiai ir lemiantys asmenų galimybes atlikti slaptą pirkimą. Atkreiptinas dėmesys, jog Tarnyba neturi duomenų apie tai, kad būtų atsisakyta priimti asmenis dėl kokių nors iš tapatybės požymių.

Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad prašoma pateikti informacija apie asmens, siekiančio tapti slaptuoju pirkėju, tapatybės požymius (amžius, tautybę, šeiminių padėtis, informacija apie privatų gyvenimą) reikalinga organizuojant (vykdant) užsakomąsias užduotis, bet neturi įtakos priėmimui dirbti slaptuoju pirkėju. Konstatuotina, kad tokiu būdu nėra pažeidžiamos Lygių galimybių įstatymo arba Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo nuostatos.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 19 straipsnio 3 dalimi, Lygių galimybių įstatymo 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti, kad tyrimo metu galimi Moterų ir vyrų lygių galimybių 16 straipsnio bei Lygių galimybių įstatymo 11 straipsnio pažeidimai nebuvo patvirtinti.
2. Su sprendimu supažindinti Bendrovę.

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