



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU AB LIETUVOS PAŠTUI TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2020 m. vasario 25 d. Nr. (20)SN-4)SP-17
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau vadinama ir Tarnyba) 2020 m. sausio 14 d. buvo gautas pareiškėjos O. D. (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu neįgaliems asmenims apribojant galimybes patekti į AB Lietuvos pašto (toliau – Bendrovė) skyrių patalpas.

Skunde rašoma, kad Pareiškėja turi judėjimo negalią (juda vėžimėliu), taigi negali patekti į pašto skyrių, esantį Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje (Vilniaus 30-asis paštas), į kurį atkeliauja jai skirti laiškiiai ir siuntiniai. Pareiškėja yra aktyvus žmogus ir dirba, todėl pašto darbuotojas ne visada randa ją namuose, kad galėtų įteikti registruotą pašto siuntą, taigi palieka pranešimą apie Vilniaus 30-ajame pašte saugomą korespondenciją.

Pareiškėja skundžiasi, kad į Vilniaus 30-ąjį paštą nėra įmanoma patekti asmeniui, turinčiam judėjimo negalią, kadangi į pašto skyriaus vidų veda statūs laiptai. Pareiškėja pabrėžė, kad korespondencija negali būti išduodama kitiems asmenims, taigi Pareiškėjos vyras negali atsiimti jai skirtų laiškų.

Pareiškėja pažymi, kad problema atsirado tada, kai buvusi pašto darbuotoja išėjo į pensiją, nes toji pašto darbuotoja nešdavo korespondenciją Pareiškėjai į namus kelias dienas tol, kol rasdavo Pareiškėją namuose. Nauja pašto darbuotoja Pareiškėjai pasakė, kad siuntinių ji nenešioja, tik palieka pranešimus dėl atsiėmimo pašto skyriuje.

Pareiškėja pažymi, kad toks požiūris į negalią turinčius asmenis yra nepriimtinas, taigi Bendrovės prašė išspręsti patekimo į pašto skyriaus patalpas, esančias Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje, problemą, o tol, kol bus išspręstas patekimo klausimas, Pareiškėjai priklausanti korespondenciją pristatyti į namus šeštadieniais iki 12 valandos.

Tarnybos Pareiškėja prašo atkreipti dėmesį į skunde išdėstytą problemą ir užtikrinti, kad Bendrovė pritaikytų Vilniaus 30-ojo pašto patalpas, Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje, asmenų su judėjimo negalia poreikiams.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2020 m. sausio 28 d. Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Agneta Skardžiuvienė (toliau – lygių galimybių kontrolierė) raštu Nr. (20)SN-4)S-84 kreipėsi į Bendrovės vadovą ir paprašė motyvuotai paaiškinti, ar į jėgimas į Vilniaus 30-ojo pašto patalpas (Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje) ir paslaugų teikimo patalpos yra pritaikytos asmenims su judėjimo negalia bei atitinka 2019 m. lapkričio 4 d. Lietuvos Respublikos aplinkos ministro įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (toliau – Reglamentas) reikalavimus; kokiomis sąlygomis (tvarka) asmenims su negalia teikiamos pašto paslaugos Bendrovės pašto skyriuose; ar asmenims su negalia yra sudarytos vienodos galimybės, palyginus su kitais asmenimis, gauti teikiamas pašto paslaugas; kokių būdu; kokių atveju korespondencija yra pristatoma į vartotojo namus; ar pašto korespondencija buvo pristatoma į Pareiškėjos namus ir kiek laiko; ar asmenims su negalia yra sudarytos sąlygos patekti į Vilniaus 30-ojo pašto patalpų vidų bei laisvai judėti jo viduje; jei ne – kokių priemonių ketinama imtis šiems kliūtimis pašalinti; kas yra Vilniaus 30-ojo pašto patalpų, esančių Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje, savininkas; ar per tą laiką, kol patalpos, esančios Tyzenhauzų g. 4, buvo naudojamos pašto paslaugoms teikti, jos buvo rekonstruotos, atnaujintos (modernizuotos), jose buvo atliktas kapitalinis remontas; jei taip – paprašyta pateikti dokumentus dėl Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnyje nustatyta tvarka pastato pritaikymo asmenų su negalia poreikiams.

Taip pat paprašyta pateikti kitą svarbią informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2020 m. vasario 5 d. buvo gautas Bendrovės 2020 m. vasario 4 d. raštas Nr. 3-2020-00669 „Dėl informacijos pateikimo“, kuriuo buvo pateikti atsakymai į Tarnybos suformuluotus klausimus.

Bendrovė pabrėžė, kad supranta asmenų su negalia poreikius, bet pripažįsta, kad šiuo metu pašto skyrius, esantis Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje, neatitinka Reglamento reikalavimų. Bendrovė atkreipė dėmesį, kad Reglamento 1 punkte nurodyta, jog Reglamentas numato reikalavimus rengiant naujai statomų statinių, nurodytų Reglamento 1 priede, projektus. Rekonstruojant ar kapitališkai remontuojant šiuos statinius Reglamento nuostatos taikomos tik rekonstravimo ar kapitalinio remonto metu pertvarkomoms statinio dalims. Pažymėtina, kad objekto, kurio unikalus Nr. 1098-1010-

9014:0067, Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje (toliau – Pastatas), kuriame veikia Vilniaus 30-asis pašto skyrius, statybos pabaigos metai yra 1981-ieji, t. y., Pastatas buvo pastatytas prieš daugiau nei 20 metų iki Reglamento įsigaliojimo. Pastatas nebuvo nei rekonstruotas, nei kapitališkai remontuotas, todėl, vadovaujantis Reglamento 1 punktu, Reglamento nuostatos nėra taikomos.

Bendrovė pažymėjo, kad, jeigu Pastatas bus rekonstruojamas, bus laikomasi Reglamento reikalavimų, t. y., jo patalpos bus visiškai pritaikytos negalią turinčių asmenų poreikiams.

Bendrovės paslaugos visiems klientams, taip pat ir asmenims su negalia, pašto skyriuose teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymu bei Bendravimo ir klientų aptarnavimo standartu (toliau – Standartas). Standarte numatyta, kad darbuotojai atkreiptų dėmesį į klientus, kuriems akivaizdžiai yra sunku laukti, kol bus suteiktos paslaugos – neįgalius asmenis, besilaukiančias moteris, moteris su kūdikiais, senyvo amžiaus asmenis – ir, esant galimybei, aptarnautų šiuos klientus be eilės.

Bendrovė pažymėjo, kad visiems klientams, taip pat ir asmenims su negalia, yra sudarytos sąlygos gauti pašto paslaugas. Pašto paslaugos pašte teikiamas prie klientus aptarnaujančio langelio. Kadangi ne visuose pašto skyriuose asmenims su negalia yra patogų patekti į pašto patalpas, atskirais atvejais pašto viršininkas ar kitas pašto darbuotojas siuntą įteikia jos gavėjui prie pašto patalpų.

Siuntų gavėjams į namus yra pristatomos registruotosios korespondencijos siuntos iki 2 kg (toliau – registruotoji siunta) bei į gaunamųjų laiškų dėžutes yra įmetamos paprastosios korespondencijos siuntos, kurios į jas telpa. Jeigu laiškiniškai vieną kartą nepavyko pristatyti registruotosios siuntos, nes gavėjo nebuvo namuose, laiškiniškai gaunamųjų laiškų dėžutėje palieka pašto siuntos gavimo pranešimą su informacija, kad siuntą gavėjas gali atsiimti pašte. Siuntiniai ir paprastosios korespondencijos siuntos, netelpančios į gaunamųjų laiškų dėžutę, nėra pristatomos į namus, tačiau laiškiniškai į pašto dėžutę pristato pranešimus su informacija, kad šias siuntas ir siuntinius galima atsiimti pašte. Jei gavėjas siuntos pašte negali atsiimti pats, siunta pašte gali būti atsiimta jo įgalioto asmens (pateikiant įgaliojimą). Įgaliojimą asmeniui elektroniniu būdu galima įforminti VĮ Registrų centro klientų savitarnos sistemoje.

Kaimiškose vietovėse, kur veikia mobiliojo laiškiniško paslauga, visos siuntos gyventojams pristatomos į namus. Jei laiškiniškai konkrečią dieną neranda gavėjo ir siuntos nepavyko pristatyti, gavėjas gali užsisakyti pakartotinį siuntos pristatymą. Tokiu atveju, kad gautų pašto paslaugų, klientui į pašta vykti nereikia.

Bendrovė, išnagrinėjusi situaciją dėl Pareiškėjai skirtų registruotųjų siuntų įteikimo, pirmiau nurodytu raštu informavo, kad per laikotarpį nuo 2019 m. sausio 1 d. iki 2020 m. sausio 31 d. Pareiškėjai buvo įteiktos dvi registruotosios siuntos. Bendrovė atkreipė dėmesį, kad paskutinė registruotoji siunta Pareiškėjai į namus buvo pristatoma du kartus: 2020 m. sausio 2 d. ir 2020 m. sausio 18 d., nors, pagal Bendrovės nustatytą tvarką, registruotosios siuntos gavėjams į namus

pristatomos vieną kartą. Neradus Pareiškėjos namuose, jos gaunamųjų laiškų dėžutėje buvo paliktas pašto siuntos gavimo pranešimas. 2020 m. sausio 18 d. Pareiškėjai skirta registruoji siunta buvo atsiimta.

Bendrovė apgailestauja, tačiau šiuo metu Vilniaus 30-ojo pašto patalpos, esančios Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje, nėra pritaikytos asmenims su judėjimo negalia. Bendrovė pažymėjo, kad ji valdo daug pastatų, kuriuose teikiamos pašto paslaugos, ir pastatai, kurie buvo pastatyti sovietmečiu, neatitinka Reglamento reikalavimų, o visus juos vienu metu pritaikyti neįgaliesiems Bendrovė neturi finansinių galimybių, tačiau, patalpas rekonstruojant arba atidarant naujus pašto skyrius, jie visada pritaikomi asmenų su negalia poreikiams.

Atkreiptinas dėmesys, kad Bendrovė 2019 m. rekonstravo arba atidarė 23 naujus pašto skyrius, kurie tinkamai pritaikyti neįgaliųjų poreikiams. Bendrovė planuoja nuosekliai tęsti visų pašto skyrių modernizaciją, pašto skyrius atnaujinant ne tik vizualiai ir funkcionaliai, tačiau ir rekonstruojant atsižvelgus į asmenų su negalia poreikius.

Bendrovė patvirtino, kad Pastato patalpos, kuriose veikia Vilniaus 30-asis pašto skyrius, nuosavybės teise priklauso Bendrovei. Per visą laiką, kiek patalpos priklauso Bendrovei, nebuvo atlikti rekonstrukcijos, modernizavimo ar kapitalinio remonto darbai.

Bendrovė taip pat paaiškino, kad negali užtikrinti siuntų pristatymo Pareiškėjai šeštadieniais iki 12 val., kaip pageidauja Pareiškėja, kadangi siuntų skirstymo ir pristatymo procesas nėra automatizuotas, tačiau Bendrovė yra pasirengusi rasti sprendimą, siekdama palengvinti siuntų įteikimą Pareiškėjai.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, teikdama pašto paslaugas Pareiškėjai, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostatų, pagal kurias, įgyvendindamas lygias galimybes, 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 kokią 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 pagalbininkų 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“ komentare (toliau – Komentaras) 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 (Komentaro 1 punktą). 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 privatusis pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei teikiamos prekės, produktai ir teikiamos 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 teikiamomis 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 užtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra

viešasis ar privatus subjektas (Komentaro 13 punktas). Konvencijos 9 straipsnyje aiškiai įtvirtintas prieinamumas kaip prielaida neįgaliesiems gyventi savarankiškai, visapusiškai ir lygiateisiškai dalyvauti visuomenės gyvenime ir lygiai su kitais asmenimis neribotai naudotis žmogaus teisėmis bei pagrindinėmis laisvėmis (Komentaro 14 punktas). Reikėtų aiškiai atskirti įsipareigojimą užtikrinti visų naujai suprojektuotų, pastatytų ar pagamintų objektų, infrastruktūros, prekių ir paslaugų prieinamumą nuo įsipareigojimo pašalinti kliūtis ir užtikrinti esamos fizinės aplinkos ir transporto, informacijos ir ryšių, taip pat visuomeninių paslaugų prieinamumą. Visi nauji objektai, infrastruktūra, priemonės, prekės, produktai ir paslaugos turi būti sukurti taip, kad būtų visiškai prieinami neįgaliesiems, laikantis universalaus dizaino principų. Valstybės, Konvencijos Šalys, yra įsipareigojusios užtikrinti esamos fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, taip pat visuomenei teikiamų paslaugų prieinamumą neįgaliesiems. Tačiau, kadangi šis įsipareigojimas įgyvendinamas pamažu, valstybės, Konvencijos Šalys, turėtų nustatyti aiškius esamų kliūčių pašalinimo terminus ir skirti tinkamus išteklius. Be to, valstybės, Konvencijos Šalys turėtų aiškiai nustatyti įvairių institucijų (įskaitant regionines ir vietos institucijas) ir subjektų (įskaitant privačius subjektus) funkcijas, kurios turėtų būti vykdomos, siekiant užtikrinti prieinamumą (Komentaro 24 punktas).

Lietuva Konvenciją ratifikavo 2010 metais ir įsipareigojo žmones su negalia integruoti į visuomenę sudarant palankias sąlygas užtikrinti jų orumą ir teises. Profesorius Jonas Ruškus, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių komiteto narys, teigia, kad, ratifikavusi šią Konvenciją, Lietuva „įsipareigojo ir prisiėmė atsakomybę įgyvendinti Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatas savo šalių įstatymuose ir praktikoje diegti lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo prie visuomenės išteklių, lygybės prieš įstatymą, gyvenimo savarankiškai ir įtrauktiems į bendruomenę principus“.¹

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,

¹ Jonas Ruškus: Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija keičia pasaulį. 2014; <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2014-06-16-jonas-ruskus-jungtiniu-tautu-neigaliuju-teisiu-konvencija-keicia-pasauli/118862>.

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 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. Analogiškos nuostatos numatytos atitinkamose Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 ir 9 dalyse.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėja turi judėjimo negalią, taigi negali patekti į Vilniaus 30-ąjį paštą (Tyzenhauzų g. 4, Vilniuje) ir atsiimti jai skirtų registruotųjų siuntų pati, kadangi į pašto skyrių

veda statūs laiptai. Išanalizavus skundo turinį išvelgtina, kad Pareiškėjai registruotoji siunta nebuvo pristatyta į jos gyvenamąją vietą (namus), nes tuo metu jos nebuvo namie, o pagal Bendrovės paslaugų teikimo taisyklės, tokiu atveju laiškiniškas gaunamųjų laiškų dėžutėje palieka siuntos gavimo pranešimą su informacija, kad siuntą gavėjas gali atsiimti pašte. Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėja turi judėjimo negalią, o pašto skyrius, kuriame Pareiškėja turėtų atsiimti registruotąją siuntą, yra nepritaikytas asmenims su judėjimo negalia, laiptai apriboja Pareiškėjai galimybę savarankiškai patekti į Pastatą.

Pažymėtina, kad, pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkto nuostatas, įgyvendindamas lygias galimybes, 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.

Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad reikalavimai dėl neįgaliesiems fiziškai tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse įgyvendinami atliekant teritorijų planavimą ir statinių projektavimą bei viešosios paskirties pastatų, būsto ir jo aplinkos, viešojo transporto objektų, skirtų keleiviams aptarnauti, ir jų infrastruktūros, informacinės aplinkos pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams. Už objektų pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams atsako savivaldybių institucijos ir šio straipsnio 1 dalyje nurodytų objektų savininkai bei naudotojai (Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnio 3 dalis).

Nuo 2020 m. sausio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtintas statybos techninis reglamentas STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (iki tol galiojo aplinkos ministro 2011 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtintas statybos techninis reglamentas STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“). Pagal šio reglamento 1 priedo 2.3 punkto nuostatas, paslaugų paskirties pastatai priskirtini statiniams, kurie turi būti pritaikomi specialiesiems neįgaliųjų poreikiams. Atkreiptinas dėmesys, kad Reglamentas „nustato reikalavimus rengiant statinių, nurodytų Reglamento 1 priede, statybos, rekonstravimo, pastato atnaujinimo (modernizavimo), kapitalinio remonto, supaprastintą statybos, supaprastintą rekonstravimo projektus, kapitalinio remonto aprašą, paprastojo remonto projektą ar paprastojo remonto aprašą arba keičiant statinių paskirtį į nurodytą Reglamento 1 priede paskirtį“.

Bendrovė neneigė, kad Pastatas, kuriame yra įsikūręs Vilniaus 30-asis pašto skyrius, yra nepritaikytas judėjimo negalią turintiems asmenims. Bendrovė paaiškino, kad Pastatas buvo baigtas

statyti 1981 metais, taip pat Pastatas nebuvo nei rekonstruojamas, nei kapitališkai remontuojamas, taigi šiam Pastatui neturėtų būti taikomos Reglamento nuostatos. Be to, Bendrovė paaiškino, kad visiems klientams, taip pat ir asmenims su negalia, yra sudarytos sąlygos gauti pašto paslaugas. Kadangi asmenims su negalia ne visuose pašto skyriuose yra patogų patekti į pašto patalpas, atskirais atvejais pašto viršininkas arba kitas pašto darbuotojas siuntą jos gavėjui įteikia prie pašto patalpų.

Pažymėtina, kad Bendrovė nepateikė informacijos, kaip negalią turintis asmenys galėtų arba turėtų informuoti pašto skyriaus darbuotojus, kad negali patekti į pašto skyriaus patalpas ir kad jiems siuntas pašto darbuotojai turėtų įteikti prie pašto patalpų.

Taip pat Bendrovė papildė atsakymą teiginiu, kad Bendravimo ir klientų aptarnavimo standarte, pagal kurį teikiamos pašto paslaugos, numatyta, jog darbuotojai turi atkreipti dėmesį į klientus, kuriems akivaizdžiai itin sunku laukti, kol bus suteiktos paslaugos (įskaitant asmenis, turinčius negalią), ir, esant galimybei, aptarnauti šiuos klientus be eilės.

Pažymėtina, kad, pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, netiesioginė diskriminacija – 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 pateisiną teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Neatsižvelgiant į tai, kad Pastatui šiuo metu nebuvo taikomas Reglamentas, kadangi jis buvo statytas iki teisės akte numatytų statybos reikalavimų įsigaliojimo, taip pat nebuvo rekonstruojamas arba kapitališkai remontuojamas, paslaugų teikėjui (šiuo atveju – Bendrovei) pareiga vienodomis sąlygomis asmenims (įskaitant ir negalią turinčius asmenis) teikti paslaugas vis tiek galioja. Tinkamo įėjimo į patalpas nepritaikymas laikytinas netiesiogine diskriminacija, t. y., nors įėjimas visiems vienodas (užlipus laiptais), bet judėjimo negalią turintis asmuo negali pasinaudoti tokiu įėjimu, taigi neturi galimybės savarankiškai patekti į pašto skyriaus patalpas ir gauti Bendrovės teikiamas pašto paslaugas tokiomis pat sąlygomis kaip ir kiti klientai.

Pabrėžtina, kad paslaugų teikimas (siuntų įteikimas), kai pašto viršininkas arba kitas pašto darbuotojas įteikia siuntą prie pašto patalpų, kaip savo 2020 m. vasario 4 d. atsakyme Nr. 3-2020-00669 paaiškino Bendrovė, negali būti laikomas lygiaverčiu paslaugų teikimu. Taip pat ir vartotojo galimybė įgalioti kitą asmenį atsiimti jam skirtą registruotąją siuntą pašte yra vartotojo teisė, bet ne pareiga, asmenys turi diskrecijos teisę pasirinkti, kokių būdu gaus teikiamas paslaugas, taigi asmenys (įskaitant Pareiškėją) neprivalo rinktis alternatyvių paslaugų teikimo būdų.

Konstatuotina, kad įėjimas į pašto skyriaus patalpas turėtų būti pritaikytas negalią turintiems asmenims (pandusas, keltuvas ar pan.), o tokio pritaikymo negalią turintiems asmenims nebuvimas laikytinas netiesiogine diskriminacija negalios pagrindu.

Pažymėtina, kad lėšų trūkumas negali būti pagrindas, suteikiantis teisę nevykdyti imperatyvių teisės aktų nuostatų ir būti atleistam nuo atsakomybės.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčas tarp Pareiškėjos ir Bendrovės kilo dėl to, jog registruotoji siunta nebuvo įteikta Pareiškėjai jos gyvenamojoje vietoje, nes tuo metu, kai laiškinkas buvo atvykęs įteikti registruotąją siuntą, Pareiškėjos nebuvo namuose, taigi pagal paslaugų teikimo taisyklės gaunamųjų laiškų dėžutėje buvo paliktas pranešimas apie gautą siuntą ir informacija, kad Pareiškėja turėtų atsiimti siuntą Vilniaus 30-ajame pašte (Tyzenhauzu g. 4, Vilniuje).

Pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostatas, lygių galimybių kontrolierius atlieka nepriklausomus tyrimus, susijusius su diskriminacijos atvejais, ir nepriklausomas diskriminacijos padėties apžvalgas, skelbia nepriklausomas ataskaitas, teikia išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo ir lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų, vykdo prevencinę ir švietėjišką veiklą, lygių galimybių užtikrinimo veiklą.

Bendrovė 2020 m. vasario 4 d. atsakyme Nr. 3-2020-00669 paaiškino, kad įprastai registruotoji siunta gavėjams į namus pristatoma vieną kartą, bet kaimiškose vietovėse, kur veikia mobiliojo laiškinko paslauga, jei laiškinkas konkrečią dieną neranda gavėjo ir siuntos nepavyksta pristatyti, gavėjas gali užsisakyti pakartotinį siuntos pristatymą. Remiantis Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostatomis, Bendrovei rekomenduotina apsvarstyti galimybę taikyti tokią paslaugą (pakartotinio siuntos pristatymo užsisakymą) ne tik kaimiškose vietovėse, bet tam tikrais atvejais, kai tai būtina (pavyzdžiui, dėl asmenų judėjimo negalios), ir miestuose.

Kaip rašė savo paaiškinime Bendrovė, siuntiniai ir paprastosios korespondencijos siuntos, netelpančios į gaunamųjų laiškų dėžutes, nebūna pristatomos į vartotojų namus; tokiu atveju laiškinkas palieka pranešimus su informacija, kad siuntas ir siuntinius galima atsiimti pašte.

Atsižvelgiant į tai, tikėtina, kad Vilniaus 30-asis paštas nėra vienintelis pašto skyrius, kurio patalpos nėra pritaikytos negalią turintiems asmenims, remiantis Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostatomis, Bendrovei rekomenduotina apsvarstyti galimybę asmenims suteikti teisę pasirinkti pašto skyrių, kuriame asmenys galėtų atsiimti jiems skirtas siuntas. Tokiu atveju negalią turintys asmenys galėtų pasirinkti pašto skyrių, kuris yra pritaikytas negalią turintiems asmenims, taigi galėtų gauti paslaugas tokiomis pačiomis sąlygomis, savarankiškai atvykdami į pašto skyrių.

Apibendrinant, pabrėžtina, kad tiek Konvencija, tiek Lygių galimybių įstatymas įpareigoja paslaugų teikėjus, prekių pardavėjus užtikrinti, kad jų teikiamomis paslaugomis galėtų be apribojimų naudotis visi asmenys, nepriklausomai nuo jų negalios. Tuo atveju, kai paslaugos teikimas yra neatsiejamas nuo paslaugos teikimo ar prekės pardavimo vietos, tam, kad teikiamos paslaugos bei parduodamos prekės būtų prieinamos visiems asmenims, būtina tinkami pritaikyti pastatus, kad jais galėtų be kliūčių naudotis prekes bei paslaugas gaunantys asmenys (vartotojai). Ši pareiga galioja tiek naujai statomų, tiek jau pastatytų statinių savininkams bei valdytojams.

Akcentuotina, kad tokia situacija, kuomet asmenys, turintys judėjimo negalią, negali patekti į pašto skyriaus patalpas, skirtas klientams, kaip kiti pašto klientai, pažeidžia Konvencijos nuostatas, įtvirtinančias pareigą valstybėms, šios Konvencijos dalyvėms, užtikrinti asmenims su negalia sąlygas savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, taip pat užtikrinti visuomenei svarbių objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą bei nebūti diskriminuojamiems vartotojų teisių srityje.

Konstatuotina, kad Bendrovė nepritaikydama Vilniaus 30-ojo pašto (Tyzenhauzų g. 4, Vilnius) patalpų (įėjimo į patalpas) judėjimo negalią turintiems asmenims pažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte numatytas pareigas, taip pat Konvencijos 9 straipsnio nuostatas.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta pirmiau, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 2 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Kreiptis į Bendrovę ir siūlyti nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus, t. y., sudaryti sąlygas negalią turintiems asmenims patekti į Vilniaus 30-ąjį pašto skyrių arba kitaip sudaryti tinkamas sąlygas gauti Bendrovės teikiamas paslaugas.

2. Įpareigoti Bendrovę išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti Lygių galimybių kontrolierių per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.

3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Bendrovę.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01119 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Agneta Skardžiuvienė