



# LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

## SPRENDIMAS

### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU UAB „ENEFIT“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2021-04-19 Nr. (21)SN-132)SP-9

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau ir – Tarnyba) 2021 m. kovo 22 d. gautas pareiškėjos (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėja) skundas, kuriame nurodoma, kad ji sudarė elektros tiekimo sutartį su UAB „Enefit“ (toliau – Bendrovė), tačiau jai nesudarytos sąlygos atsiskaityti už suteiktas paslaugas ne elektroniniu būdu. Pareiškėja teigia, kad yra vyresnio amžiaus ir nemoka naudotis kompiuterine įranga, o tai reiškia, kad ir elektronine bankininkyste. Skunde teigiama, kad Bendrovė, nesudarydama sąlygų Pareiškėjai atsiskaityti grynais pinigais, diskriminuoja ją amžiaus pagrindu.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2020 m. kovo 26 d. raštu Nr. (21)SN-41)S-140 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Bendrovę, prašydama pateikti paaiškinimą: ar Pareiškėja yra sudariusi paslaugų teikimo sutartį su Bendrove; jei taip, koku būdu (telefonu, elektroninėmis priemonėmis ar kt.); koku būdu siunčiamos sąskaitos Pareiškėjai; ar Bendrovė yra sudariusi galimybę atsiskaityti už suteiktas paslaugas ne tik elektroninės bankininkystės būdu.

Taip pat prašyta pateikti Pareiškėjos sudarytą sutartį dėl paslaugų teikimo su Bendrove bei kitą reikšmingą informaciją, susijusią su Pareiškėjos skunde išdėstytomis aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2021 m. balandžio 6 d. Tarnyboje gautame rašte „Atsakymas į raštą dėl informacijos pateikimo“ (toliau – Raštas) Bendrovė nurodė, kad Pareiškėja pasinaudodama elektroninio ryšio priemone (telefonu)

yra sudariusi elektros energijos pirkimo–pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutartis dėl penkių Pareiškėjos turimų objektų. Sudarytų sutarčių pagrindu Bendrovė iki šiol sąskaitas už per ataskaitinį laikotarpį patiektą elektros energiją išrašydavo ir pateikdavo Pareiškėjos sutartyse nurodytu el. paštu. Paskutinio telefoninio pokalbio su Pareiškėja metu ji išreiškė poreikį gauti popierines sąskaitas dėl trijų iš penkių jos turimų objektų elektros energijos sąnaudų.

Rašte pažymėta, kad savo klientams Bendrovė yra sudariusi galimybę už suteiktas paslaugas, neįskaitant elektroninės bankininkystės būdo, atsiskaityti šiais būdais: 1) per „e- sąskaita“, paspaudus pateiktą „Banklink“ nuorodą laiške, gautame su sąskaita; 2) prisijungus prie interneto svetainės [www.vienasaskaita.lt](http://www.vienasaskaita.lt); 3) *Maxima* įmokų surinkimo punktuose; 4) bankiniu pavedimu į šias atsiskaitomąsias sąskaitas: Luminor Bank AS LT984010051005429468; AB SEB bankas LT517044090100311777; Swedbank, AB LT447300010163637294.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar UAB „Enefit“, teikdama paslaugų gavėjams (vartotojams) sąskaitas už tiekiamą elektros energiją, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto nuostatos, įpareigojančios prekių pardavėjus, gamintojus ar paslaugų teikėjus užtikrinti lygias galimybes nepaisant, be kita ko, amžiaus.

Tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija reiškia teisių sumažinimą arba atėmimą tam tikrai kategorijai asmenų dėl kokių nors požymių. Diskriminacijos sąvoka paprastai siejama su lygių galimybių, lygiateisiškumo pažeidimu, o nediskriminavimas – su asmenų lygaus traktavimo, lygių galimybių realizavimo kategorijomis. Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas pažeidžiamas, kai tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, yra kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas. 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, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius.

Lygios galimybės – tarptautiniuose žmogaus ir piliečių teisių dokumentuose ir Lietuvos Respublikos įstatymuose įtvirtintų žmogaus teisių įgyvendinimas nepaisant lyties, rasės, tautybės,

pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos (Lygių galimybių įstatymo 2 str. 4 d.).

Bendrovės teigimu, elektros energijos tiekimo penkiems Pareiškėjai priklausantiems objektams sutartys sudarytos naudojantis elektroninio ryšio priemone (telefonu). Kartu su Raštu Bendrovė pateikė elektros energijos pirkimo–pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutartis (Nr. EL2020112639907LT, Nr. EL2020112664004LT, Nr. EL2020112680717LT, Nr. EL2020112658590LT; toliau – Sutartys), pagal kurias Bendrovė įsipareigojo tiekti Pareiškėjai elektros energiją (100 % pagaminta iš atsinaujinančių energijos išteklių), o Pareiškėja – atsiskaityti teisės aktų nustatyta tvarka apskaičiuotomis ir (ar) viešai paskelbtomis kainomis, atsižvelgiant į vartotojo (Pareiškėjos) pasirinktą Persiuntimo paslaugos tarifų planą.

Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 dalyje nustatyta, kad, 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.

Pareiškėjos teigimu, ji yra vyresnio amžiaus ir norėtų atsiskaityti už suteiktas paslaugas grynaisiais pinigais, tuo tarpu Bendrovė nesudaro sąlygų atsiskaityti už suteiktas paslaugas ne elektroniniu būdu.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 str. 9 punktą, tiesioginė diskriminacija yra elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, 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. Taigi, diskriminacija yra siejama su asmeniu ir kildinama iš palyginamųjų asmenų ar jų grupių nevienodo traktavimo, pagrįsto to asmens ar grupės asmenų tam tikrais tapatybės požymiais ar priskirtinomis savybėmis. Todėl tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, yra lyginami keli žmonės, kurie skiriasi savo tapatybės požymiais, kitais požymiais, ir vertinama, ar panašiomis aplinkybėmis jie yra vertinami vienodai, ar jiems taikomas vienodo elgesio principas.

Pareiškėja nurodė, kad ji nesinaudoja elektroninės bankininkystės paslaugomis, nes tai jai daryti sudėtingiau dėl jos vyresnio amžiaus.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto (toliau – IVPK), duomenimis, vyresnio amžiaus Lietuvos gyventojai vis dar mažai naudojami internetu, tačiau interneto naudojimas didėja: tarp 65–74

metų amžiaus gyventojų internetu naudojosi 21,4 procentas (palyginimui: 2013 m. – 14,8 proc., 2012 m. – 13,7 proc., 2011 m. – 11,4 proc.). IVPK teigimu, per metus šioje amžiaus grupėje interneto naudojimas padidėjo 42 procentais<sup>1</sup>.

Galimai gebėjimas naudotis elektroninio ryšio priemonėmis yra daugiau įgūdžių ir poreikio klausimas, tačiau paminėti statistiniai duomenys patvirtina aplinkybę, kad amžius taip pat turi įtakos galimybei (poreikiui) naudotis elektroninėmis ryšio priemonėmis.

Remiantis Lygių galimybių įstatymo 2 str. 5 dalimi, 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 šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Vadovaujantis tuo kas išdėstyta, nagrinėjamu atveju tikslinga atlikti vertinimą dėl netiesioginės diskriminacijos vartotojų teisių apsaugos srityje (ne)buvimo. Pareiškėjos teigimu, Bendrovė nėra sudariusi sąlygų už teikiamas paslaugas apmokėti grynaisiais pinigais. Atsiskaitymas elektroninės bankininkystės būdu pats savaime nėra diskriminuojantis, nes jo sąlygos yra vienodos visiems, tačiau taikant šį atsiskaitymo būdą gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas dėl amžiaus, nes vyresnio amžiaus asmenys rečiau naudojami elektroninės bankininkystės atsiskaitymo būdu nei jaunesnio amžiaus asmenys.

Pagal Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo 4 str. 7 punktą, elektros energetikos sektoriaus veiklos valstybinis valdymas, reguliavimas, priežiūra ir kontrolė grindžiami šiais bendraisiais principais, tarp kurių ir nediskriminavimo, skaidrumo bei teisinio tikrumo.

Atliekant tyrimą lygių galimybių kontrolierius kreipėsi į Bendrovę, prašydamas pateikti atsakymą į klausimą dėl galimybės atsiskaityti už paslaugas ne tik elektroninės bankininkystės būdu bei pateikti Pareiškėjos sudarytą sutartį su Bendrove (paslaugų teikėju).

Atsižvelgiant į tai, kad Sutartyse nėra nurodyta, koku būdu sutarta atsiskaityti už paslaugas, Bendrovė pateikė PVM sąskaitas-faktūras (toliau – Sąskaitos) už pastaruosius tris mėnesius suteiktas

---

<sup>1</sup> nuoroda:

[https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos\\_sritys/IVP\\_programos\\_statistiniai\\_rodikliai/IVP\\_ataskaita\\_2015\\_02\\_05.pdf](https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos_sritys/IVP_programos_statistiniai_rodikliai/IVP_ataskaita_2015_02_05.pdf)

paslaugas. Sąskaitose nėra nurodyti visi galimi atsiskaitymo būdai, kuriuos Bendrovė nurodė Rašte, tačiau yra brūkšninis BAR kodas bei užrašas virš jo: „brūkšninis kodas apmokėjimui MAXIMA“.

Vertinant aplinkybę, kad Bendrovės teikiamose Sąskaitose yra numatyta galimybė atsiskaityti prekybos centro įmokų surinkimo kasose, teigtina, kad Bendrovė sudarė galimybę visiems vartotojams, tarp jų, ir Pareiškėjai, atsiskaityti alternatyviu elektroninei bankininkystei būdu – grynaisiais pinigais.

Remiantis Bendrovės argumentu, kad paskutinio telefoninio pokalbio su Pareiškėja metu ji išreiškė poreikį gauti popierines sąskaitas už trims iš penkių jos turimų objektų tiekiamą elektros energiją, tikėtina, kad Pareiškėja neturėjo galimybės atsiskaityti alternatyviu būdu, nes neturėjo popierinių sąskaitų. Minėta aplinkybė nėra šio tyrimo vertinimo objektas, todėl lygių galimybių kontrolierius nepasisakys dėl to plačiau.

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta, konstatuotina, kad UAB „Enefit“, teikdama paslaugų gavėjams sąskaitas už tiekiamą elektros energiją, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto ir taikė vienodas apmokėjimo sąlygas bei garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 str. ir 17 str., 29 str. 2 d. 5 p.,

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 ir UAB „Enefit“ vadovą.

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

Birutė Sabatauskaitė