



## LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS

#### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU TEIKIANT PASLAUGAS VĮ REGISTRŲ CENTRE TYRIMO NUTRAUKIMO

2021 m. birželio 27 d. Nr. (22)SN-42)SP-39  
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjos R. K. (toliau – Pareiškėja) skundas, kuriame Pareiškėja rašė: „el. paštu kreipiausi į VĮ Registrų centrą su prašymu dėl el. parašo alternatyvaus atsiėmimo / pristatymo būdo. Jame išdėsciau, jog (pateikiu susirašinėjimo ištrauką) „esu neįgali (po traumos turiu judėjimo negalią, man nustatytas I gr. neįgalumas) ir judu tik vežimėlio pagalba. Gyvenu daugiabučio namo 5-e aukšte be lifto. Buvęs darbdavys pasiūlė darbą nuotoliniu būdu, tačiau dokumentų pasirašymui reikalingas el. parašas (be jo darbo pasiūlymas netektų prasmės). Žinau, kad el. parašą galiu užsisakyti internetu. Tačiau, atvykti atsiimti, kaip jau minėjau, neturiu galimybės. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytus argumentus, prašau suteikti kitą alternatyvų atsiėmimo būdą, pvz. mano ar darbdavio įgaliotam asmeniui, arba išsiųsti per kurjerį. Prašau informuoti manę, kokį atsiėmimo būdą aš galėčiau pasirinkti.“ Toliau pateikiu įstaigos konsultantės atsakymą: „informuojame, kad elektroninio parašo laikmeną atsiimti gali tik pats sertifikatų savininkas. Atvykdami atsiimti elektroninį sertifikuotą parašą, turite pateikti asmens tapatybės dokumentą: Lietuvos Respublikos piliečiai turi pateikti asmens tapatybės kortelę arba pasą, užsienio valstybių piliečiai (ne Europos Sąjungos ir Šengeno erdvei priklausančių valstybių piliečiai) turi pateikti leidimą gyventi Lietuvoje (kortelę). Dėl mobilaus elektroninio parašo įsigijimo maloniai prašome kreiptis į mobiliojo ryšio operatoriaus klientų aptarnavimo skyrių.“ Įvertinus įstaigos atsakymą, supratau, kad man yra apribotos lygios teisės įsitraukti į darbo rinką, kadangi pati el. parašo atsiimti neturiu galimybės, o įstaiga nesuteikia kito alternatyvaus atsiėmimo / pristatymo būdo“ (citatu kalba netaisyta).

2022 m kovo 30 d. Lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau – Lygių galimybių kontrolierė) raštu Nr. 22(SN)-42)S-137 kreipėsi į VĮ Registrų centrą (toliau vadinama ir Įmone), prašydama pateikti informaciją, ar Registrų centras gali patvirtinti šiame rašte nurodytas aplinkybes; koku būdu asmenys, turintys judėjimo negalią, gali gauti Registrų centro paslaugas, įskaitant el. parašo laikmeną; koku būdu Pareiškėja, dėl negalios neturinti galimybės atvykti į Registrų centro būstinę, galėtų gauti el. parašo laikmeną; ar galimas tokios paslaugos teikimas asmeniui su negalia jo namuose; jei ne, dėl kokių priežasčių; kaip ketinama spręsti situacijas, kuomet asmenys dėl negalios neturi galimybės atvykti į Registrų centro būstinę ir atsiimti el. parašo laikmeną, sudarant sąlygas, nepaisant negalios, gauti visas Registrų centro paslaugas.

Taip pat prašyta pateikti kitą svarbią informaciją, susijusią su tyrimui reikšmingomis aplinkybėmis.

2022 m. gegužės 24 d. raštu Nr. (22)SN-42)S-242 pakartotinai kreiptasi į Įmonę, prašant informuoti, ar Registrų centre yra parengta arba yra rengiama tvarka (aptarnavimo taisyklės), kuria remiantis asmenys su negalia, negalintys atvykti į Registrų centro būstinę, galėtų gauti el. parašo laikmeną arba kitas paslaugas; jei taip, prašyta pateikti tokią tvarką arba jos projektą.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Įmonė 2022 m. balandžio 14 d. rašte pranešė, jog skunde nurodytoms aplinkybėms pritaria iš dalies. Raštu patvirtinta, kad Įmonėje buvo gautas el. laiškas, kuriuo pareiškėja prašė suteikti informaciją dėl el. parašo USB laikmenoje atsiėmimo bei prašė jai suteikti alternatyvų el. parašo atsiėmimo būdą per kurjerį arba per jos ar jos būsimo darbdavio įgaliotą asmenį. Pareiškėjai el. paštu buvo pateiktas atsakymas, kuriame ji buvo informuota apie el. parašo USB laikmenoje atsiėmimo būdus. „Nepatvirtiname, kad Įmonė apribojo lygias pareiškėjos teises įsitraukti į darbo rinką dėl tos priežasties, kad pareiškėja negali atsiimti fiziškai el. parašo, kadangi yra neįgali ir gyvena 5 namo aukšte be lifto, o Įmonė nesuteikia alternatyvaus el. parašo atsiėmimo būdo. Šie pareiškėjos nusiskundimai yra nepagrįsti dėl toliau nurodytų argumentų.

Pareiškėjos prašyta paslauga yra viena iš Įmonės papildomų veiklų, jai teikiant ir komercines paslaugas. Įmonė yra kvalifikuota patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėja, kuri, teikdama paslaugas, vadovaujasi 2014-07-23 Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (toliau – EIDAS reglamentas) bei kitais teisės aktais. EIDAS reglamento 24 str. 1 d. nustato, kad kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas, išduodamas kvalifikuotą patikimumo užtikrinimo paslaugos sertifikatą, tinkamomis priemonėmis pagal nacionalinės teisės aktus patikrina fizinio asmens, kuriam išduodamas kvalifikuotas sertifikatas, tapatybę ir, jeigu taikytina, visus jo specifinius požymius. EIDAS reglamentas nustato keturis galimus asmens tapatybės patvirtinimo būdus: a) fiziškai dalyvaujant fiziniam asmeniui; b) nuotoliniu būdu, naudojant elektroninės atpažinties priemones, jei prieš išduodant kvalifikuotą sertifikatą jų atžvilgiu buvo užtikrintas fizinio asmens fizinis dalyvavimas, ir kurios atitinka EIDAS reglamento 8 str. nustatytus „pakankamo“ ir „aukšto“ saugumo užtikrinimo lygių reikalavimus; c) naudojant pagal a arba b punktą išduotą kvalifikuotą elektroninio parašo arba elektroninio spaudo sertifikatą; d) naudojant kitus nacionaliniu lygiu pripažintus tapatybės nustatymo būdus, kuriais užtikrinamas fiziniam dalyvavimui lygiavertis saugumo užtikrinimas. Lygiavertį saugumo užtikrinimą turi patvirtinti atitikties vertinimo įstaiga. Lietuvoje vienintelė nacionaliniu lygiu pripažinta elektroninė atpažinties priemonė, kuri gali būti panaudota asmens tapatybei patvirtinti nuotoliniu būdu, yra asmens tapatybės kortelė ir ten esantis elektroninio parašo sertifikatas. Lietuva nėra nustačiusi kitų nacionaliniu lygiu pripažintų nuotolinio tapatybės nustatymo būdų, kuriais užtikrinamas fiziniam dalyvavimui lygiavertis saugumo užtikrinimas, kaip tai numato EIDAS reglamento 24 str. 1 d. d p.“

„Asmens tapatybės ir papildomų specifinių požymių tikrinimo išduodant kvalifikuotus elektroninio parašo, elektroninio spaudo, interneto svetainės tapatumo nustatymo sertifikatus tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2018 m. spalio 26 d. įsakymu Nr. 1V-1055 „Dėl Asmens tapatybės ir papildomų specifinių požymių tikrinimo išduodant kvalifikuotus elektroninio parašo, elektroninio spaudo, interneto svetainės tapatumo nustatymo sertifikatus tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas), nustatyta tvarka įmonė kvalifikuotą elektroninio parašo sertifikatą išduoda fiziškai dalyvaujant asmeniui, kuriam šis sertifikatas yra skirtas, arba nuotoliniu būdu EIDAS 24 str. 1 d. b ir c punktuose numatytais būdais (Aprašo 8 p.). Pareiškėjos prašymas suteikti galimybę atsiimti el. parašą USB laikmenoje per kurjerį, jos

ar jos būsimo darbdavio įgaliotus atstovus yra nenumatytas minėtuose teisės aktuose ir nesudaro galimybės įmonei patikrinti asmens tapatybės ir (ar) papildomų specifinių požymių. Dėl to įmonė, kaip kvalifikuota patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėja, turėjo pareigą netenkinti pareiškėjos prašymo pagal Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymo 11 str. 1 d. ir Aprašo 16 p. Kurjeris nėra įmonės darbuotojas, todėl įmonė, atidavusi el. parašo USB laikmeną kurjeriui, liktų neįsitikinusi pareiškėjos tapatybe. Fizinio asmens atstovavimo atvejai negalimi pagal minėtų Europos Sąjungos ir nacionalinių teisės aktų reikalavimus. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja turi teisę kreiptis į vietos savivaldybę dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems paslaugos. Įmonės teisės aktų įsipareigojimų vykdymas negali būti vertintinas kaip lygių pareiškėjos galimybių įsitraukti į darbo rinką apribojimas.“

Įmonė paaiškino, kad asmenims su negalia yra sukurta atskira eilė ir dėl to klientai gali būti aptarnaujami fiziškai įmonėje prioriteto tvarka. Nepaisant to, kiek klientų laukia paslaugos, atsispausdinus neįgaliųjų eilės bilietą, yra suteikiamas aukščiausias prioritetas, o tai reiškia, „kad klientas pakviečiamas iš karto, atsilaisvinus langeliui. Prie eilių valdymo sistemos klientus pasitinka įmonės darbuotojai, kurie, jei neįgaliajam sunku, išsiaiškina, kokios paslaugos klientas atvyko, ir parenka specialų neįgaliojo eilės numerį. Įmonės aplinka yra pritaikyta neįgaliesiems: horizontaliojo judėjimo zonos, kitaip – patekimai į administracines patalpas iš lauko, yra vienodame aukštyje durų slenksčio atžvilgiu (lauko durų slenksčio aukštis minimalus). Lauko teritorijos danga – trinkelės, tinkamos judant vežimėliu ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis. Įmonėje yra užtikrintos manevravimo erdvės prie įėjimų į pastatą, laiptinėse įrengti turėklai, yra liftai. Kiekviename pastato aukšte įrengtas ne mažiau kaip vienas tualetas riboto judumo vyrams ir moterims, sumontuoti porankiai, turėklai; įrengtos kabinos. Daugelį įmonės paslaugų galima užsakyti ir gauti nuotoliniu būdu be fizinio atvykimo. Kaip minėta anksčiau, el. parašo laikmena neįgaliesiems gali būti išduota fiziškai dalyvaujant arba nuotoliniu būdu, nustatant tapatybę pagal EIDAS 24 str. 1 d.“

Įmonė teigė, jog EIDAS reglamento preambulės 29 p. yra numatyta, kad neįgalieji turėtų galėti vienodomis sąlygomis kaip ir kiti 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 yra numatyta, kad, kai įmanoma, neįgaliesiems turi būti sudaroma galimybė naudotis teikiamomis patikimumo užtikrinimo paslaugomis ir teikiant tas paslaugas naudojamais galutinio vartojimo produktais. Esant susiklosčiusiai situacijai, įmonės darbuotojai, išduodantys el. parašo USB laikmenas, galėtų geranoriškai vyksti pas Pareiškėją į namus, kad galėtų nustatyti jos tapatybę ir suteikti paslaugą ne įmonės patalpose.

Įmonė paaiškino, kad įmonėje ketinama surengti mokymus darbuotojams, kurių metu būtų atnaujinamos jų žinios, susijusios su klientų aptarnavimu, taip pat – ir su neįgalųjų, bei korektiškų atsakymų rengimu ir išsiuntimu klientams. Taip pat įmonės darbuotojai pareiškė iniciatyvas „keisti įmonėje taikomą klientų aptarnavimo standartą, įtraukiant nuostatas, kad būtų numatytas kontaktinis įmonės darbuotojas, kuris galėtų neįgaliajam, kurio namų aplinka nepritaikyta neįgaliesiems ir jis dėl to negali fiziškai atvykti į įmonę gauti paslaugų bei neturi galimybių būti aptarnautas nuotoliniu būdu, suteikti įmonės paslaugas namuose“. Įmonėje bus sprendžiama dėl papildomų finansinių išteklių skyrimo tuo tikslu, kad įmonės darbuotojai, esant poreikiui, galėtų vyksti pas klientus į namus ir ten teikti įmonės paslaugas.

Įmonė pranešė, jog dėl pastangas, kad Pareiškėjai būtų suteikta el. parašo gavimo paslauga „kiek įmanoma artimiausiu metu“. Paskirtas darbuotojas susisieks su Pareiškėja ir pasiteiraus dėl galimybės el. parašą USB laikmenoje jai atvežti į namus, kad galėtų būti nustatyta Pareiškėjos asmens tapatybė ir suteiktos paslaugos, laikantis teisės aktų reikalavimų.

Įmonė 2022 m. gegužės 20 d. pokalbio telefonu su Tarnybos atstovu metu paaiškino, jog Pareiškėjai paslauga buvo suteikta jos namuose. Pareiškėja pokalbio telefonu metu taip pat patvirtino, jog paslauga suteikta jos namuose.

Įmonė 2022 m. birželio 13 d. raštu paaiškino, kad el. parašo laikmenų išdavimas yra komercinė paslauga, kurią teikia ne tik Registrų centras, tačiau Įmonė „visada stengiasi atsižvelgti į klientų poreikius ir siekiame surasti būdų, kaip gerinti klientų patirtį gaunant paslaugas įmonėje“. Taip pat atkreipė dėmesį, jog daugelį paslaugų klientai Įmonėje gali gauti pasitelkę įgaliotus asmenis arba savitarnoje, naudojantis internetu, neišeinant iš namų.

Atsižvelgdama į klientų poreikius, Įmonė šiuo metu rengia Klientų aptarnavimo standarto, patvirtinto įmonės generalinio direktoriaus 2019 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. VE-644 (1.3 E), pakeitimo projektą, kuriame numatyta, kad asmenys su negalia, negalintys atvykti į įmonę, galėtų gauti el. parašo laikmeną ar kitas paslaugas jų namuose arba kitoje jiems patogioje vietoje. Šiuo metu

taip pat rengiami ir kitų Įmonės vidaus teisės aktų pakeitimų projektai, kuriuose bus numatyta galimybė asmenims su negalia gauti Įmonės paslaugas kitoje nei Įmonė vietoje. Minėtų teisės aktų projektus planuojama parengti iki 2022 m. rugsėjo 20 d.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte įtvirtinta nuostata, 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.

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 kitokiems

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“ 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 šį 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, šio požymio neturintis asmuo.

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.

Pažymėtina, jog Įmonė, teikdama paaiškinimą Tarnybai dėl Pareiškėjos skunde nurodytų aplinkybių, teigė, jog elektroninio parašo sertifikato išdavimas, remiantis galiojančiomis teisės aktų nuostatomis, galimas tik asmeniui dalyvaujant asmeniškai.

Remiantis 2014 m. gegužės 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 (EIDAS reglamentas), 24 straipsnio 1 dalimi, kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas, išduodamas kvalifikuotą patikimumo užtikrinimo paslaugos sertifikatą, tinkamomis priemonėmis pagal nacionalinės teisės aktus patikrina fizinio 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; b) nuotoliniu būdu, naudojant elektroninės atpažinties priemones, jei prieš išduodant kvalifikuotą sertifikatą jų atžvilgiu buvo užtikrintas fizinio asmens fizinis dalyvavimas, ir kurios atitinka EIDAS reglamento 8 str. nustatytus „pakankamo“ ir „aukšto“ saugumo užtikrinimo lygių reikalavimus; c) naudojant pagal a arba b punktą išduotą kvalifikuotą elektroninio parašo arba elektroninio spaudo sertifikatą; d) naudojant kitus nacionaliniu lygiu pripažintus tapatybės nustatymo būdus, kuriais užtikrinamas fiziniam dalyvavimui lygiavertis saugumo užtikrinimas. Lygiavertį saugumo užtikrinimą turi patvirtinti atitikties vertinimo įstaiga.

Kaip Įmonė rašė savo paaiškinime Tarnybai, kad Lietuvoje vienintelė nacionaliniu lygiu pripažinta elektroninė atpažinties priemonė, kuri gali būti panaudota asmens tapatybei patvirtinti nuotoliniu būdu, yra asmens tapatybės kortelė ir ten esantis elektroninio parašo sertifikatas. Lietuva nėra nustačiusi kitų nacionaliniu lygiu pripažintų nuotolinio tapatybės nustatymo būdų, kuriais užtikrinamas fiziniam dalyvavimui lygiavertis saugumo užtikrinimas, kaip tai numato EIDAS reglamento 24 str. 1 d. d p.

Taigi, Įmonės teikiama elektroninio parašo sertifikato išdavimo paslauga, remiantis minėtomis tesės aktų nuostatomis, galima tik asmeniui (klientui) asmeniškai dalyvaujant.

Atkreiptinas dėmesys, jog tokie atvejai, kai Įmonės klientai dėl negalios negali atvykti į Įmonės būstinę asmeniškai ir jiems nesudaroma galimybė gauti paslaugas kitoje vietoje, ir dėl šios priežasties asmenys negali naudotis Įmonės paslaugomis, laikytini Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies pareigos pažeidimu ir netiesiogine diskriminacija dėl negalios paslaugų teikimo srityje (Lygių galimybių įstatymo 2 str. 5 d.).

Pažymėtina, jog skundo tyrimo metu paaiškėjo aplinkybė, jog Pareiškėjai Įmonės paslauga buvo suteikta jos namuose. Taigi, išnyko aplinkybės, dėl kurių buvo teiktas Pareiškėjos skundas.

Be to, Įmonė paaiškino, jog šiuo metu rengiami Įmonės klientų aptarnavimo standartų pakeitimai, siekiant numatyti, jog asmenys su negalia, negalintys atvykti į Įmonę, galėtų gauti el. parašo laikmeną bei kitas jiems būtinas paslaugas jų namuose arba kitoje jiems patogioje vietoje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 3 dalies 4 punkto nuostatas, tyrimo metu ar jį atlikęs, lygių galimybių kontrolierius gali nutraukti tyrimą, kai lygias galimybes pažeidžiantys veiksmai (neveikimas) nutraukiami.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, tyrimas dėl galimos diskriminacijos paslaugų teikimo srityje nutrauktinas, kadangi galimai lygias galimybes pažeidę veiksmai nutraukti.

Atsižvelgiant į Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte įtvirtintą paslaugų teikėjų pareigą visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalimi, Įmonės prašytina pateikti Lygių galimybių kontrolieriui parengtus klientų aptarnavimo tvarkos pakeitimus, užtikrinsiančius asmenų su negalia galimybes gauti Įmonės paslaugas.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 3 dalies 4 punktu,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Skundo Nr. (22)SN-42 tyrimą nutraukti, nutraukus lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus.
2. Įpareigoti Įmonę išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti lygių galimybių kontrolierę per 30 dienų nuo sprendimo pateikimo dienos.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, Įmonę.

Sprendimas per 1 mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė