



## LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS

#### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU UAB MAXIMA LT TAIKANT PREKIŲ NUOLAIDAS TYRIMO

2022-08-03 Nr. (22)SN-108)SP-50  
Vilnius

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjo (Pareiškėjo duomenys Tarnybai žinomi; toliau – Pareiškėjas) 2022 m. liepos 14 d. skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu, jam siekiant įsigyti tam tikrų prekių, skirtų UAB MAXIMA LT (toliau vadinama ir Bendrove) mobiliosios programėlės vartotojams. Pareiškėjas skunde teigia, kad jis nuolat naudojosi „Ačiū“ programa ir įsigydavo prekių su nuolaida. Tačiau, pasak Pareiškėjo, „Dabartiniu metu „AČIŪ“ paskyroje įvesta naujovė. Aktyvavus nuolaidų pasiūlymus paskyroje nurodoma, kad tik nedidelė dalis prekių bus įmanoma įsigyti su „AČIŪ“ kortele, o norint gauti nuolaidą, kitai didesnei nuolaidų grupei, reikia naudoti mobiliam telefone įvestą mobilią programėlę. Tokiu atveju, jei neturi SMART telefono ir įvestos „AČIŪ“ programėlės, o turi tik „AČIŪ“ kortelę, tai tu esi antrarūšis, ir atsilikęs, nesugebantis suspėti su naujomis technologijomis. O tai liečia beveik visus vyresnio amžiaus senjorus. Pvz: šiandien prisijungiau prie savo „AČIŪ“ internetinės paskyros ir aktyvavau pateiktus pasiūlymus ir tik 2 prekes su nuolaidomis iš 10 galima įsigyti su nuolaidų kortele, o 8 reikia programėlės???” (citatose kalba netaisyta, taisytos gramatinės klaidos). Skunde nurodyta įvykusių skundžiamų veiksmų diena – 2022 m. liepos 14-oji. Pareiškėjo teigimu, vyresnio amžiaus asmenims instaliuoti mobiliąją programėlę ir ja naudotis yra „misija neįmanoma“. Pareiškėjas prašo ištirti, ar tokia Bendrovės taikoma praktika nėra vyresnio amžiaus asmenų diskriminacija.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau – lygių galimybių kontrolierė) 2022 m. liepos 20 d. raštu Nr. (22)SN-108)S-338 kreipėsi į Bendrovę ir paprašė per 5 darbo dienas nuo reikalavimo gavimo dienos (kuo skubiau) pateikti paaiškinimą dėl galimos diskriminacijos minėtu pagrindu ir atsakyti į klausimus:

„1. Kokie techniniai reikalavimai taikomi įrenginiams, į kuriuos gali būti įdiegta ir naudojama UAB MAXIMA LT mobilioji programėlė „Maxima“ (toliau vadinama ir – programėlė „Maxima“)?

2. Tuo atveju, jei programėlė „Maxima“ galima naudotis tik išmaniaisiais telefonais, ar yra numatyta alternatyva įsigyti tas pačias prekes su nuolaida asmenims, kurie nesinaudoja išmaniaisiais telefonais? Jeigu taip, prašyčiau paaiškinti, kaip ši galimybė gali būti realizuojama.

3. Ar programėlės „Maxima“ naudotojams taikomos identiškios prekių nuolaidos, kaip ir „Ačiū“ kortelės turėtojams? Jei ne, nurodykite, kuria iš šių priemonių suteikiamos didesnės nuolaidos bei įvairesniam prekių asortimentui.

4. Ar UAB MAXIMA LT yra žinomi atvejai, kuomet vyresnio amžiaus asmenims (ar kitai asmenų grupei), kurie dėl įgūdžių stokos ar kitų objektyvių aplinkybių nesinaudoja išmaniaisiais telefonais ar mobiliosiomis programėlėmis, nebuvo sudarytos galimybės įsigyti prekes su nuolaida, kadangi tokios nuolaidos buvo taikomos tik programėlės „Maxima“ naudotojams? Jeigu taip, kaip buvo reaguojama į tokio pobūdžio skundus bei kokie sprendimai dėl to buvo priimti?

5. Ar UAB MAXIMA LT atliko programėlės „Maxima“ naudojimo intensyvumo apžvalgą (tyrimą), vertinant, koks procentas visų pirkėjų pagal amžiaus grupes naudojami (galėtų / negalėtų naudotis) šia programėle? Jei taip, prašyčiau ją pateikti.

6. Jei „Ačiū“ kortelės turėtojams ir programėlės „Maxima“ naudotojams taikomos skirtingos apimties (dydžio) nuolaidos, kokius siūlytumėte Pareiškėjo skunde aprašytos situacijos sprendimo būdus, kad visiems asmenims nepriklausomai nuo jų amžiaus ar kitų aplinkybių būtų sudarytos lygios galimybės įsigyti tas pačias UAB MAXIMA LT parduodamas prekes už vienodą kainą?

Taip pat prašyčiau pateikti kitą, Jūsų nuomone, reikšmingą informaciją, susijusią su Pareiškėjo skunde išdėstytomis aplinkybėmis.“

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2022 m. liepos 22 d. raštu Tarnybai pareiškė nepritarianti skundu reiškiamiems teiginiams dėl diskriminacijos ir informavo, kad programėlė „Maxima“ (Bendrovės atsakyme vadinama APP) gali būti instaliuojama visuose įrenginiuose su operacine sistema iOS 13+ arba

Android 6.0+; Bendrovės rašte aiškinama: „kadangi APP galima naudotis tik išmaniaisiais telefonais, nėra numatyta alternatyva įsigyti tas pačias prekes su nuolaida asmenims, kurie nesinaudoja išmaniaisiais telefonais“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

Bendrovės teisininkas informavo, kad „vidutiniškai iš 300 (trijų šimtų) savaitinių akcijų, esančių Bendrovės prekybos tinkle ir taikomų su AČIŪ kortele, tik 8 (aštuoni) pasiūlymai būna suteikiami išskirtinai APP naudotojams. Visais kitais atvejais, APP atstoja virtualią AČIŪ kortelę. Dėl šios priežasties Pareiškėjo teiginys, kad „tik nedidelė dalis prekių įmanoma įsigyti su „AČIŪ“ kortele“, vertintini kaip nepagrįsti“.

Bendrovė raštu paaiškino: „Lojalumo programos AČIŪ (toliau – Programa) esminis principas ir yra tas, kad lojaliam klientui siūlomos papildomos naudos, nuolaidos ir kt., tokiu būdu sukuriant pagrindą ir aiškią naudą, kodėl jis turėtų tapti Programos dalyviu. Papildomos naudos ir / ar personalizuoti pasiūlymai gali būti teikiami tiems asmenims, kurie, pvz., yra sutikę su profiliavimu, taip pat tiems, kurie yra tam tikrų Programoje sukurtų klubų<sup>1</sup> nariais, taip diferencijuojant pirkėjus, tačiau jokių būdu nediskriminuojant dėl jų amžiaus, lyties, tautybės ar kitų kriterijų.“

Bendrovė raštu informavo, kad Bendrovėje nebuvo gauta vyresnio amžiaus asmenų (ar kitų asmenų grupių), kurie dėl įgūdžių stokos ar kitų objektyvių aplinkybių nesinaudoja išmaniaisiais telefonais ar mobiliosiomis programėlėmis, skundų dėl Bendrovės APP naudotojams teikiamų pasiūlymų bei nebuvo atlikta APP naudojimo intensyvumo apžvalga.

Bendrovės teisininkas 2022 m. liepos 22 d. raštu paaiškino Tarnybai, kad „Bendrovėje sukurtoje Programoje gali dalyvauti pirkėjas, fizinis asmuo, perkantis prekes ne su verslu, prekyba, amatu ar profesija susijusiais tikslais. Programos dalyviui išduodama Programos AČIŪ kortelė arba APP susikurta virtuali AČIŪ kortelė. Bendrovė, remiantis Programos taisyklėmis, turi teisę pasiūlyti kelių skirtingų tipų narystes Programoje ir, atitinkamai, išduoti skirtingų tipų AČIŪ korteles. Priklausomai nuo pasirinkto narystės Programoje tipo skiriasi dalyvio pateikiamų duomenų kiekis, ir, atitinkamai, skiriasi narystės suteikiamos teisės, naudos ir privilegijos. T. y., Programoje teikiami pasiūlymai gali būti diferencijuojami priklausomai nuo dalyvio įsitraukimo į Programą. Pvz.,

---

<sup>1</sup> Bendrovės paaiškinimas: „Lojalumo programos AČIŪ papildomos tikslinės nuolaidų, akcijų ir pasiūlymų programos, siūlomos Programos dalyviams, norintiems gauti su atitinkamomis prekėmis susijusius pasiūlymus. Tam pačiam Programos dalyviui gali būti pasiūlytos kelios atskiros Klubų programos, bet Programos dalyvis gali tapti tik 5 (penkių) Klubų nariu, neįtraukiant į šį skaičių Šeimos klubo ir LKD narių. Dalyvavimas Klubo nuolaidų ir pasiūlymų programoje yra absoliučiai laisvas, jos dalyviui nesukuria jokių pareigų ar prievolių, o „Klubo“ terminas reiškia tik tai, kad atskiroms Lojalumo programos AČIŪ dalyvių grupėms bus stengiamasi pasiūlyti tokias nuolaidas, akcijas ir pasiūlymus, kurios geriau, tiksliau ir prasmingiau atitiktų tokios grupės dalyvių pomėgius ir poreikius.“

Programos dalyvio pasirinktų klubų, kurių nariu jis Programoje yra, nuo suteiktų sutikimų (pvz., profiliavimo sutikimas, sutikimas su tiesiogine rinkodara), pateiktų asmens duomenų kiekio, APP turėjimo. Šiuo atveju asmenims siunčiami pasiūlymai, kanalai, kuriais Programos dalyviai gauna pasiūlymus, pats pasiūlymų turinys gali būti diferencijuojamas, priklausomai nuo anksčiau minėtų aplinkybių/kriterijų“.

Bendrovė informavo, kad, nors dalis pasiūlymų Programos AČIŪ kortelės naudotojams gali skirtis dėl objektyvių priežasčių, tai yra priklausomai nuo pasirinktos narystės Programoje tipo, „Programos dalyviams teikiami bendriniai pasiūlymai sudaro esminę dalį visų Programos dalyviams Bendrovės teikiamų pasiūlymų apimtyje“. Bendrovė akcentavo, kad „asmenims Bendrovė netaiko jokių ribojimų gilesniam įsitraukimui į Programą, tuo tikslu teikti sutikimus dėl tiesioginės rinkodaros, profiliavimo, APP atsisiuntimo ir kt., kas įtakotų Programos dalyviams teikiamų pasiūlymų ir / ar naudų apimtį. T. y., Bendrovė sudaro vienodas sąlygas absoliučiai visiems asmenims pasinaudoti visomis Programos gaunamomis naudomis, o pats įsitraukimo faktas priklauso nuo Programos dalyvio, tačiau ne nuo Bendrovės nustatytų ribojimų ar draudimų, kurie koku nors būdu ir kokia nors apimtimi būtų nukreipti prieš kurią nors asmenų grupę. Galimybė naudotis ir turėti APP nėra niekaip ribojama lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, amžiaus (išskyrus Programoje nustatytą minimalią Programos dalyvio amžiaus ribą, t. y. būti sulaukusiam 18 metų) ir kitais pagrindais, numatant papildomas sąlygas, draudimus ir / ar kitokius ribojimus“.

Lygių galimybių kontrolierė

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

1. Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, teikdama prekių nuolaidas programėlės „Maxima“ (APP) naudotojams, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 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.

Skundo tyrimo atveju vertinama, ar būtent Pareiškėjo amžius nėra lemiamas kriterijus, dėl kurio Pareiškėjui, kuris naudojami Bendrovės taikoma lojalumo programa AČIŪ, galimai ribojamos galimybės įsigyti prekių su nuolaidomis, kurios taikomos mobiliosios programėlės „Maxima“ naudotojams.

Pažymėtina, kad Pareiškėjas skunde nenurodė, ar jis yra įsigijęs išmanųjį telefoną su atitinkama operacine sistema, kuriame galima instaliuoti APP, tačiau to nėra padaręs, ar jis nėra įsigijęs išmaniojo telefono. Pareiškėjo nurodytas amžius – 64 metai (gimęs 1958 m.), jis naudojami internetu bei yra Programos AČIŪ dalyvis, turintis Programos AČIŪ paskyrą internete ir sekantis Programos AČIŪ dalyviams Bendrovės taikomas nuolaidas bei, manytina, besinaudojantis jomis, tačiau jis konkrečiai pastebėjo, kad tik dalį Programos AČIŪ dalyviams siūlomų prekių jis gali įsigyti su nuolaida, o kitos prekės su nuolaida esą siūlomos tik APP naudotojams. Pareiškėjas nepaaiškino, kaip jo amžius yra susijęs su galimai mažiau palankiu elgesiu siekiant įsigyti Bendrovės parduodamų prekių su APP naudotojams taikoma nuolaida; Pareiškėjas skunde akcentavo apskritai visų *vyresnio amžiaus asmenų* galimai ribotas galimybes išmaniuosiuose telefonuose instaliuoti APP ir ja naudojantis įsigyti prekių su nuolaida, taikoma tik APP naudotojams. Pareiškėjo teigimu, vyresnio amžiaus senjorai gali būti laikomi „antrarūšiais“, nespėjančiais „su naujomis technologijomis“. Taigi Pareiškėjas skundu prašo apskritai įvertinti, ar tokia Bendrovės taikoma praktika, kai tam tikros nuolaidos taikomos tik į išmaniuosius telefonus įdiegusiems APP, nėra vyresnio amžiaus asmenų diskriminacija; „vyresnio“ žmogaus amžius (ribos) nenurodyta.

2. 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. Pagal 25 straipsnio nuostatas, Europos Sąjunga pripažįsta ir gerbia pagyvenusių žmonių teisę gyventi oriai ir nepriklausomai bei dalyvauti visuomeniniame ir kultūriniame gyvenime.

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 prigimtinę 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, kuriuo draudžiama diskriminacija 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.

Pažymėtina, kad diskriminacija bendraja prasme teisinėje literatūroje suvokiama kaip mažiau palankus asmens traktavimas ar mažiau palankus elgesys su asmeniu negu tomis pačiomis ar panašiomis aplinkybėmis buvo, yra ar būtų elgiamasi su kitu asmeniu. Diskriminacijos samprata išplaukia iš lygių galimybių principo, įtvirtinto tiek nacionaliniuose, tiek tarptautiniuose teisės aktuose. Įvairiuose teisės aktuose yra įtvirtinta, kad draudžiamas nevienodas elgesys dėl tam tikro žmogaus įgimto ar įgyto požymio, priskirtinos savybės (lyties, pilietybės, tautybės, seksualinės orientacijos, religijos ir kt.), todėl diskriminacija plačiaja prasme suvokiama kaip skirtumų darymas, susijęs su asmeniui būdingu tam tikru jį identifikuojančiu požymiu. Dėl šios priežasties asmeniui ar vienodais požymiais pasižyminčiai grupei asmenų gali būti sukuriamos prievolės, nepatogumai, sumažinamos arba apskritai atimamos galimybės realizuoti savo teises, kurie nėra taikomi kitiems visuomenės nariams, pasižymintiems kitais asmens tapatybės požymiais.

### *3. Dėl tiesioginės diskriminacijos amžiaus pagrindu*

Lygių galimybių įstatymo 2 str. 9 dalyje tiesioginė diskriminacija apibrėžiama kaip 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. Amžius yra vienas iš Lygių galimybių įstatyme įtvirtintų draudžiamo diskriminavimo pagrindų.

Bendrovė Tarnybai paaiškino: „Galimybė naudotis ir turėti APP nėra niekaip ribojama lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, amžiaus (išskyrus Programoje nustatytą minimalią Programos dalyvio amžiaus ribą, t. y. būti sulaukusiam 18 metų) ir kitais pagrindais, numatant papildomas sąlygas, draudimus ir/ar kitokius ribojimus.“

Pagal Bendrovės<sup>2</sup> skelbiamą informaciją spręstina, kad lojalumo programos AČIŪ dalyviu gali būti pirkėjas, fizinis asmuo, perkantis prekes ne su verslu, prekyba, amatu ar profesija susijusiais tikslais ir dalyvaujantis UAB MAXIMA LT vykdomoje Programoje AČIŪ. Bendrovės viešai skelbiamų Lojalumo programos AČIŪ taisyklių (toliau – Taisyklės) I skyriuje rašoma, kad dalyviui išduodama Lojalumo programos AČIŪ kortelė arba Programėlėje susikurta virtuali AČIŪ kortelė; MAXIMA programėlė arba Programėlė yra „skirta išmaniajam telefonui ar kitam mobiliajam įrenginiui, kuri gali būti naudojama siekiant sužinoti apie Bendrovės parduotuvėse vykstančias

---

<sup>2</sup> Interneto prieiga: <https://www.maxima.lt/aci/lojalumo-programos-taisykles>.

akcijas, nuolaidas ar kitas naudas, peržiūrėti ir gauti Lojalumo programos AČIŪ akcijas, nuolaidas ir kitas naudas, taip pat atsiskaityti už Bendrovės prekes jos parduotuvėse“.

Taigi darytina išvada, kad mobiliosios programėlės „Maxima“ turėtojai yra priskiriami Programos AČIŪ dalyviams, kuriais tapti turi teisę asmenys, sulaukę Taisyklėse nurodyto amžiaus, atlikę šiose Taisyklėse nurodytus veiksmus ir atitinkantys Lojalumo programos AČIŪ Taisyklėse nurodytus reikalavimus (minimalus Programos dalyvio amžius yra 18 metų). Pastebėtina, kad tiek Bendrovės pateiktame atsakyme Tarnybai, tiek viešai Bendrovės skelbiamoje informacijoje apie reikalavimus norintiesiems tapti Programos AČIŪ dalyviais nėra nustatyti amžiaus apribojimai asmenims tapti Programos AČIŪ naudotojais, taip pat ir tapti mobiliosios programėlės „Maxima“ (APP) turėtojais ir naudotojais išmaniajame telefone (mobilioji programėlė „Maxima“ gali būti instaliuojama visuose įrenginiuose su operacine sistema iOS 13+ arba Android 6.0+; Bendrovės rašte paaiškinama, kad APP galima naudotis tik pasitelkiant išmaniuosius telefonus ir nėra numatyta alternatyva, kaip įsigyti tas pačias prekes su nuolaida asmenims, kurie nesinaudoja išmaniaisiais telefonais).

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 str. 9 dalyje įtvirtintą tiesioginės diskriminacijos apibrėžtį, tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą yra lyginami asmenys (tai yra šiuo konkrečiu atveju – 64-erių metų Pareiškėjas su jaunesnio nei jis amžiaus asmenimis) ir vertinama, ar panašiomis aplinkybėmis Pareiškėjui būtų dėl jo amžiaus nebuvo taikomos mažiau palankios sąlygos įsigyti Bendrovės siūlomas prekes su nuolaida, taikoma programėlės „Maxima“ naudotojams. Pagal Pareiškėjo skunde nurodytą informaciją spręstina, kad jis yra Programos AČIŪ dalyvis, tačiau nėra žinoma, kokia apimtimi jis dalyvauja šioje Programoje ir, atitinkamai, kokios nuolaidos bei pasiūlymai jam yra pateikiami internetinėje paskyroje kaip Programos dalyviui. Pastebėtina, kad Taisyklių I skyriuje nustatyta, jog „Asmeniniai pasiūlymai – tai AČIŪ paskyroje, mūsų parduotuvių kasose, kvituose, telefonu, elektroniniu paštu, socialinių tinklų paskyroje ir (arba) kitais būdais Jums pateikiami individualizuoti (pvz., pagal pirkimo istoriją ar kitus požymius), specialiai Jums parinkti, pritaikyti ir asmeniškai skirti Programos nuolaidų, akcijų ir kiti pasiūlymai, kuriais galite pasinaudoti su Kortele ar kitu nurodytu būdu, Jums pateikiama susijusi informacija, pasiteiravimai ar medžiaga, taip pat Jūsų įtraukimas į mūsų ir (arba) tiekėjų vykdomus žaidimus ir (ar) loterijas“.

Bendrovės rašte Tarnybai taip pat paaiškinama, kad „Bendrovė, remiantis Programos taisyklėmis, turi teisę pasiūlyti kelių skirtingų tipų narystes Programoje ir, atitinkamai, išduoti skirtingų tipų AČIŪ korteles. Priklausomai nuo pasirinkto narystės Programoje tipo skiriasi dalyvio



pateikiamų duomenų kiekis, ir, atitinkamai, skiriasi narystės suteikiamos teisės, naudos ir privilegijos. T. y., Programoje teikiami pasiūlymai gali būti diferencijuojami priklausomai nuo dalyvio įsitraukimo į Programą. Pvz., Programos dalyvio pasirinktų klubų, kurių nariu jis Programoje yra, nuo suteiktų sutikimų (pvz., profiliavimo sutikimas, sutikimas su tiesiogine rinkodara), pateiktų asmens duomenų kiekio, APP turėjimo. Šiuo atveju asmenims siunčiami pasiūlymai, kanalai, kuriais Programos dalyviai gauna pasiūlymus, pats pasiūlymų turinys gali būti diferencijuojamas, priklausomai nuo anksčiau minėtų aplinkybių / kriterijų“.

Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes teigtina, kad apskritai Programos dalyviams, be kita ko, ir Pareiškėjui, turintiems AČIŪ korteles ir besinaudojantiems Bendrovės taikomomis nuolaidomis, nėra nustatyti ribojimai dėl amžiaus tapti vienokio ar kitokio tipo Programos nariu bei gauti individualizuotus pasiūlymus.

Darytina išvada, kad, pagal Tarnybai pateiktą Bendrovės paaiškinimą bei pačios Bendrovės skelbiamą informaciją, visi asmenys, sulaukę 18-os metų, gali tapti Programos AČIŪ dalyviais, kuriems priskirtini ir mobiliosios programėlės „Maxima“ (APP) turėtojai (Programėlėje susikurtos virtualios AČIŪ kortelės turėtojai). Todėl nėra pagrindo daryti išvadą, kad Pareiškėjui dėl jo amžiaus yra tiesiogiai ribojamos galimybės naudotis mobiliąja programėle „Maxima“ (APP) ir įsigyti prekių su šios programėlės vartotojams taikoma nuolaida.

Taigi šiomis aplinkybėmis Pareiškėjo tiesioginės diskriminacijos dėl amžiaus įsigyjant Bendrovės prekių su programėlės „Maxima“ (APP) vartotojams taikoma nuolaida faktas negali būti identifikuotas.

#### *4. Dėl netiesioginės diskriminacijos amžiaus pagrindu*

Nagrinėjamo skundo atveju yra aktualus netiesioginės diskriminacijos apibrėžimas, įtvirtintas Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje. 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.

Pagal Pareiškėjo skunde aprašytas aplinkybes bei Bendrovės pateiktą informaciją galima spręsti, kad naudojimas išmaniuosiuose telefonuose instaliuota programėle „Maxima“ (APP), suteikiančia galimybę šios programėlės (APP) naudotojams įsigyti tam tikras prekes su nuolaida, galėtų būti laikomas neutralia sąlyga ir praktika, kuri visiems Bendrovės lojalumo programos AČIŪ dalyviams yra vienoda, bet gali būti labiau palanki jaunesnio amžiaus Programos dalyviams, įsigyjantiems prekių naudojantis išmaniajame telefone instaliuota programėle „Maxima“ ir kartu besinaudojantiems atitinkama nuolaida, taikoma išskirtinai APP naudotojams. Šiuo atveju manytina, kad Pareiškėjui, kuris pagal nurodytus gimimo metus yra 64-erių metų (gim. 1958 m.), dėl Bendrovės taikomos praktikos gali būti ribojamos galimybės įsigyti prekių su mobiliosios programėlės „Maxima“ naudotojams taikoma nuolaida, nes jis galimai priskiriamas vyresnio amžiaus asmenų grupei, kuri, manytina, rečiau naudojami išmaniaisiais telefonais bei apskritai nėra linkusi instaliuoti į juos mobiliųjų programėlių dėl įgūdžių stokos arba kitų priežasčių.

Pagal suformavusią teismų praktiką, vertinant, ar asmenys galimai patiria netiesioginę diskriminaciją, būtina įvertinti, ar tokia nepalankesnė padėtis gali būti konstatuota, be kita ko, jeigu būtų įrodyta, kad dėl minėtos nuostatos, kriterijaus ar praktikos daromas neigiamas poveikis daug didesnei daliai vienos lyties asmenų, palyginti su kitos lyties asmenims (Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (toliau – ETT) sprendimas byloje C-389/20 vertinant netiesioginės diskriminacijos dėl lyties faktą). Vertinant galimai nepalankaus elgesio (praktikos) poveikį tam tikrai grupei asmenų yra remiamasi statistikos duomenimis, tai yra pagal ETT<sup>3</sup> formuojamą praktiką, tokiomis aplinkybėmis būtina įvertinti, ar „pateikti statistiniai duomenys yra patikimi ir ar į juos galima atsižvelgti, t. y. visų pirma, ar jie neatspindi tik atsitiktinių arba atitinkamai susiklosčius aplinkybėms susidariusių reiškinių ir ar yra pakankamai svarbūs“. ETT sprendime (byloje Nr. C-161/18, 46 p.) yra konstatavęs, kad netiesioginei diskriminacijai nustatyti pagal nacionalinę teisę arba praktiką gali būti numatyta, kad netiesioginė diskriminacija įrodinėjama ne tik remiantis statistiniais duomenimis, bet ir kitomis bet kokiomis priemonėmis.

Pažymėtina, kad (pagal Lietuvos statistikos departamento skelbiamus statistinius duomenis) asmenų, kurie 2020 metais Lietuvoje naudojami išmaniuoju telefonu<sup>4</sup>, pasiskirstymo pagal amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: nuo 35 iki 44 metų – 93 proc., nuo 45 iki 54 metų – 79,9 proc., nuo 55 iki 64 metų – 61,5 proc., nuo 65 iki 74 metų – 34,5 proc., o apskritai 77,5 proc. asmenų nuo 16 iki 74 metų amžiaus naudojami išmaniuoju telefonu. Asmenų, kurie 2021

<sup>3</sup> ETT sprendimas byloje C-389/20, 42, 43 punktai.

<sup>4</sup> Interneto prieiga: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S4R173#/>.

metais Lietuvoje naudojosi informacinėmis technologijomis (konkrečiai – naudojimasis internetu)<sup>5</sup>, pasiskirstymo pagal amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: nuo 35 iki 44 metų – 97,2 proc., nuo 45 iki 54 metų – 89,7 proc., nuo 55 iki 64 metų – 79,4 proc., nuo 65 iki 74 metų – 55,2 proc. Mobilųjų arba išmaniųjų telefonų<sup>6</sup>, kuriais naudojantis naršoma internete, vartotojų 2021 m. pasiskirstymo pagal naršytojų amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: nuo 35 iki 44 metų – 94,5 proc., nuo 45 iki 54 metų – 83 proc., nuo 55 iki 64 metų – 66,8 proc., nuo 65 iki 74 metų – 35,1 proc. Apskritai galima pastebėti, kad 2021 m. asmenys, kuriems yra tekę atsisiųsti arba įdiegti programinę įrangą ar mobiliąsias programas, 16–74 metų amžiaus asmenų grupėje sudarė 45 procentus visų asmenų<sup>7</sup>; šiuos veiksmus atlikusių asmenų pasiskirstymo pagal amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: nuo 35 iki 44 metų – 59 proc., nuo 45 iki 54 metų – 34,7 proc., nuo 55 iki 64 metų – 20,9 proc., nuo 65 iki 74 metų – 8 procentai.

Taigi pagal statistinius duomenis spręstina, kad 61,5 proc. asmenų nuo 55 iki 64 metų naudojasi išmaniaisiais telefonais bei 79,4 proc. asmenų nuo 55 iki 64 metų 2021 m. naudojosi internetu, kuris reikalingas mobiliąjai programėlei „Maxima“ įdiegti išmaniajame telefone. Darytina išvada, kad santykinai didelis 55–64 amžiaus asmenų procentas naudojasi internetu bei išmaniaisiais telefonais, šiai grupei, bet kita ko, pagal pateiktus duomenis priskirtinas ir Pareiškėjas, todėl nėra objektyvaus pagrindo daryti pagrįstą išvadą, kad Pareiškėjui dėl negebėjimo naudotis internetu bei išmaniuoju telefonu netiesiogiai dėl amžiaus yra ribojamos galimybės įsigyti prekių su nuolaida pasitelkiant mobiliąją programėlę „Maxima“. Atliekant šio skundo aplinkybių tyrimą ir vertinimą taip pat svarbu pažymėti, kad Pareiškėjo skunde pateikta informacija rodo, kad jis turi pakankamus gebėjimus ir įgūdžius naudotis internetu bei įsigyti prekes su nuolaida, individualizuotai taikoma Programos AČIŪ naudotojams.

Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal Bendrovės pateiktą paaiškinimą, tik „vidutiniškai iš 300 (trijų šimtų) savaitinių akcijų, esančių Bendrovės prekybos tinkle ir taikomų su AČIŪ kortele, tik 8 (aštuoni) pasiūlymai būna suteikiami išskirtinai APP naudotojams. Visais kitais atvejais, APP atstoja virtualią AČIŪ kortelę. Dėl šios priežasties Pareiškėjo teiginys, kad „tik nedidelė dalis prekių įmanoma įsigyti su „AČIŪ“ kortele“, vertintini kaip nepagrįsti“.

2022 m. liepos 28 d. patikrinus Bendrovės interneto svetainėje skelbiamas akcijas nustatyta, kad iš visų Programos AČIŪ dalyviams siūlomų prekių su atitinkama nuolaida 4-urį

<sup>5</sup> Interneto prieiga: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S4R003#/>.

<sup>6</sup> Interneto prieiga: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S4R173#/>.

<sup>7</sup> Interneto prieiga: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S4R173#/>.

pavadinimų prekės (picos, šokoladiniai kiaušiniai, sausi pusryčiai ir energinis gėrimas) parduodamos su nuolaida Programos AČIŪ dalyviams, programėlę „Maxima“ įdiegusiems telefone (nuolaidos 4-urių pavadinimų prekėms taikomos iki 2022 m. rugpjūčio 3 d.).

Pastebėtina, kad programėlės „Maxima“ naudotojams su nuolaida siūlomas santykinai mažas visų prekių, skirtų Programos AČIŪ dalyviams, kiekis, todėl nėra pagrindo teigti, kad apskritai siauro asortimento prekių pasiūla galėtų netiesiogiai būtent dėl amžiaus reikšmingai apriboti Pareiškėjo galimybes įsigyti Bendrovės siūlomų prekių su nuolaida, skirta Programos AČIŪ dalyviams.

Svarbu pažymėti, kad sąvoka „vyresnio“ amžiaus asmuo“ Lietuvoje yra traktuojama skirtingai, atsižvelgiant į kontekstą bei atitinkamą situaciją. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos<sup>8</sup> interneto svetainėje skelbiama: „Europos Sąjungos statistikos tarnyba (*Eurostat*) ir Pasaulio sveikatos organizacija pagyvenusiais asmenimis siūlo laikyti 65 metų amžiaus sulaukusius gyventojus. Jungtinės Tautos pagyvenusį amžių apibrėžia kaip amžių per 60 metų. Lietuvoje vyresnių žmonių tikslinei grupei, kuriai nukreipta sveikos gyvensenos ir kitos profilaktinės sveikatos priežiūros paslaugų plėtra, yra laikomi 60 metų ir vyresni asmenys.“

Atsižvelgus į pirmiau aprašytas aplinkybes konstatuotina, kad Pareiškėjas nėra tiesiogiai bei netiesiogiai diskriminuojamas dėl amžiaus jam siekiant įsigyti Bendrovės lojalumo programos AČIŪ dalyviams siūlomas prekes (jam nesinaudojant išmaniajame telefone įdiegta programėlė „Maxima“).

Kartu būtina pastebėti, kad, stebint sparčias gyventojų senėjimo tendencijas, valstybėje turėtų būti sudarytos sąlygos oriam, pilnaverčiui, socialiai aktyviam gyventojų senėjimui. Atsižvelgiant į tai, kad, remiantis statistiniais duomenimis, vyresni žmonės (65+ amžiaus grupėje) rečiau naudojami išmaniaisiais telefonais, internetu ir galimai turi menkesnius kompiuterinio raštingumo įgūdžius nei jaunesnio amžiaus asmenys, bei pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostatas, siekiant visiems asmenims, nepaisant amžiaus, užtikrinti vienodas galimybes įsigyti programėlės „Maxima“ naudotojams skirtas prekes, Bendrovei rekomenduotina sudaryti visas galimybes vartotojams įsigyti tas pačias prekes vienodomis sąlygomis nepaisant vyresnio asmens amžiaus ir galimų iššūkių naudojantis informacinėmis technologijomis.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 straipsniu, 16 straipsniu, 17 straipsniu bei 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu,

---

<sup>8</sup> Interneto prieiga: <https://sam.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/visuomenes-sveikatos-prieziura/sveikas-senejimas>.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti Pareiškėjo skundą nepagrįstu, kadangi nepasitvirtino jame nurodyti pažeidimai.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Bendrovę.

Sprendimas per 1 (vieną) 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.

Vaiko teisių apsaugos kontrolierė,  
pavadojanti lygių galimybių kontrolierių

Edita Žiobienė