



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS KALBOS PAGRINDU TEIKIANT KREDITO PASLAUGAS TYRIMO

2019-05-08 Nr. (19)SN-55)SP-59
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2019 m. vasario 28 d. gautas pareiškėjo (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėjas) skundas, kuriame nurodoma, jog 2019 m. vasario 24 d. jis kreipėsi į Bigbank AS filialą (toliau – Bankas) dėl vartojimo kredito (paskolos) suteikimo. Bankas atsisakė su Pareiškėju pasirašyti vartojimo kredito sutartį (tolau vadinama ir sutartimi), nes jis nesuprato sutarties, surašytos lietuvių kalba, sąlygų.

Pareiškėjas mano, kad buvo diskriminuojamas kalbos pagrindu, nes sutarties sąlygas jam galėjo išversti jo sutuoktinė, kuri lietuvių kalbą supranta.

2019 m. sausio 14 d. raštu Nr. (1)SI-1)S-40 Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė (toliau – Lygių galimybių kontrolierė) kreipėsi į Banką, prašydama per 5 darbo dienas nuo reikalavimo gavimo dienos (kuo skubiau) pateikti paaiškinimą: dėl kokių priežasčių Bankas atsisakė pasirašyti sutartį su Pareiškėju dėl paskolos suteikimo; kokia (-iomis) kalba (-omis) sutartyje nurodytas tekstas (sąlygos); ar asmeniui, kuris nesupranta lietuviškai, sudaroma galimybė susipažinti su sutarties tekstu kita, jam suprantama, kalba, pvz.: anglų, prancūzų; ar Bankas turi galimybę išversti sutarties sąlygas į asmeniui, kuris kreipėsi dėl paskolos suteikimo, suprantamą kalbą, jei taip, į kokias kalbas; ar sutartis dėl paskolos suteikimo būtų pasirašyta su Pareiškėju, jei ji būtų išversta į jam suprantamą kalbą ne banko darbuotojo ar profesionalaus vertėjo, o jį lydinčio asmens; kokia paslaugų teikimo praktika Banke yra taikoma asmenims, kurie nesupranta lietuvių kalbos.

Kartu prašyta pateikti kitą, reikšmingą informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2019 m. kovo 20 d. pateiktame Tarnybai rašte Nr. 8.8.1.1-1/311-1 „Dėl informacijos pateikimo“ (toliau – Raštas) Bankas pranešė, kad vartojimo kredito sutartys su klientais sudaromos tik tuomet, kai Bankas išaiškina klientams suprantama kalba visas sutarties sąlygas, sutarties neįvykdymo pasekmes ir kitą, su vartojimo kredito sutarties pasirašymu, susijusią informaciją. Pagal Lietuvos banko patvirtintas „Vartojimo kredito teikimo gaires“¹ (toliau – Gairės), vartojimo kredito gavėjui pateikta informacija ir paaiškinimai nebūtų laikomi pakankamais, jeigu vartojimo kredito davėjas nesiėmė veiksmų, kad įsitikintų, jog vartojimo kredito gavėjas suprato pateiktą informaciją ir paaiškinimus, arba vartojimo kredito davėjui konkrečiu atveju kilo pagrįstų abejonių, kad vartojimo kredito gavėjas nesuprato pateiktos informacijos.

Rašte akcentuojama, kad klientų aptarnavimas apima ne tik sutarties sudarymą, bet ir vėlesnį kredito sutarties administravimą, t. y. sutarties sąlygų keitimą, pranešimų apie mokėjimo vėlavimą ar sutarties nutraukimą teikimą. Bankas šiuo metu turi galimybę sudaryti kredito sutartis bei vykdyti jų administravimą tik valstybine kalba. Pareiškėjas pokalbio dėl galimybės pasinaudoti vartojimo kredito paslauga metu pareiškė, kad nesupranta lietuvių kalbos. Bankui, sudarius su Pareiškėju vartojimo kredito sutartį, būtų sudėtinga vykdyti sutarties administravimą, nes Bankas suteikia paslaugas tik valstybine kalba, o Pareiškėjas nesupranta lietuvių kalbos. Siekiant išvengti teisinių rizikų, Bankas atsisakė sudaryti su Pareiškėju vartojimo kredito sutartį.

Svarstant galimybę sudaryti sutartį su Pareiškėju, esminis kriterijus buvo ne jo kalba, o galimybė suprasti ikisutartinę informaciją, sutartimi prisiimtus įsipareigojimus bei Banko galimybę teikti profesionalią komunikaciją ne tik sudarant sutartį, bet ir aptarnaujant klientą po sutarties sudarymo.

Bankas Rašte pažymėjo, kad visos sutartys bei kiti su sutarčių administravimu susiję veiksmai (pranešimai dėl mokėjimų vėlavimo, pranešimai dėl sutarties nutraukimo ir pan.) yra organizuoti lietuvių kalba. Profesionalus klientų aptarnavimas, atsižvelgiant į Banke dirbančių vadybininkų kalbų mokėjimą, šiuo metu gali būti užtikrintas tik lietuvių kalba.

Bankas neturi darbuotojų, kurie galėtų profesionaliai išversti sutartis ir su jais susijusius teisinius tekstus į kitas kalbas. Tačiau, net ir išvertus sutartis į kitas kalbas, Bankas turėtų pasirūpinti galimybėmis

¹ Patvirtintos Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2015 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. 241-69 (Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2017 m. spalio 2 d. sprendimo Nr. 241-176 redakcija).

tomis kalbomis aptarnauti klientus, t. y. tomis kalbomis administruoti suteiktas paslaugas. Kilus abejonių dėl kliento gebėjimo suprasti sutarties sąlygas lietuvių kalba, klientui yra paaiškinama, kad kredito sutartys gali būti sudaromos ir visa komunikacija su klientu gali būti vykdoma tik lietuvių kalba.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bankas, atsisakydamas suteikti Pareiškėjui vartojimo kreditą, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto nuostatų, įpareigojančių prekių pardavėjus, gamintojus ar paslaugų teikėjus, 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. Taigi buvo atliekamas tyrimas dėl galimos diskriminacijos kalbos pagrindu vartotojų teisių apsaugos srityje.

Pažymėtina, jog tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija, pačia bendriausia šio žodžio prasme, 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. Konstitucinė diskriminacijos samprata atskleidžiama pasiremiant Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 str., kuriame numatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs, ir nurodoma, jog žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. 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 pateisintinas. 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.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 21 str. draudžia bet kokią diskriminaciją, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar

tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtingos padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėjas kreipėsi į Tarnybą su skundu, teigdamas, kad Bankas jam nesuteikė vartojimo kredito paskolos, nes jis nesupranta lietuvių kalbos. Pareiškėjo manymu, Bankas jį diskriminavo kalbos pagrindu.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 dalį, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, įgyvendindamas lygias galimybes, 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.

Pareiškėjas kreipėsi į Banką, norėdamas gauti vartojimo paskolos kreditą. Bankas pateikė Pareiškėjui vartojimo kredito sutartį lietuvių kalba. Pareiškėjas, nesupratęs lietuvių kalba surašytą vartojimo kredito sutarties sąlygų, nurodė, kad jo sutuoktinė moka lietuvių kalbą, todėl galės išversti sutarties sąlygas. Bankas atsisakė pasirašyti sutartį, paaiškindamas, kad Pareiškėjas nesupranta ir nekalba lietuviškai, todėl sudėtinga bus su juo komunikuoti ir tinkamai administruoti sutarties vykdymą, nes Bankas finansines paslaugas administruoja tik vartodamas lietuvių kalbą.

Rašte Bankas paaiškino, kad, svarstant galimybę sudaryti sutartį su Pareiškėju, esminis kriterijus buvo ne jo kalba, o jo gebėjimas suprasti ikisutartinę informaciją, kredito sutartimi prisiimtus įsipareigojimus bei Banko galimybę teikti profesionalią komunikaciją ne tik sudarant sutartį, bet ir aptarnaujant klientą po sutarties sudarymo. Bankas pažymėjo, kad visos sutartys bei kiti su sutarčių administravimu susiję veiksmai (pranešimai dėl mokėjimų vėlavimo, pranešimai dėl sutarties nutraukimo ir pan.) organizuoti lietuvių kalba. Profesionalus klientų aptarnavimas, atsižvelgiant į Banke dirbančių vadybininkų kalbų mokėjimą, šiuo metu gali būti užtikrintas tik lietuvių kalba.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.886 str. 2 dalį, kredito davėjas, teikdamas vartojimo kredito paslaugą, privalo užtikrinti tinkamą atsakingo skolinimo principo įgyvendinimą.

Vadovaujantis šia nuostata, teigtina, jog kredito davėjui, šiuo atveju Bankui, yra taikoma pareiga užtikrinti atsakingo skolinimo principo įgyvendinimą. Kitaip tariant, Bankas, teikdamas paslaugą, privalo įsitikinti, kad Pareiškėjas tinkamai supras visas sutarties sąlygas ir gebės tinkamai (suprantama kalba) komunikuoti, administruojant sutarties vykdymą.

Atkreiptinas dėmesys, jog Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo 5 str. yra nurodyti visi elementai, kurie privalo būti nurodyti vartojimo kredito sutartyje. Sutartyje turi būti nurodyta ne tik

bendra vartojimo kredito gavėjo mokama suma, įmokų dydis, jų mokėjimo skaičius ir periodiškumas, joje išdėstoma daug kitų sąlygų, nusakančių kredito gavėjo ir kredito davėjo teises ir pareigas.

Akivaizdu, jog pasirašant sutartį, kuri gali sukelti teises pasekmes, svarbu, kad abi šalys būtų išsamiai susipažinusios su sutarties sąlygomis ir prisiimtų visas teises ir pareigas. Pareiškėjo teigimu, vartojimo kredito sutartį galėtų išversti jo sutuoktinė. Bankas nekvestionuoja galimybės išversti vartojimo kredito sutartį į Pareiškėjui suprantamą kalbą, tačiau atkreipia dėmesį, kad paslaugų suteikimas nesibaigia kredito vartojimo sutarties pasirašymu. Iškilus klausimų dėl sutarties nutraukimo, įmokų nemokėjimo ir pan., Bankas ir Pareiškėjas toliau turėtų bendrauti. Akivaizdu, jog, Banko darbuotojui kreipiantis į Pareiškėją telefonu, pokalbis neįvyktų, nes Pareiškėjas nesuprastų lietuvių kalbos, o Bankas neturėtų galimybių užtikrinti pokalbį anglų arba kita Pareiškėjui suprantama kalba.

Pažymėtina, kad, remiantis Vartojimo kredito įstatymo 5 str. 9 dalimi, kilus ginčui dėl to, ar vartojimo kredito davėjas ir, jei taikoma, vartojimo kredito tarpininkas suteikė pakankamai informacijos vartojimo kredito gavėjui, kad šis galėtų įvertinti, ar siūloma vartojimo kredito sutartis atitinka jo poreikius ir jo finansinę būklę, įrodinėjimo pareiga tenka vartojimo kredito davėjui. Kitaip tariant, ne Pareiškėjo sutuoktinė, kuri, jo teigimu, galėtų suteikti tinkamą sutarties vertimą į anglų kalbą, būtų atsakinga už galimai netinkamos informacijos pateikimą Pareiškėjui, o kredito davėjas, t. y. Bankas. Bankas taip pat negalės prisiimti atsakomybės už tinkamą vertimą, t. y. negarantuos, kad visos vartojimo sutarties sąlygos yra tinkamai išverstos į anglų kalbą.

Pagal Gairių 16.4 punktą, standartinėje informacijoje² ir vartojimo kredito sutartyje vartojimo kredito davėjas turėtų aiškiai ir vartojimo kredito gavėjui suprantama kalba atskleisti, ar fiksuoto dydžio mokėjimo palūkanos bus taikomos iki visiško prievolės įvykdymo ir ar kartu su mokėjimo palūkanomis bus taikomos ir netesybos ar kompensacinės palūkanos už pradelstus finansinius įsipareigojimus. Kitaip tariant, standartinėje informacijoje ir vartojimo kredito sutartyje svarbu aiškiai nurodyti vartojimo kredito palūkanų normą (mokėjimo palūkanas) ir pavėluoto įmokų mokėjimo atvejais mokamas netesybas ar kompensacines palūkanas, kad vartojimo kredito gavėjas galėtų aiškiai suprasti, kokių mokėjimų iš jo bus reikalaujama finansinių įsipareigojimų nevykdymo atveju.

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 (Lygių galimybių įstatymo 2 str. 9 punktą). Tariant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, yra lyginami keli žmonės, kurie skiriasi savo tapatybės

² Vartojimo kredito įstatymo 5 straipsnio 2 dalyje nurodyta informacija.

požymiais, kitais požymiais, ir vertinama, ar tokiose pačiose, ar panašiose aplinkybėse jie traktuojami vienodai. Vertinant diskriminaciją kalbos pagrindu, nustatoma, ar asmuo dėl tam tikros kalbos (ne)žinojimo atsidūrė mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo.

Lyginant Pareiškėją su asmeniu, mokančiu lietuvių kalbą, akivaizdu, jog Pareiškėjas galimai atsidūrė blogesnėje padėtyje nei asmuo, mokantis lietuvių kalbą. Tyrimo metu siekta nustatyti, ar skundžiami Banko veiksmai buvo teisėti ir pagrįsti.

Pagal Lietuvos Respublikos Konstitucijos 14 str., Lietuvos Respublikos valstybinė kalba yra lietuvių kalba. Vartojimo kredito įstatyme, reglamentuojančiame vartojimo kreditų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, vartojimo kredito davėjų, vartojimo kredito tarpininkų ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus pareigas bei atsakomybę, teikiant vartojimo kreditus ir tikrinant vartojimo kredito gavėjų kreditingumą, vartojimo kredito gavėjų teisę grąžinti vartojimo kreditą anksčiau nustatyto termino ir vartojimo kredito davėjų ir paskolos davėjų teisę į kompensaciją išankstinio vartojimo kredito grąžinimo atvejais, taip pat nenumatyta, kad bankai turi pareigą teikti finansines paslaugas klientams ne tik lietuvių, bet ir anglų arba kitomis užsienio kalbomis.

Nagrinėjamu atveju pagrindinė paslaugų nesuteikimo priežastis buvo ne kalba, kuria kalba Pareiškėjas, t. y. ne jo tam tikras tapatybės požymis, o sutarties sąlygų nesupratimas dėl kalbos, kuria ji surašyta, nesusikalbėjimas su Banko darbuotojais ta kalba, kuria jie teikia finansines paslaugas. Kitaip tariant, Bankui nebuvo svarbi kalba, kuria kalba Pareiškėjas, svarbi buvo kita aplinkybė – Pareiškėjo gebėjimas suprasti vartojimo kredito suteikimo sąlygas ir komunikuoti su Banko darbuotojais valstybine lietuvių kalba.

Darytina išvada, jog tokioje pačioje padėtyje (kaip ir Pareiškėjas) būtų atsidūrę visi asmenys, nekalbantys arba nesuprantantys lietuvių kalbos, nepriklausomai nuo to, kokią kalbą jie moka.

Remiantis išdėstytais argumentais, konstatuotina, kad Bankas, atsisakydamas suteikti Pareiškėjui vartojimo kreditą dėl to, jog Bankas nagrinėjamu atveju negalėjo tinkamai vykdyti savo, kaip kredito davėjo, pareigų, numatytų galiojančiuose teisės aktuose, veikė teisėtai ir pagrįstai. Tyrimo metu nenustatyta, jog Bankas pažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto, įpareigojančio prekių pardavėjus, gamintojus ar paslaugų teikėjus, 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, reikalavimus.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti skundą nepagrįstu, nepasitvirtinus jame nurodytiems pažeidimams.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Banką.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Agneta Skardžiuvienė