



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS IR PRIEKABIAVIMO NEGALIOS PAGRINDU ASMENIUI SIEKIANČIUI PASINAUDOTI UAB „KESKO SENUKAI DIGITAL“ PREKIŲ GRĄŽINIMO PASLAUGOMIS TYRIMO

2023 m. birželio 6 d. Nr. (23)SN-47)SP-38
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba (toliau vadinama ir Tarnyba) 2023 m. kovo 23 d. gavo pareiškėjos V. N. (toliau – Pareiškėja) skundą dėl galimos diskriminacijos ir priekabiavimo negalios pagrindu jai bendraujant su UAB „Kesko Senukai Digital“ konsultante dėl įsigytos prekės grąžinimo.

Pareiškėja rašė, kad 2023 m. kovo 10 d. „Senukai“ internetinėje parduotuvėje pirkė virtuvinę spintelę, kuri, kaip teigė Pareiškėja, buvo parduota „nepilnos komplektacijos“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

Pareiškėja skunde teigia, jog aiškindamasi su konsultante Gabriele dėl prekės grąžinimo sąlygas patyrė žeminantį bei diskriminacinį elgesį. Pasak Pareiškėjos, konsultantė teigė, kad Pareiškėja neva yra neįgali ir neatskiria prekių.

Pareiškėja Tarnybos prašė dėl jos patirtos / patiriamos diskriminacijos padėti jai apginti jos interesus ir priversti „Senukus“ pačius išsivežti prekę, grąžinti visus pinigus bei atsiprašyti.

Pareiškėja taip pat pranešė, kad su skundu taip pat kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

2023 m. kovo 29 d. su Pareiškėja buvo susisiekiama dėl skundo papildymo ir buvo prašoma nurodyti, kada tiksliai įvyko skunde minimi telefono pokalbiai su Bendrovės konsultante Gabriele, taip pat informuoti, kokių telefono numeriu buvo skambinta, ir pateikti pokalbių įrašus, jei tokius turi.

Pareiškėja skundo Tarnybai nepapildė.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau – Lygių galimybių kontrolierė) 2023 m. balandžio 13 d. raštu Nr. (23)SN-47)S-166 kreipėsi į UAB „Kesko Senukai

Digital“ (toliau – Bendrovė) ir paprašė motyvuotai paaiškinti, ar Pareiškėja kreipėsi į Bendrovę dėl prekės grąžinimo; ar Pareiškėja buvo aptarnauta tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir kiti klientai; patvirtinti arba paneigti skunde nurodytas aplinkybes; ar Bendrovės konsultantė bendravo su Pareiškėja dėl prekių grąžinimo telefonu; ar pokalbių telefonu metu buvo teikiami komentarai apie Pareiškėjos negalią; taip pat buvo prašoma pateikti elektroninio susirašinėjimo su Pareiškėja kopijas bei pokalbių telefonu įrašus, jeigu jie buvo daromi.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2023 m. balandžio 27 d. Tarnyboje buvo gautas Bendrovės įgalioto asmens 2023 m. balandžio 27 d. raštas Nr. KSD-S-146, kuriuo Bendrovė pateikė motyvuotus paaiškinimus ir atsakė į Tarnybos pateiktus klausimus.

Bendrovė, atsakydama į Lygių galimybių kontrolierės iškeltus klausimus, pateikia savo paaiškinimus:

„Bendrovė informuoja, kad kilusioje situacijoje, Pareiškėjai įsigijus prekę iš Bendrovės, buvo sudaryta nuotolinė pirkimo–pardavimo sutartis, taip, kaip ji yra apibrėžta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228¹ straipsnyje, o ginčas yra kilęs iš vartojimo teisinių santykių, kadangi Pareiškėja yra fizinis asmuo, sudaręs sutartį su Bendrove su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais). Todėl Bendrovės manymu Pareiškėjos prašymo dalis dėl Bendrovės privertimo „pačiai išsivežti prekę, grąžinti visus pinigus“, turėtų būti nagrinėjama Lietuvos Respublikos valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos. Bendrovė pabrėžia, kad savo komercinę veiklą siekia vykdyti sąžiningai bei laikydamasi teisės aktų reikalavimų. Bendrovė pažymi, kad visada siekia, jog Bendrovės klientai būtų patenkinti Bendrovės teikiamomis paslaugomis, jiems pateikiamos prekės būtų saugios, pateikiama informacija bei pasiūlymai būtų visapusiškai išsamūs, teisingi ir neklaidinantys, o iškilius klausimams vartotojai būtų tinkamai ir pagarbiai konsultuojami bei kilę ginčai būtų sprendžiami pagarbiai, nediskriminuojant vartotojų, motyvuotai laikantis sudarytų sutarčių nuostatų ir galiojančių teisės aktų bei taisyklių. Kilusioje situacijoje Pareiškėja 2023-02-18 pateikė užsakymą įsigyti virtuvinę spintelę „Apatinė virtuvinė spintelė WIPMEB Rio RI 19/D80Z, balta / smėlio ruda, 800 mm x 480

mm x 820 mm“ (toliau – Prekė)“. Teikdama užsakymą, Pareiškėja turėjo susipažinti su Bendrovės taikomomis pirkimo taisyklėmis, kurios Pareiškėjai taip pat yra prieinamos patogiu metu, Bendrovės internetinėje parduotuvėje. Pareiškėjai nesusipažinus su Bendrovės pirkimo taisyklėmis, užsakymas nebūtų buvęs patvirtintas ir pateiktas Bendrovei dėl Bendrovės taikomo prekių pirkimo ir užsakymo teikimo proceso. Prekė, naudojantis kurjerio paslaugomis, Pareiškėjai buvo pristatyta 2023-03-10, o remiantis Bendrovės pirkimo taisyklių 5.9. punktu, PVM sąskaita–faktūra Nr. 2KD0000532927 (Priedas Nr. 1), automatiniu elektroniniu laišku, buvo išsiųsta Pareiškėjai, jos užsakymo teikimo metu, nurodytu elektroninio pašto adresu (Priedas Nr. 2). Pareiškėjai pristačius ir grąžinus Prekę Bendrovei, sumokėti pinigai už Prekę bei jos pristatymo ir užnešimo paslaugas buvo grąžinti Pareiškėjai (Priedas Nr. 3, 4).

1. Dėl Pareiškėjos kreipimosi į Bendrovę dėl prekės grąžinimo

Bendrovė informuoja, kad Pareiškėja į Bendrovę dėl Prekės grąžinimo kreipėsi telefonu (Priedas Nr. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12) ir raštu (Priedas Nr. 13), siųsdama elektroninius laiškus. Bendrovė tiek telefonu tiek elektroniniu paštu Pareiškėjai teikė konsultacijas apie galimus atlikti veiksmus, jei Pareiškėjos netenkina jos įsigyta Prekė. Atsižvelgiant į tai, kad Bendrovė sudarytą nuotolinę vartojimo pirkimo–pardavimo sutartį įvykdė tinkamai, Bendrovės darbuotojai, bendravę su Pareiškėja, jai teikė informaciją, kokių veiksmų Pareiškėja gali imtis norint grąžinti tinkamos kokybės Prekę. Bendrovė pažymi, kad Pareiškėjai buvo pristatyta, jos užsakyta Prekė remiantis Priedu Nr. 1, taip pat atkreiptinas dėmesys, kad Bendrovės sistemoje turima informacija apie Pareiškėjos pateiktą užsakymą (Priedas Nr. 14) nėra ištrinta ir Pareiškėja šią informaciją turėtų matyti prisijungus prie savo internetinės parduotuvės kliento paskyros. Taip pat pastebėtina, kad Bendrovė Prekės skelbimo internetinėje parduotuvėje neištrinė, o prekės skelbimas yra ir buvo aktyvus (nuoroda į Prekės skelbimą:

<https://www.senukai.lt/p/apatine-virtuvine-spintele-rio-ri-19-d80z-balta-smelio-ruda-800-mm-x-480-mm-x-820-mm/lp/w?mtd=search&pos=regular&src=searchnode>). Atkreiptinas dėmesys, kad Prekės skelbimo skiltyje „Prekės informacija“ nurodoma papildoma informacija, kad Prekė yra „be stalviršio“. Atsižvelgiant į Bendrovės pirkimo pardavimo taisyklių 3.1. punktą, Bendrovė informavo Pareiškėją, kad nuotraukose rodomi galimi Prekės aksesuarai ir (ar) komponentai, gali nepriklausyti Prekės komplektacijai, ši informacija pateikiama ir Prekės aprašyme.

Atsižvelgiant į pateiktą informaciją Bendrovė mano, kad sudarytą sutartį su Pareiškėja įvykdė tinkamai, o Pareiškėjos reikalavimas taikyti Lietuvos Respublikos mažmeninės prekybos taisyklių 23 punktą „dideles ir sunkias (daugiau kaip 10 kilogramų svorio) netinkamos kokybės ne

maisto prekes kokybei įvertinti, keisti, taisyti ar grąžinti veža pardavėjas, jeigu vartojimo pirkimo–pardavimo sutartyje nenustatyta kitaip“ yra nepagrįstas. Pareiškėjos minima taisyklė taikoma nekokybiškoms prekėms, o kilusiam ginčui yra ginčijamasi dėl kokybiškos Prekės, už kurių grąžinimo išlaidų apmokėjimą remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.22811 straipsnio 6 dalimi yra atsakingas vartotojas (Pareiškėja).

Bendrovė sprendama su vartotojais kilusius ginčus, juos visada sprendžia remiantis nustatytomis Bendrovės vidinėmis, standartinėmis procedūromis, kurių laikymasis užtikrina sudarytų sutarčių nuostatų ir galiojančių teisės aktų bei taisyklių laikymąsi ir įgyvendinimą. Situacijose, kai vartotojai nori grąžinti kokybiškas prekes, remiantis Bendrovės pirkimo taisyklėmis, kurios yra laikomos tarp pardavėjo ir vartotojo sudaryta vartojimo pirkimo–pardavimo sutartimi, ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.22811 straipsnio 6 dalimi, nepaisant asmens (vartotojo) fizinės būklės – turimos ir (ar) neturimos negalios, pagal standartinę procedūrą ir įstatymus, vartotojas, kokybišką prekę turi grąžinti savo jėgomis ir lėšomis. Taip pat pastebime, kad nekokybiškų prekių atveju, pagal standartines procedūras, Bendrovė yra atsakinga už prekių atsiėmimą iš vartotojų, o prekės sugrąžinimo išlaidas apmoka pardavėjas.

Vertinant kilusią situaciją Bendrovės darbuotojai taikė standartines procedūras, kurios galioja visiems vartotojams be išimties ir informavo, Pareiškėją, kad Prekę ji turi grąžinti savo jėgomis ir savo lėšomis.

Vertinant pateiktą informaciją, telefono pokalbio įrašus, elektroninių laiškų susirašinėjimą su Pareiškėja, Bendrovė mano, kad jos darbuotojai su Pareiškėja bendravo mandagiai, teikė savalaikę, teisingą ir išsamią informaciją. Bendrovės darbuotojai ne kartą teikė apgailėstavimus ir atsiprašymus dėl Pareiškėjos patiriamų nepatogumų susiklosčius buvusiai situacijai. Bendrovės vertinimu, pagrindo manyti, kad Bendrovės darbuotojai, bendraujant su Pareiškėja, kokiu nors būdu diskriminavo Pareiškėją ar atliko priekabiavimą prie Pareiškėjos negalios pagrindu nėra. Tvarių įrodymų, pagrindžiančių Pareiškėjos teiginius, kad Bendrovės konsultantė Pareiškėja vadino neįgalia ir neatskiriančia prekių nėra. Kaip jau paminėta aukščiau šiame rašte, Bendrovės darbuotoja teikė teisingą informaciją ir jokio pagrindo pripažinti Pareiškėjos teiginius dėl diskriminacijos ir priekabiavimo teisingais nėra.

Pabrėžtina, kad Pareiškėjos bendravimas su Bendrovės darbuotojais, Bendrovės nuomone buvo žeminantis, nepagarbus, šmeižiantis ir neetiškas. Pareiškėja elektroniniuose laiškuose (Priedas Nr. 13) tiek Bendrovę, tiek Bendrovės darbuotojus vadino vagiais, nurodė, kad darbuotojai teikia nekokybišką aptarnavimą bei paslaugas, atliko žeminantį, psichologinį spaudimą Bendrovės

darbuotojos atžvilgiu skatindama darbuotoją išeiti iš darbo, kadangi darbuotoja neatlieka darbo pareigų tinkamai, kurias Pareiškėjos nuomone, geriau atliktu ir Ukrainos piliečiai (toks palyginimas Bendrovės nuomone yra ne etiškai nei Bendrovės darbuotojos, nei Ukrainiečių piliečių atžvilgiu). Pareiškėja taip pat melagingai šmeižė Bendrovės darbuotoją, kad ji teikė neteisėtus reikalavimus Pareiškėjai, tyčiojosi iš jos bei nepagrįstai nurodė, kad Bendrovė nesilaiko Lietuvos Respublikos įstatymų. Pareiškėja elektroniniuose laiškuose, Bendrovės darbuotojos atžvilgiu taikė necenzūrinį, leksikoną, kuriuo Pareiškėja darbuotoją diskriminavo socialiniu pagrindu, darbuotoją išvadindama „vargše“, kurią reikia atleisti iš darbo ir Pareiškėjai rašinėjančia „nesąmones“. Atsižvelgiant į pateiktą informaciją, Bendrovė mano, kad Bendrovės darbuotojai savo darbą atliko profesionaliai ir pagarbiai bei Pareiškėjos nurodytų diskriminacijos ir priekabiavimo veiksmų neatliko.

2. Dėl Pareiškėjos aptarnavimo sąlygų lyginant su kitais klientais

Bendrovė informuoja, kad šiuo metu, Bendrove klientų konsultacijas, jiems rūpimais klausimais, vykdo telefonu, elektroniniu paštu ir (ar) kitu abejoms šalims patogiu, priimtiniu būdu. Šioje Pareiškėjos aprašomoje situacijoje, Pareiškėja buvo konsultuojama standartinėmis, mažmeninėje prekyboje įprastomis sąlygomis – telefonu ir elektroniniu paštu. Pareiškėjos aptarnavimo metu buvo taikomos standartinės procedūros, kurios yra taikomos Bendrovėje, o teikiama informacija buvo vertinama ir teikiama tiksliai ir teisingai, paremta pirkimo–pardavimo sutartimi, Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nustatytais nuostatomis ir Bendrovės teisėtai turima ir saugoma informacija.

Kaip jau paminėta aukščiau šiame rašte, Bendrovė sprendama su vartotojais kilusius ginčus, juos visada sprendžia remiantis nustatytais Bendrovės vidinėmis, standartinėmis procedūromis, kurių laikymasis užtikrina sudarytų sutarčių nuostatų ir galiojančių teisės aktų bei taisyklių laikymąsi ir įgyvendinimą. Situacijose, kai vartotojai nori grąžinti kokybiškas prekes, remiantis standartinėmis procedūromis, nepaisant asmens (vartotojo) fizinės būklės – turimos ir (ar) neturimos negalios, vartotojas, kokybišką prekę turi grąžinti savo jėgomis ir lėšomis. Kilusioje situacijoje Bendrovės darbuotojai taikė standartinės procedūras, kurios galioja visiems vartotojams be išimties ir informavo, Pareiškėją, kad Prekę ji turi grąžinti savo jėgomis ir savo lėšomis, ką Pareiškėja šio atsakymo teikimo metu, jau yra atlikusi, o pinigai už Prekę, jos pristatymo ir užnešimo paslaugą grąžinti Pareiškėjai. Kaip paminėta aukščiau, Bendrovė diskriminacinio ir (ar) priekabiavimo požymių, teiktame Pareiškėjos aptarnavime neįžvelgia ir mano, kad Pareiškėjos nurodyta informaciją yra nepagrįsta.

3. Dėl Bendrovės darbuotojos bendravimo su Pareiškėja telefonu

Bendrovė informuoja Tarnybą, kad Bendrovės darbuotoja Gabriele, kuri tariamai Pareiškėjos nuomone vykdė diskriminaciją ir priekabiavimą Pareiškėjos atžvilgiu, su Pareiškėja telefonu nebendravo. Tarp Pareiškėjos ir Bendrovės darbuotojos, bendravimas vyko tik raštu, rašant elektroninius laiškus, kurie pateikti Priede Nr. 13. Atsižvelgdama į Tarnybos prašymą, visus kitus Bendrovės darbuotojų telefono pokalbių išrašus su Pareiškėja Bendrovė Tarnybai pateikė kaip, Priedus Nr. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

4. Dėl pokalbių metu išreikštų komentarų apie Pareiškėjos negalią

Bendrovė informuoja, kad remiantis Bendrovės turimais ir pateiktais duomenimis, jokio pagrindo manyti, kad Bendrovės darbuotojai išreiškė komentarus apie Pareiškėjos negalia nėra. Atsižvelgiant į pateiktą informaciją ir įrodymus, Bendrovės darbuotojai komentarų apibūdinančių Pareiškėja neteikė. Tiek telefonu, tiek raštu Pareiškėjai buvo teikiama informacija susijusi su Preke ir reikiamus arba galimus atlikti veiksmus.

Atsižvelgiant į visas išdėstytas aplinkybes, Bendrovė neturi pagrindo sutikti su Pareiškėjos pateiktu skundu ir jame išdėstytomis aplinkybėmis. Bendrovės darbuotojai Pareiškėjai teikė teisingą, išsamią informaciją, pagal standartines Bendrovės taikomas procedūras, klientų aptarnavimo metu. Remiantis aukščiau pateikta informacija, Bendrovė prašo gerbiamos Tarnybos atmeti Pareiškėjos skundą, kaip nepagrįstą.“ (rašto kalba netaisyta).

Prie Bendrovės rašto buvo pridėti elektroniniu paštu (laiškais) vykusios susirašinėjimo medžiaga bei pokalbių telefonu su Pareiškėja garso įrašai. Atkreiptinas dėmesys, jog nė viename iš garso įrašų nebuvo minima Pareiškėjos negalia, nebuvo jokių komentarų apie tai, bendravimas su Pareiškėja laikytinas korektišku.

Taip pat buvo pridėtas 2023 m. sausio 2 d. pasirašytas įgaliojimas.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, teikdama paslaugas klientei su negalia, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalies nuostatų, pagal kurias, prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo užtikrinti, kad šio straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais nebūtų priekabiaujama, seksualiai priekabiaujama ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti

lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu.

Atkreiptinas dėmesys, jog didžioji dalis Pareiškėjos skundo dėl įsigytos prekės gražinimo Bendrovei teiginių yra susijusi su vartotojų teisių užtikrinimu, bet ne diskriminavimu vienu ar kitu pagrindu, taigi šios skundo dalies tyrimo Tarnyba negalėtų atlikti.

Pareiškėja yra nurodžiusi, kad kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, taigi traktuotina, kad ši skundo dalis bus išnagrinėta ir Pareiškėjai bus atsakyta. Pagal Pareiškėjos skundo turinį Tarnyba galėjo identifikuoti tik galimo priekabiavimo negalios pagrindu veiksmus, t. y., dėl galimai Bendrovės darbuotojų pasakytų frazių ar komentarų dėl Pareiškėjos negalios ir su tuo sietino tariamo negebėjimo atskirti prekes.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, 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).

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“.

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, 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, 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.

Priekabiavimu pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalį yra laikomas nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka. Analogiška nuostata numatyta atitinkamai Lietuvos Respublikos moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje.

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 Lietuvos Respublikos moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 ir 7 dalyse.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėja 2023 m. kovo 10 d. internetu „Senukuose“ pirko virtuvinę spintelę, kuri, kaip teigė Pareiškėja, buvo parduota „nepilnos komplektacijos“. Pareiškėja skunde teigia, jog aiškindamasi su konsultante Gabriele dėl prekės grąžinimo patyrė žeminantį bei diskriminacinį elgesį. Pasak Pareiškėjos, konsultantė teigė, kad Pareiškėja neva yra neįgali ir neatskiria prekių.

Bendrovė rašte Tarnybai pateikė informaciją, kad Bendrovė, sprendama su vartotojais kilusius ginčus, visada remiasi nustatytomis Bendrovės vidinėmis standartinėmis procedūromis, kurių laikymasis užtikrina sudarytų sutarčių nuostatų ir galiojančių teisės aktų bei taisyklių laikymąsi ir įgyvendinimą. Taip pat, vertindama buvusią situaciją, Bendrovė pranešė, jog Bendrovės darbuotojai taikė standartines procedūras, kurios galioja visiems vartotojams be išimties (nepaisant asmens (vartotojo) fizinės būklės – turimos ir (ar) neturimos negalios), ir informavo Pareiškėją, kad prekę ji turi grąžinti savo jėgomis ir savo lėšomis.

Be to, Bendrovė teigė, jog įvertinus turimus telefono pokalbio su Pareiškėja įrašų bei elektroninių laiškų turinį, Bendrovė mano, kad jos darbuotojai su Pareiškėja bendravo mandagiai, laiku teikė teisingą bei išsamią informaciją, todėl pagrindo manyti, kad darbuotojai, bendraudami su Pareiškėja, koku nors būdu diskriminavo Pareiškėją ar priekabiavo prie Pareiškėjos negalios pagrindu, nėra.

Kaip rašyta pirmiau, Tarnyba nagrinėjamu atveju galėjo atlikti tyrimą tik dėl galimo priekabiavimo negalios pagrindu Bendrovės darbuotojai / darbuotojams bendraujant su Pareiškėja dėl prekės grąžinimo, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turėtų įvertinti, ar nagrinėjamu atveju nebuvo pažeistos vartotojų teisės, sietinos su prekių grąžinimu.

Primintina, kad pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalies nuostatas: „Prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo užtikrinti, kad šio straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais nebūtų priekabiuojama, seksualiai priekabiuojama ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu.“ Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalyje numatyti atvejai, kuomet negali būti priekabiuojama: sudarant vienodas sąlygas gauti prekes ir paslaugas, vienodas apmokėjimo sąlygas (1 punktą), informuojant apie prekes ir paslaugas (2 punktą).

Priekabiavimas, pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalies nuostatas, yra nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka. Taigi esminiai priekabiavimo elementai yra: nepageidaujamumas (1), sąsaja su pagrindu, kuriuo diskriminacija draudžiama (2), siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas (3), siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka (4).

Pareiškėja teigė, jog Bendrovės darbuotoja jai pasakė, kad Pareiškėja neva yra neįgali ir neatskiria prekių. Vertinant tokių pasakymų turinį, manytina, kad jis galėtų atitikti priekabiavimo apibrėžimą.

Bendrovė Tarnybai pateikė susirašinėjimo su Pareiškėja laiškų kopijas, taip pat iš viso 8 garso įrašus, padarytus, kai Pareiškėja telefonu kalbėjo su Bendrovės darbuotojais. Pabrėžtina, kad šiuose pokalbiuose Pareiškėjos negalia nebuvo paminėta, jokių komentarų apie tai nebuvo.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nagrinėjamu atveju nėra įrodymų, kuriais remiantis būtų galima patvirtinti, kad Pareiškėjos skundo teiginiai apie netinkamus Bendrovės darbuotojų komentarus apie Pareiškėją ir jos negalią būtų buvę išties pasakyti. Dėl šios priežasties konstatuotina, kad nėra pagrindo pripažinti diskriminacijos (priekabiavimo) fakto.

Konstatuotina, kad Bendrovė nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalies nuostatų.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti Pareiškėjos 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.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė