



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS SOCIALINĖS PADĖTIES PAGRINDU UAB TEZ TOUR TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2023 m. rugpjūčio 4 d. Nr. (23)SN-117)SP-65

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) buvo gautas Pareiškėjos¹ skundas, kuriame nurodoma: „TezTour kelionių organizatorius savo reklamoje nurodo, jog taiko 12 % nuolaidą šeimoms. Tačiau tokia pardavimų politika diskriminuoja šeimas, kuriuose yra 3 nariai, kadangi šeimoms, kurios susideda iš 3 asmenų ši nuolaida netaikoma. Tokia kainodara kompanija diskriminuoja mažesnes šeimas. Dėl diskriminuojančių sąlygų šeima, kurią sudaro 3 asmenys jaučiasi prastesnė už šeimą, kurią sudaro 4 asmenys. <https://www.teztour.lt/page/bambadieniai-seimadieniai-nuolaidos-seimoms.lt.html>“ (citatų kalba netaisyta).

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė (toliau vadinama ir – Lygių galimybių kontrolierė) 2023 m. birželio 30 d. raštu Nr. 23(SN)-117)S-314 kreipėsi į UAB „Tez Tour“ (toliau vadinama ir Bendrove), prašydama pateikti informaciją bei atsakyti į klausimus:

- „1. Ar galite patvirtinti šiame rašte nurodytas aplinkybes?
2. Ar UAB „Tez Tour“ taiko skirtingas nuolaidas kelionėms šeimoms, priklausomai nuo vaikų skaičiaus? Dėl kokių priežasčių?
3. Kokiomis sąlygomis UAB „Tez Tour“ paslaugomis gali naudotis trijų ir keturių asmenų šeimos?
4. Ar UAB „Tez Tour“ yra patvirtinta kainų klientams, priklausomai nuo šeimos narių skaičiaus, tvarka? Jei taip, prašytume ją pateikti.“

¹ Asmens duomenys Tarnybai žinomi

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2023 m. liepos 12 d. raštu pranešė, jog nagrinėjamu atveju buvo skelbiama akcija „Nuolaidos šeimoms net iki 12 procentų“, kurios tikslas – skatinti keliauti su šeimomis. Akcijos aprašymas: „Dėmesio – su šeima keliauti apsimoka! Skelbiame superinę akciją: tik BAMbadienių ŠEIMadienių išpardavimo metu (2023 m. birželio 6-16 d.) taikome patrauklias kainas bei nuolaidas įvairioms kelionėms, o perkant kelionę 4 ar daugiau asmenų pas žemiau išvardintus Tez Tour partnerius, gausi net 12 % nuolaidą“. Taigi, akcijos metu buvo taikomos patrauklios kainos bei nuolaidos įvairioms kelionėms, t. y. ne tik kelionėms, skirtoms 4 ar daugiau asmenų, bet ir šeimoms, kurias sudaro mažesnis asmenų skaičius. Analizuojant akcijos sąlygas atkreiptinas dėmesys į tai, kad akcijos sąlygose nurodant taikytiną nuolaidą siekta atkreipti dėmesį į 4 ar daugiau asmenų šeimos dėmesį dėl galimos nuolaidos net iki 12 procentų taikymo.

Bendrovė nurodė, jog kelionės paketai, kuriuos formuoja ir per kelionių pardavimo agentus pardavinėja kelionių organizatoriai, susideda iš apgyvendinimo, transporto bei pervežimo paslaugos. Paketo kaina visais atvejais priklauso nuo į kelionę vykstančių asmenų skaičiaus, kadangi kelionės paketo vienos iš sudėtinių dalių – apgyvendinimo paslaugos – kaina priklauso nuo to, kiek asmenų yra apgyvendinama viešbutyje. Didieji viešbučių kambariai, kurie skirti 4 ar daugiau asmenų, dažniausiai pasižymi aukštesniu bei komfortiškesniu įrengimo laipsniu, todėl ir jų kaina viešbučio asortimento kontekste yra didžiausia. Kitaip tariant, trijų ir keturių asmenų šeimos dažniausiai apgyvendinamos skirtingo įrengimo ir komforto kambariuose, todėl jų įsigyjamos apgyvendinimo paslaugos nėra tokios pačios bei vienodos vertės. Universalus ir plačiai komercinėje veikloje taikomas principas – kuo didesnė paslaugos kaina, tuo didesnė nuolaida, galioja ir pasauliniame turizmo versle. Nuolaidos dydis nėra siejamas su vaikų skaičiumi, o gali priklausyti nuo keliaujančių asmenų skaičiaus ir įsigyjamos apgyvendinimo paslaugos specifikos (didesnis ir prabangesnis kambarys ir t. t.). Todėl Bendrovė mano,

jog nurodyta reklama jokia forma nediskriminavo turizmo paslaugų vartotojų ir yra vertintina kaip sąžininga ir atitinkanti komercinę praktiką.

Bendrovė teigė, kad trijų ir keturių asmenų šeimos turi teisę naudotis kelionių organizatoriaus paslaugomis tomis pačiomis sąlygomis, kaip ir kitos sudėties šeimos. Tačiau atkreipia dėmesį į tai, jog yra galimi apgyvendinimo paslaugų ribojimai priklausomai nuo apgyvendinimo įstaigų siūlomų kambarių tipų (tam tikri kambariai gali būti skirti ne daugiau kaip 3 asmenų šeimai ir t. t.).

Bendrovė nėra patvirtinusi kainų klientams, priklausomai nuo šeimos narių skaičiaus, tvarkos.

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.

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, ar Bendrovė, taikydama kelionių nuolaidas šeimoms, nepažeidė lygių galimybių principo, įtvirtinto Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte.

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, 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 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).

Konstitucijos 46 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad Lietuvos ūkis grindžiamas privačios nuosavybės teise, asmens ūkinės veiklos laisve ir iniciatyva. Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą yra konstatavęs, kad Konstitucijos 46 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta asmens ūkinės veiklos laisvės ir iniciatyvos sąvoka yra plati, ji grindžiama prigimtine žmogaus asmens laisve ir prigimtinė teise turėti nuosavybę. Ši sąvoka apima teisę laisvai pasirinkti verslą, teisę laisvai sudaryti sutartis, sąžiningos konkurencijos laisvę, ūkinės veiklos subjektų lygiateisiškumą ir kt. Asmens ūkinės veiklos laisvė ir iniciatyva – tai teisinių galimybių visuma, sudaranti prielaidas asmeniui savarankiškai priimti jo ūkinei veiklai reikalingus sprendimus. Ūkinės veiklos laisvė nėra absoliuti, asmuo ja naudojasi laikydamasis tam tikrų privalomų reikalavimų, apribojimų (Konstitucinio Teismo 2005 m. gegužės 13 d., 2006 m. gegužės 31 d., 2008 m. kovo 5 d., 2011 m. sausio 6 d. nutarimai). Kita vertus, pagal Konstituciją valstybė negali neribotai kištis į asmens ūkinę veiklą, todėl nustatoma apribojimais neleistina paneigti esmines ūkinės veiklos laisvės nuostatas, tokias kaip ūkinės veiklos subjektų lygiateisiškumas, sąžininga konkurencija ir kt. Konstitucinis Teismas savo nutarimuose taip pat ne kartą yra konstatavęs, kad pagal Konstituciją riboti asmens teises ir laisves, taip pat ūkinės veiklos laisvę galima, jeigu yra laikomasi šių sąlygų: tai daroma įstatymu; apribojimai yra būtini demokratinėje visuomenėje siekiant apsaugoti kitų asmenų teises bei laisves ir Konstitucijoje įtvirtintas vertybes, taip pat konstituciškai svarbius tikslus; apribojimais nėra paneigiama teisių ir laisvių prigimtis bei esmė; yra laikomasi konstitucinio proporcingumo principo (inter alia Konstitucinio Teismo 2004 m. sausio 26 d., 2005 m. gegužės 13 d., 2010 m. vasario 26 d., 2011 m. birželio 21 d. nutarimai).

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 sukuriama mažiau palankios sąlygos, taikomi skirtumai, išimties, 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 – 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 yra 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.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalies 10 punkte įtvirtinta, jog tiesiogine diskriminacija nelaikoma lengvatų teikimas amžiaus, negalios bei socialinės padėties pagrindu, kai tai 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 socialinės padėties, 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, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl

skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje socialinė padėtis apibrėžiama kaip asmens padėtis, kurią lemia jo šeiminė padėtis, įgytas išsilavinimas, kvalifikacija ar mokymasis ir studijos mokslo ir studijų institucijose, turima nuosavybė, gaunamos pajamos, teisės aktuose nustatytos valstybės paramos poreikis ir (arba) kiti su asmens turtine padėtimi susiję veiksniai.

Tyrimo metu nustatyta, kad Bendrovė taikė nuolaidas kelionėms, pateikdama tokį tekstą: „Dėmesio – su šeima keliauti apsimoka! Skelbiame superinę akciją: tik BAMBadienių ŠEIMadienių išpardavimo metu (2023 m. birželio 6-16 d.) taikome patrauklias kainas bei nuolaidas įvairioms kelionėms, o perkant kelionę 4 ar daugiau asmenų pas žemiau išvardintus Tez Tour partnerius, gausi net 12 % nuolaidą“.

Iš šios formuluotės matyti, jog specifinė 12 procentų nuolaida nurodytu laikotarpiu buvo taikoma tuo atveju, jeigu kelionę įsigijo 4 ar daugiau asmenys.

Pareiškėja skunde teigė, jog „tokia pardavimų politika diskriminuoja šeimas, kuriuose yra 3 nariai, kadangi šeimoms, kurios susideda iš 3 asmenų ši nuolaida netaikoma. Tokia kainodara kompanija diskriminuoja mažesnes šeimas. Dėl diskriminuojančių sąlygų šeima, kurią sudaro 3 asmenys jaučiasi prastesnė už šeimą, kurią sudaro 4 asmenys.“

Atkreiptinas dėmesys, jog iš esmės paslaugų teikėjas, prekių pardavėjas turi teisę savo nuožiūra nustatyti paslaugų kainas bei tam tikrais atvejais taikyti nuolaidas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas, reiškiantis, jog šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštarauja įstatymams (CK 6.156 str. 1 d.). Draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas

sudaryti sutartį (CK 6.156 str. 2 d.). Sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos (CK 6.156 str. 4 d.).

Atkreiptinas dėmesys, jog šiuo atveju siekiama išsiaiškinti, ar Bendrovė, taikydamą 12 procentų nuolaidą tais atvejais, kai kelionę įsigijo 4 asmenys, nediskriminavo asmenų šeiminės padėties pagrindu.

Nurodytu atveju Bendrovė paaiškino, jog kelionės paketo vienos iš sudėtinių dalių – apgyvendinimo paslaugos – kaina priklauso nuo to, kiek asmenų yra apgyvendinama viešbutyje. Didieji viešbučių kambariai, kurie skirti 4 ar daugiau asmenų, dažniausiai pasižymi aukštesniu bei komfortiškesniu įrengimo laipsniu, todėl ir jų kaina viešbučio asortimento kontekste yra didžiausia. Kitaip tariant, trijų ir keturių asmenų šeimos dažniausiai apgyvendinamos skirtingo įrengimo ir komforto kambariuose, todėl jų įsigyjamoms apgyvendinimo paslaugoms nėra tokios pačios bei vienodos vertės.

Taigi iš Bendrovės paaiškinimų nustatyta, jog kelionės paketas tais atvejais, kai jį įsigyja 4 bei tais atvejais, kai jį įsigyja 3 asmenys, dažniausiai yra skirtingas. Šiuo atveju trijų asmenų šeima įsigyja mažesnės vertės viešbučio kambarį, nei keturių asmenų šeima, atitinkamai 4 asmenų šeima įsigyja brangesnį kelionės paketą, nei 3 asmenų šeima.

Atsižvelgiant į Bendrovės paaiškinimus, konstatuotina, jog taikomos nuolaidos 4 bei 3 asmenų grupėms (įskaitant ir šeimas) skiriasi dėl skirtingos kelionės paketo kainos, skirtingo įsigyjamoms apgyvendinimo paslaugoms vertės, todėl nėra pagrindo teigti, jog šiuo atveju nurodytos asmenų grupės įsigyja tokias pačias paslaugas.

Atsižvelgiant į šias aplinkybes, nėra pagrindo konstatuoti, jog Bendrovė, teikdama paslaugas, pažeidė Lygių galimybių 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostatas, pagal kurias pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas *inter alia* socialinės padėties privalo visiems vartotojams taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Skundą dėl galimos diskriminacijos socialinės padėties pagrindu pripažinti nepagrįstu, nepasitvirtinus jame nurodytiems pažeidimams.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, 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