



Lygių galimybių  
kontrolieriaus  
tarnyba

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos nepriklausoma apžvalga

# Vyresnio amžiaus asmenų diskriminacija paslaugų teikimo srityje

Vilnius  
2024



# Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba

## **Apžvalgą parengė:**

Audronė Daukšaitė-Timpė

Laima Vengalė-Dits

Renata Vanagėlienė

Šarūnė Švilpauskienė

Vilnius

2024

# Turinys

Įvadas .....	4
1. Tarnybos 2023 m. atlikta apklausa apie gyventojų požiūrį į vyresnio amžiaus asmenis.....	7
2. Diskriminacijos samprata. Skundų dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu tyrimo ypatumai..	16
3. Tarnybos statistiniai kreipimūsi ir skundų duomenys dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu paslaugų teikimo srityje.....	20
4. Kelionės draudimo paslaugų teikimas .....	25
5. Vartojimo paskolų teikimas bei kredito kortelių išdavimas vyresnio amžiaus asmenims .....	35
6. Skaitmeninė atskirtis vyresnio amžiaus asmenims gaunant paslaugas .....	48
7. Kiti atvejai dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu paslaugų srityje .....	59
8. Išvados.....	67
9. Rekomendacijos .....	71

# Įvadas

Asmens amžius yra vienas iš nediskriminavimo pagrindų, įtvirtintų Lygių galimybių įstatyme, kurio įgyvendinimo kontrolę pavesta užtikrinti lygių galimybių kontrolieriui. Pagal minėtą įstatymą neleidžiamos tokios situacijos, kai asmenims dėl jų amžiaus sudaromos mažiau palankios sąlygos viešajame ar privačiame sektoriuje, kai su asmenimis būtent dėl jų amžiaus elgiamasi kitaip nei su kitais panašioje situacijoje atsidūrusiais asmenimis. Vis tik, kaip rodo Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos (toliau – ir Tarnyba) praktika, amžius yra viena iš tų asmens savybių, dėl kurių sulaukiama nemažai skundų.

Visuomenės amžėjimas tampa viena reikšmingiausių demografinių tendencijų šiuolaikiniame pasaulyje, kuri atskleidžia nemažai iššūkių, susijusių su vyresnio amžiaus asmenų dalyvavimu socialiniame ir viešajame gyvenime. Atsižvelgiant į tai, 2023 m. buvo parengta apžvalga apie vyresnio amžiaus asmenų diskriminaciją užimtumo srityje<sup>1</sup>, o 2024 m. pristatoma apžvalga apie vyresnių žmonių diskriminaciją paslaugų teikimo srityje.

Įvairių priežasčių nulemtas paslaugų neprieinamumas dėl amžiaus gali stiprinti vyresnio amžiaus asmenų socialinę atskirtį, mažinti jų pasitikėjimą savimi ir gebėjimu dalyvauti visuomenėje. Nepakankamas dėmesys vyresnio amžiaus žmonių poreikiams ne tik apriboja jų prieigą prie paslaugų, bet ir kelia rimtų etinių, socialinių bei ekonominių klausimų. Kai kuriais atvejais diskriminacija pasireiškia tiesiogiai – neigiama nuostata ar atsisakymu padėti. Kitais atvejais tai būna paslėpta, tačiau ne mažiau žalinga sisteminė diskriminacija, kai paslaugos yra tiesiog nepritaikytos arba jų dizainas ignoruoja vyresnių žmonių galimybes. Dėl šios atskirties vyresnio amžiaus asmenys dažnai jaučiasi socialiai izoliuoti, menkavertiški ar net nereikalingi. Tai daro neigiamą poveikį jų savijautai, mažina jų pasitikėjimą savimi.

Analizuojant Tarnybos praktiką paaiškėjo, jog vyresnio amžiaus asmenys, priešingai nei jaunesni, susiduria su kliūtimis įsigyti draudimo bendrovių, bankų teikiamas paslaugas, jiems dažnai net nepaaiškinama, kodėl šios paslaugos apskritai neteikiamos vyresnio amžiaus asmenims arba teikiamos su tam tikromis sąlygomis, atsargiau vertinant klientą. Žmonės kreipiasi ir dėl to, kad kai kurios paslaugos, pavyzdžiui, sveikatos priežiūros, aptarnavimo viešose vietose, teikiamos atmetinai, nepagarbiai, tai yra ignoruojant vyresnio

<sup>1</sup> Vyresnio amžiaus asmenų diskriminacija darbe. Lygių galimybių kontrolieriaus praktika bei įžvalgos. Vilnius, 2023. <https://lvygybe.lt/wp-content/uploads/2023/12/Vyresnio-amziaus-asmenu-diskriminacija-darbe.pdf>

amžiaus asmenis, demonstruojant nepagarbą, menkinantį požiūrį į vyresnio amžiaus pacientus ar klientus.

Pastaraisiais metais sulaukiama ypač daug pasiteiravimų telefonu, paklausimų, skundų dėl elektroninių paslaugų neprieinamumo vyresniems asmenims; besikreipiantieji praneša, kad jie neturi kompiuterių, išmaniųjų telefonų, interneto arba mobilaus interneto, taip pat ir žinių bei įgūdžių naudotis elektroninėmis paslaugomis. Būtent dėl šios priežasties vyresnio amžiaus asmenys, negalėdami internetu savarankiškai sumokėti už tam tikras paslaugas, įsigyti bilietus, keliauti, realizuoti savo teises tokiu pačiu būdu ir priemonėmis, kaip ir kiti visuomenės nariai, jaučia socialinę atskirtį, nevilties ir bejėgiškumo jausmą, ypač tie, kurie yra vieniši. Šias tendencijas tik patvirtino ir Tarnybos atlikta apklausa apie skaitmenizacijos nulemtą vyresnio amžiaus asmenų atskirtį<sup>2</sup>.

Šioje apžvalgoje dėl paslaugų prieinamumo vartojamas abstraktus terminas *vyresnio amžiaus* asmenys ir šis vyresnis amžius nėra apibrėžiamas konkrečia amžiaus riba. Svarbu pažymėti, kad sąvoka *vyresnio amžiaus asmuo* Lietuvoje yra traktuojama skirtingai, atsižvelgiant į kontekstą bei atitinkamą situaciją. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos<sup>3</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.“ Oficialiosios statistikos portale 65 metų ir vyresni asmenys yra įvardijami pagyvenusiais žmonėmis.

Vyresnio amžiaus asmuo gali patirti diskriminacinį elgesį dėl savo amžiaus priklausomai nuo to, kokioje situacijoje, kokiomis aplinkybėmis jam gali būti taikomi jo amžiaus sąlygoti teisių apribojimai. Įsigydamas kelionės draudimo paslaugas žmogus gali būti atsargiau vertinamas nuo 75 m., o skaitmeninių technologijų naudojimo srityje jau 55-erių ar 60-ies metų dirbantis ar nedirbantis žmogus gali susidurti su tam tikrais iššūkiais. Todėl šioje apžvalgoje nėra konkrečiai apibrėžiama amžiaus riba, nuo kuriuos asmenys yra priskiriami vyresnio amžiaus asmenų grupei. Nagrinėjant Tarnybai pateiktus skundus, paklausimus, kuriuose aprašomas mažiau palankus elgesys dėl amžiaus, konkrečioje situacijoje vertinama aplinkybių visuma ir

<sup>2</sup> Vyresnio amžiaus žmonių skaitmeninė atskirtis. Kiekybinio ir kokybinio tyrimų apžvalga. Vilnius, 2024. [https://lvgybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/vyresnio-amziaus-zmoniu-skaitmenine-atskirtis\\_apzvalga-2024.pdf](https://lvgybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/vyresnio-amziaus-zmoniu-skaitmenine-atskirtis_apzvalga-2024.pdf).

<sup>3</sup> Interneto prieiga: <https://sam.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/visuomenes-sveikatos-prieziura/sveikas-senejimas>.

žiūrima, ar žmogui faktiškai dėl jo amžiaus yra sudaromos nevienodos, nepalankios galimybės įsigyti tam tikras paslaugas.

Šioje apžvalgoje skaitytojai yra supažindinami su diskriminacijos dėl amžiaus samprata, trumpai apžvelgiami Tarnybos užsakymu 2023 m. atliktos gyventojų apklausos<sup>4</sup> apie požiūrį į vyresnio amžiaus asmenis duomenys; jau minėto 2024 m. Tarnybos atlikto vyresnio amžiaus asmenų skaitmeninės atskirties tyrimo rezultatai; apžvelgiami statistiniai duomenys apie Tarnyboje gautus skundus, paklausimus ir kreipimusis kitais būdais dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų srityje.

Apžvalgoje plačiau aprašomi Tarnyboje 2016–2024 m. atlikti tyrimai dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu gaunant paslaugas šiose srityse: kelionės draudimo paslaugų teikimo, paskolų suteikimo, banko kreditinių kortelių išdavimo, prekių ir paslaugų prieinamumo vyresnio amžiaus asmenims naudojantis skaitmeninėmis technologijomis bei kiti atvejai, kuomet dėl amžiaus buvo ribojamos galimybės gauti sveikatos priežiūros, sporto, laisvalaikio ir kitas paslaugas. Apžvalgos pabaigoje pateikiamos išvados bei rekomendacijos suinteresuotoms institucijoms, galinčioms prisidėti prie vyresnio amžiaus asmenų padėties gerinimo.

Apžvalga yra skirta visuomenei, paslaugas teikiantiems subjektams, politikos formuotojams, valstybės, savivaldos institucijoms ir įstaigoms, nevyriausybinėms organizacijoms.

<sup>4</sup> Apklausa atliko Visuomenės nuomonės ir tyrimų centras „Vilmorus“; <https://lygybe.lt/tyrimai/visuomenes-apklausa-apie-poziori-i-vyresnius-zmones/>.

# 1. Tarnybos 2023 m. atlikta apklausa apie gyventojų požiūrį į vyresnio amžiaus asmenis

2023 m. Tarnybos užsakymu buvo atlikta visuomenės nuomonės apklausa<sup>5</sup> apie gyventojų požiūrį į vyresnio amžiaus asmenis. Šią reprezentatyvią šalies gyventojų apklausą atliko visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras „Vilmorus“. Tyrime dalyvavo per tūkstantį respondentų (-čių) iš 25 miestų ir daugiau nei 40 kaimų.

Išanalizavusios apklausos rezultatus, Tarnybos ekspertės pastebėjo, kad gyventojų požiūris į senumo suvokimą kinta. Gyventojų buvo klausiama: „Kaip manote, kokio amžiaus žmogus pradedamas laikyti senu?“. 2011 m. to paties Lietuvos gyventojų teiravosi „Eurobarometro“ apklausa. Tą kartą klausimas nebuvo išskirtas pagal lytį, tačiau iš atsakymų sudarytas bendras amžiaus vidurkis, kai asmuo pradedamas laikyti senu, siekė 65 m. 2023 m. senu žmogus laikytas maždaug 3 metais vėliau.

Tikėtina, kad respondentų nurodomas didesnis senatvės amžius sietinas su tuo, kad žmonės vis labiau domisi sveiku gyvenimo būdu, sveika mityba, todėl jų savijauta ir suvokimas apie tai, kada ateina senatvė, kinta. Vyresnio amžiaus žmonės gyvena sveikiau, aktyviau, ilgiau lieka darbo rinkoje, todėl ir visuomenės senumo suvokimas kinta. Vis dėlto, vyresnio amžiaus asmenys susiduria su sunkumais darbo rinkoje, naudodamiesi prekėmis ir paslaugomis.

Apklausos rezultatai parodė, kad 75 proc. apklaustųjų mano, jog vyresnio amžiaus žmonių diskriminacija Lietuvoje yra iš dalies arba labai paplitusi.

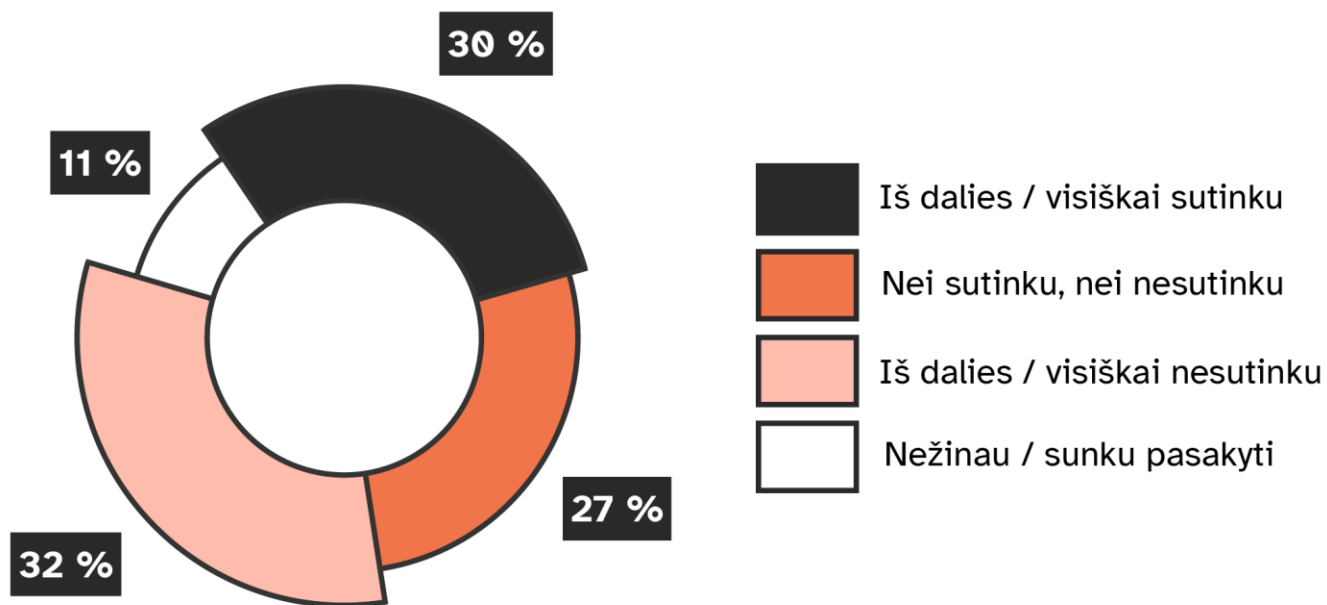
Dar daugiau respondentų (78 proc.), sutinkančių, kad vyresnio amžiaus žmonių diskriminacija yra paplitusi, priklauso 50 m. ir vyresnių žmonių grupei.

Tarnybos ekspertės priėjo prie išvados, kad diskriminacija dėl vyresnio amžiaus – atpažįstama, matoma problema visuomenėje, ypač žmonėms, kurie patys priklauso vyresnio amžiaus asmenų grupėms.

<sup>5</sup> Nuoroda internete: [https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/10/Visuomenes-apklausa\\_poziuris-i-vyresnius-asmenis.pdf](https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/10/Visuomenes-apklausa_poziuris-i-vyresnius-asmenis.pdf).

Apklauso rezultatai parodė, kad daugiausia stereotipų apie vyresnio amžiaus žmones turi jauni asmenys. Pavyzdžiui, 50 proc. asmenų iki 29 m. mano, kad vyresnio amžiaus žmonės per dažnai lankosi poliklinikose ir kitose sveikatos priežiūros įstaigose (palyginti, taip mano tik 25,5 proc. 70 m. ir vyresnių asmenų). Bendrai tokios nuomonės laikosi 30 proc. visų respondentų (1 pav.).

### Ar sutinkate su teiginiu: „Vyresnio amžiaus žmonės per dažnai lankosi poliklinikose ir kitose sveikatos priežiūros įstaigose“?



1 pav.

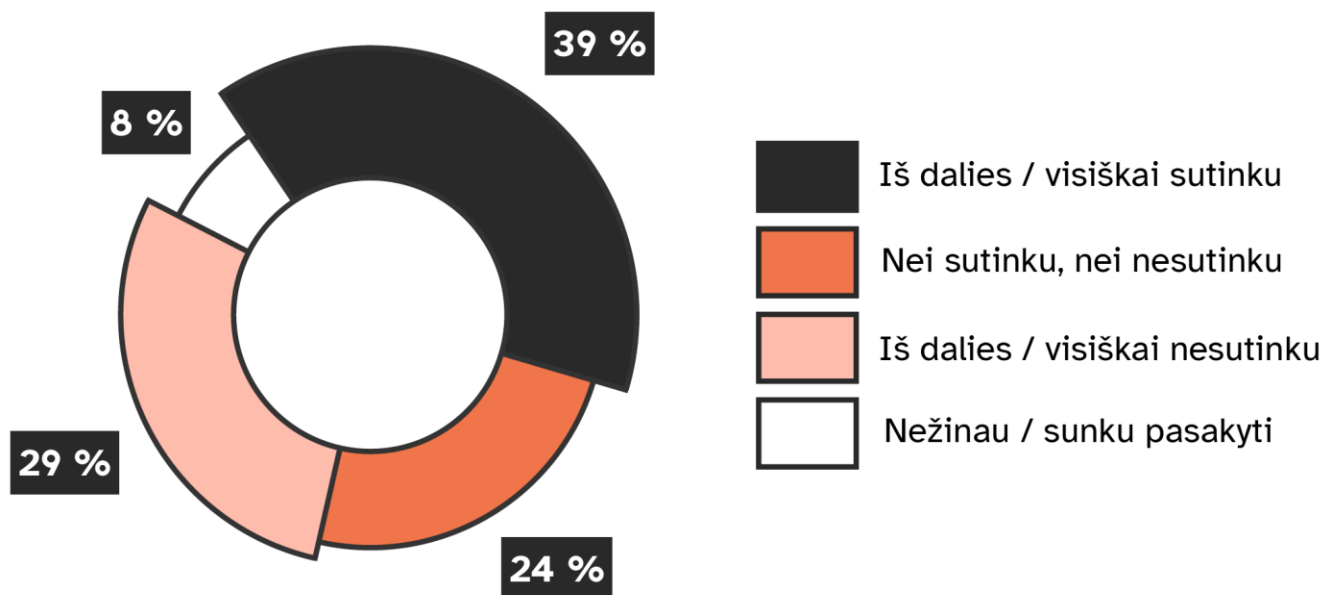
Taip pat beveik kas trečias (28 proc.) jaunesnis nei 29 m. respondentas sutinka su teiginiu, kad vyresnio amžiaus žmonės sveikatos problemas ir kitus negalavimus yra linkę išsigalvoti (palyginti, su šiuo teiginiu sutiko tik 13 proc. pačių vyriausių apklauso respondentų).

Kalbant apie vyresnius vairuotojus, vėlgi, stereotipinis mąstymas būdingesnis jaunesniems respondentams: 51 proc. asmenų iki 39 m. mano, kad vyresnio amžiaus vairuotojai kelia pavojų keliuose. Tarp visų apklaustų amžiaus grupių, iš dalies arba visiškai sutikusių su tokiu teiginiu buvo 39 proc. (2 pav.).

Labiausiai vertinamas vyresnių žmonių indėlis darbo rinkoje ir į anūkų priežiūrą. (3 pav.).



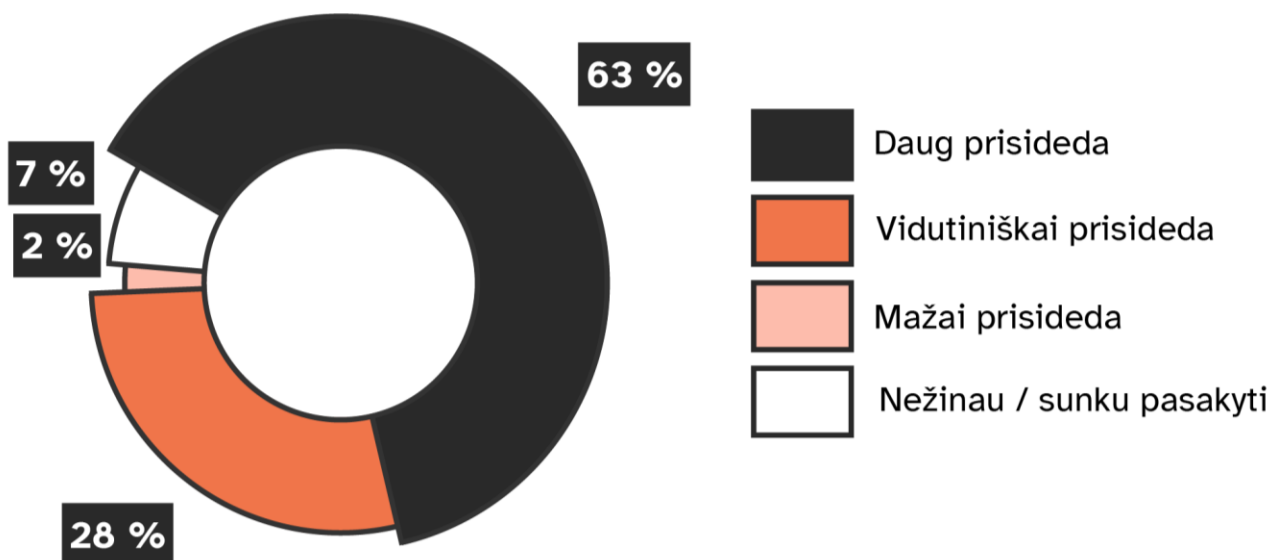
## Ar sutinkate su teiginiu: „Vyresnio amžiaus vairuotojai kelia pavojų keliuose“?



! Vyrai buvo dažniau linkę su teiginiu nesutikti (32 %), nei moterys (26 %).

2 pav.

## Kiek, jūsų nuomone, 55 metų ir vyresni žmonės prisideda prie visuomenės gerovės prižiūrėdami anūkus?

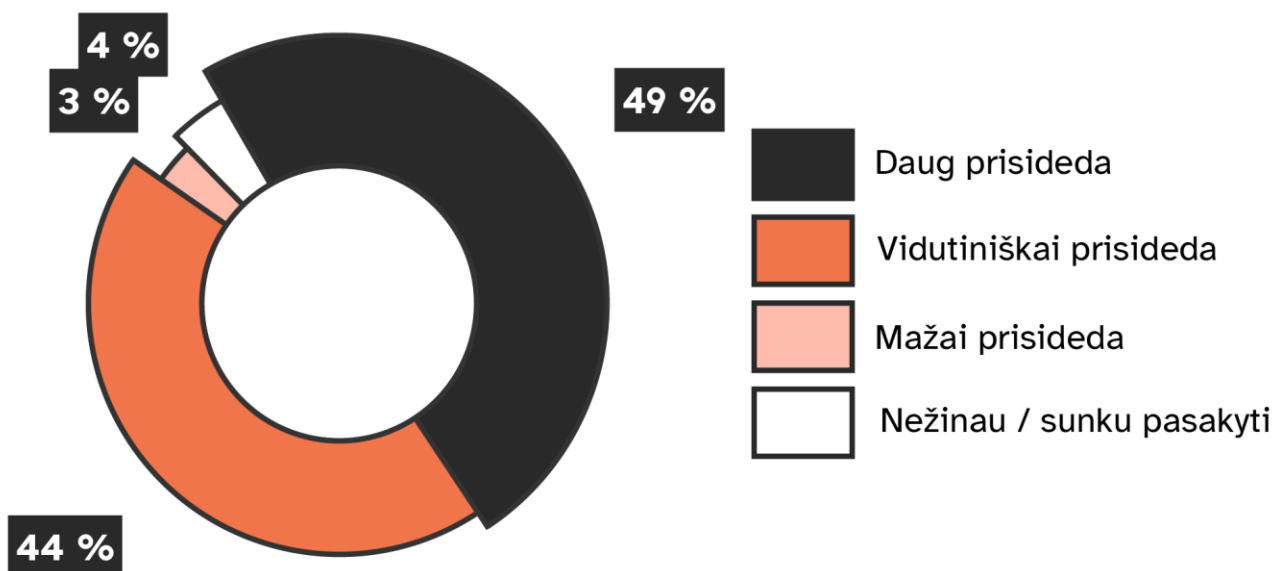


3 pav.

Įdomu tai, kad vyresnių asmenų, kaip anūkų prižiūrėtojų, įvaizdis pats stipriausias moksleivių ir studentų grupėje – net 77 proc. jų mano, kad tuo vyresni asmenys daug prisideda prie visuomenės gerovės (palyginti, tik 61 proc. 60–69 m. asmenų mano, kad vyresni asmenys būtent tuo daug prisideda prie visuomenės gerovės).

Mažiausiai vyresnių žmonių indėlis vertinamas prekių ir paslaugų vartojimo srityje. Tokia nuomonė koreliuoja su realybe Lietuvoje: Valstybės duomenų agentūros duomenimis, 60 m. ir vyresni asmenys, palyginti su jaunesniais, skiria mažiausiai pinigų kasdienėms išlaidoms, o pensinio amžiaus asmenys yra antra visuomenės grupė po bedarbių, susidurianti su didžiausia skurdo rizika (labiausiai skursta 65 m. ir vyresnės moterys). Statistinius duomenis papildo ir visuomenėje bei žiniasklaidoje vyraujantis įvaizdis, kad vyresni žmonės nėra linkę išlaidauti, gyvena taupiau, mažiau pramogauja ir keliauja ir pan. (4 pav.).

### Kiek, jūsų nuomone, 55 metų ir vyresni žmonės prisideda prie visuomenės gerovės kaip prekių ir paslaugų vartotojai?



4 pav.

Į klausimus apie vyresnių žmonių indėlį į visuomenės gerovę Lietuvos gyventojai „Eurobarometro“ apklausoje atsakė 2011 m. Tų metų rezultatai rodo, kad pirmaujanti sritis, kurioje matomas svarus vyresnio amžiaus žmonių indėlis, yra anūkų priežiūra – 2011-aisiais taip teigė 72 proc. respondentų.

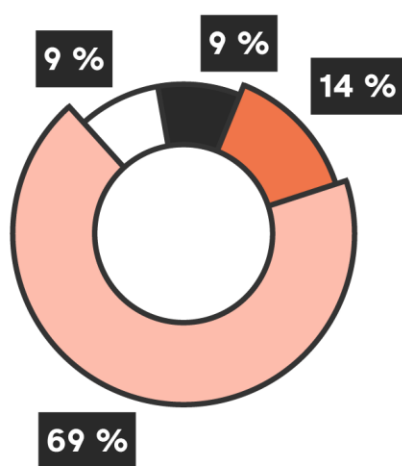
2011 m. vyresnius gyventojus kaip svarbius prekių ir paslaugų vartotojus visuomenėje matė 60 proc. respondentų, palyginti su 49 proc. 2023 m.

Apklausoje gyventojų buvo teirujamasi, ar per paskutinius 2 metus jie / jos buvo diskriminuojami (-os) dėl savo amžiaus, ar buvo diskriminavimo dėl amžiaus liudininku (-e) sveikatos apsaugos srityje, siekiant gauti finansines paslaugas ar įsigyti produktus, laisvalaikio veiklose (sportas, turizmas ir kt.). Tarnybos ekspertės pateikė įžvalgą, jog analizuojant duomenis apie diskriminacijos patirtis, svarbu atsižvelgti į respondentų amžių. Išsiskiria dvi sritys, kuriose vyresnio amžiaus žmonės teigia dažniau patyrę diskriminaciją dėl amžiaus ar buvę jos liudininkais.

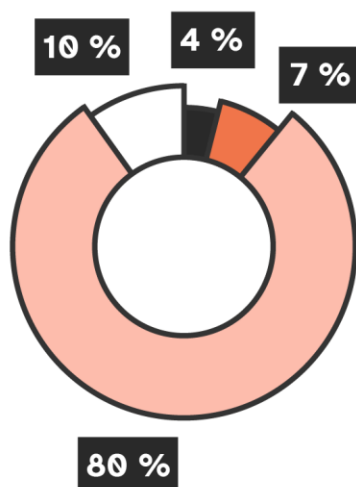
### Ar per paskutinius 2 metus jūs buvote diskriminuojamas (-a) dėl savo paties amžiaus, ar buvote diskriminavimo dėl amžiaus liudininku (-e) kurioje nors šių sričių?

Suminė reikšmė procentais sudaro daugiau nei 100 proc., nes šiame klausime buvo galima pasirinkti daugiau nei 1 atsakymą.

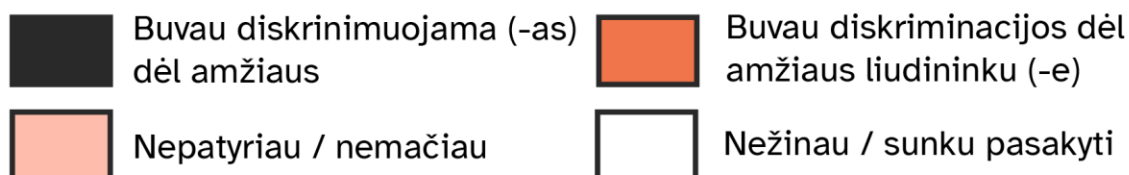
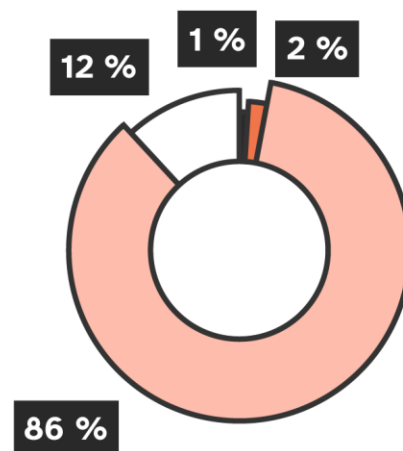
#### Sveikatos apsaugos srityje



#### Siekiant gauti finansines paslaugas arba įsigyti produktus



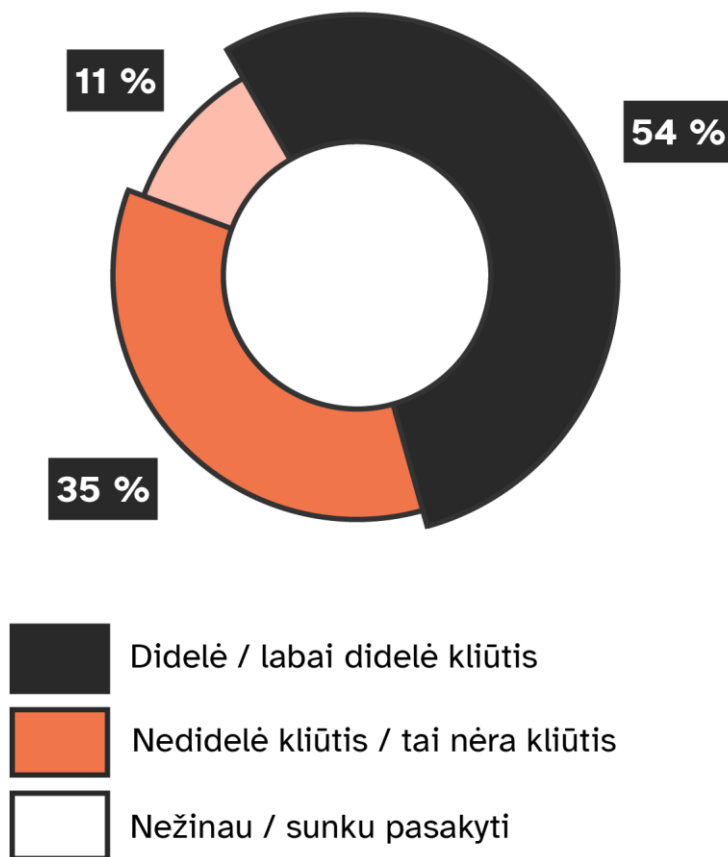
#### Laisvalaikiu (turizmas, sportas ir pan.)



Sveikatos apsaugos srityje 2011 m. diskriminaciją teigė patyrę 4 proc., buvę liudininkais – 7 proc. atsakiusių (2023 m. – atitinkamai 9 proc. ir 14 proc.) (5 pav.).

Mažiau apklaustųjų manė, kad vyresnio amžiaus asmenys patiria diskriminaciją finansinių paslaugų bei laisvalaikio srityje. Finansinių paslaugų srityje diskriminaciją teigė patyrę 4 proc., buvę liudininkais – 7 proc. atsakiusių. Laisvalaikio srityje diskriminaciją nurodė patyrę 1 proc., buvę liudininkais – 2 proc. atsakiusių (5 pav.).

### **Kaip manote, ar išmaniųjų technologijų naudojimas prekių ir paslaugų pardavimui bei bendravimui su klientais yra kliūtis vyresnio amžiaus asmenims?**



6 pav.

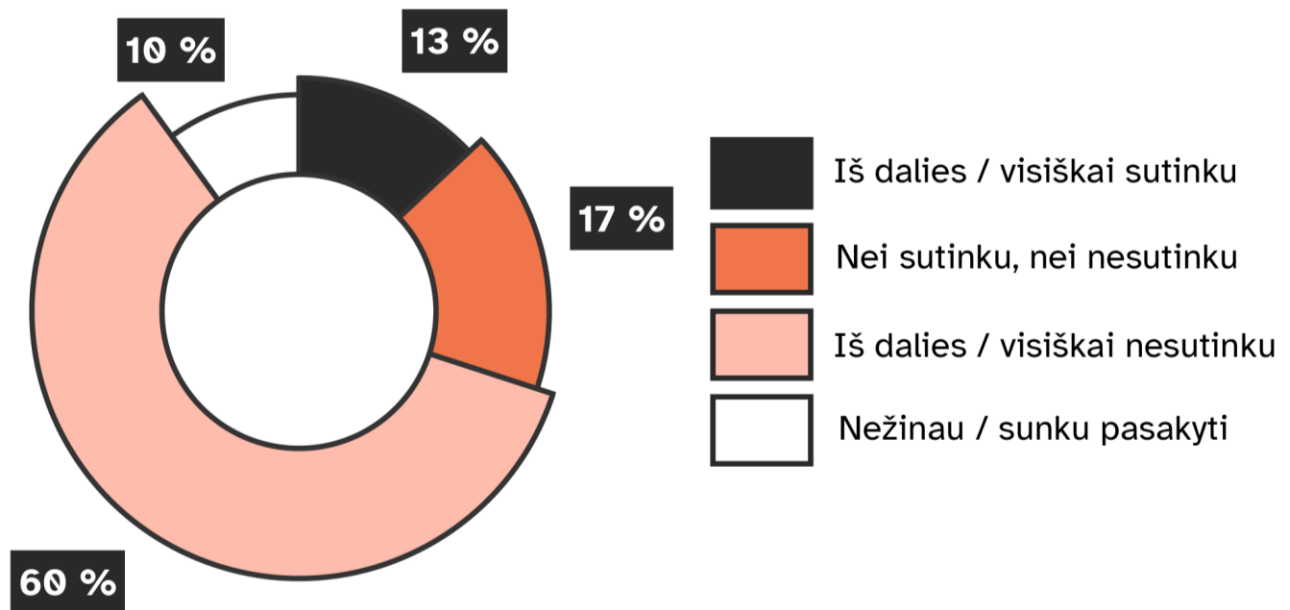
Minėtoje apklausoje buvo teiraujama apie prekių ir paslaugų prieinamumą vyresnio amžiaus žmonėms.

Gyventojų buvo klausama: „Kaip manote, ar išmaniųjų technologijų naudojimas prekių ir paslaugų pardavimui bei bendravimui su klientais yra kliūtis vyresnio amžiaus žmonėms?“ Net 54 proc. manė, kad skaitmeninių technologijų naudojimas yra didelė ar labai didelė kliūtis perkant paslaugas ar prekes (6 pav.).

Šiuos apklausų duomenis patvirtina ir Tarnybos atliktų skundų tyrimų bei gautų kreipimųsi duomenys, taip pat 2024 m. Tarnybos atlikta apklausa apie skaitmeninę vyresnių žmonių atskirtį naudojantis prekėmis bei paslaugomis, apie kurią plačiau kalbama kituose šios apžvalgos skyriuose.

Gyventojų taip pat buvo klausiama: „Ar sutinkate, kad draudimo bendrovės gali rinktis nedrausti vyresnio amžiaus žmonių kelionės, būsto ar kitu draudimu?“ 13 proc. apklaustųjų sutinka su šiuo teiginiu. 6 iš 10 apklaustųjų mano, kad draudimo bendrovės neturėtų galėti rinktis savo klientų pagal amžių ir nedrausti vyresnio amžiaus žmonių kelionės, būsto ar kitu draudimu (7 pav.).

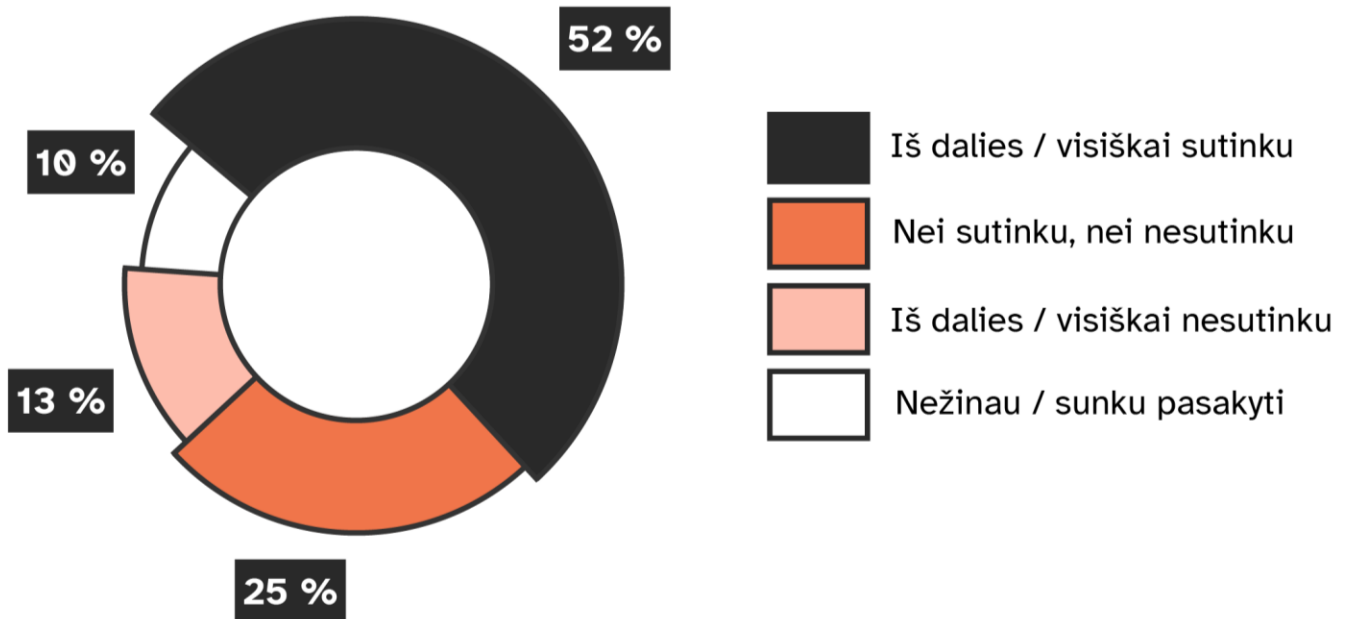
### Ar sutinkate, kad draudimo bendrovės gali rinktis nedrausti vyresnio amžiaus žmonių kelionės, būsto ar kitu draudimu?



7 pav.

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba yra ne kartą sulaukusi skundų ir gyventojų kreipimūsi dėl situacijų, kai draudimo bendrovės nenorėdavo drausti vyresnių žmonių, atsisakydavo arba nesudarydavo sąlygų įsigyti draudimo paslaugų. Tai rodo visuomenėje paplitusias nuostatas, kad vyresni asmenys neva yra ligoti, mažiau sveiki, o amžius gali būti savaimė kriterijus sprendžiant dėl draudimo rizikos. Lygių galimybių kontrolierė ne kartą pasisakė, kad amžius neturėtų būti kriterijumi, o būtina atsižvelgti į kiekvieno žmogaus individualų atvejį.

## Kaip manote, ar vyresnio amžiaus žmonėms turi būti suteikiamos nuolaidos įsigyti prekes ir paslaugas?



8 pav.

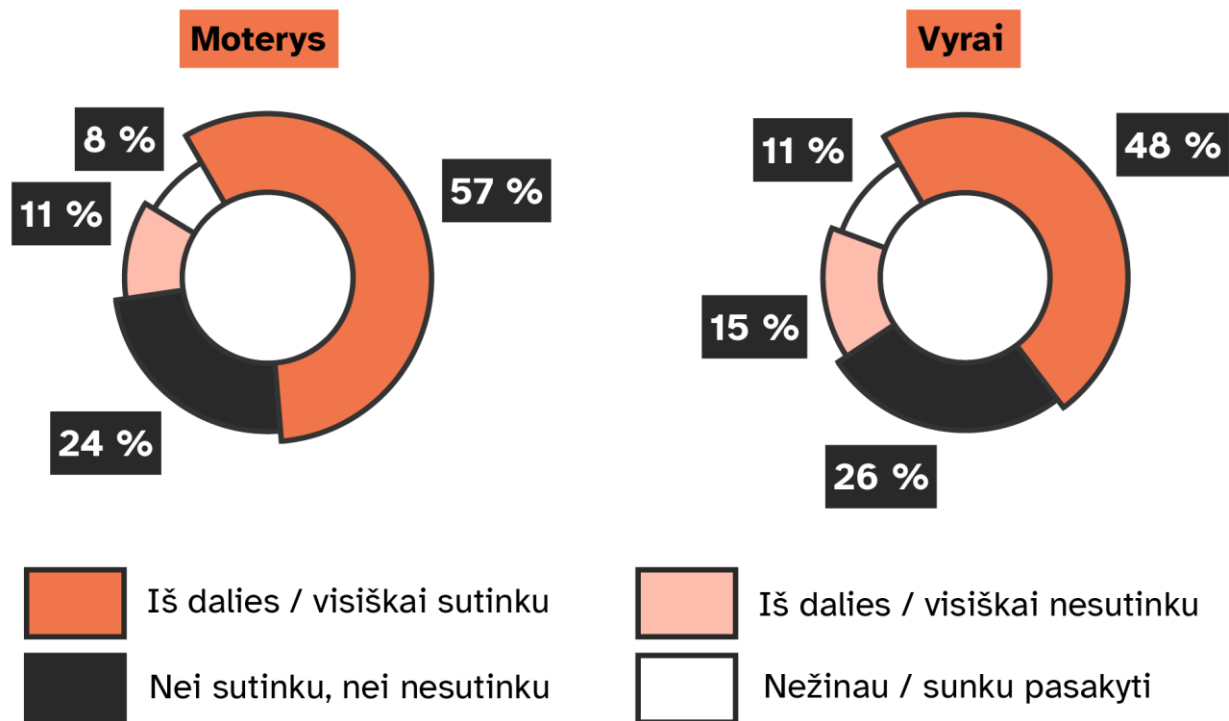
Apklausos rezultatai atskleidė, kad tik šiek tiek daugiau nei pusė Lietuvos gyventojų (52 proc.) palaiko nuolaidas prekėms ir paslaugoms, skirtas pensinio amžiaus žmonėms (8 pav.).

Moterys tokias nuolaidas palaiko labiau nei vyrai – 57 proc. moterų ir 48 proc. vyrų (9 pav.).

Toks skirtumas galimai susijęs su faktu, kad dažniausiai moterys yra atsakingos už maisto gaminimą ir rūpinimąsi šeimos narių priežiūra (tarp jų ir vyresniais šeimos nariais), todėl dažniau tiesiogiai susiduria su prekių ir paslaugų pirkimu, seka ir skaičiuoja kainas, tvarko šeimos biudžetą. Taip pat Lietuvos statistiniai duomenys rodo, kad moterys vidutiniškai gyvena 10 m. ilgiau už vyrus, todėl nuolaidų taikymas pensinio amžiaus žmonėms joms yra labai aktualus klausimas.

Labiausiai nuolaidų taikymui pritaria vyriausieji – 70 m. ir vyresni – respondentai (60 proc.) ir patys pensininkai (59 proc.).

**Kaip manote, ar vyresnio amžiaus žmonėms turi būti suteikiamos nuolaidos įsigyti prekes ir paslaugas?**



9 pav.

## 2. Diskriminacijos samprata. Skundų dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu tyrimo ypatumai

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 jiems būdingų požymių. Diskriminacijos sąvoka paprastai siejama su lygių galimybių, lygiateisiškumo pažeidimu, o nediskriminavimas – su asmenų lygaus traktavimo, lygių galimybių realizavimo kategorijomis. Konstitucinė nediskriminacijos samprata atskleidžiama remiantis Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsniu, kuriame nustatyta, 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.

Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, taip pat kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, asmenys negali būti diskriminuojami, jiems negali būti teikiama privilegijų<sup>6</sup>. 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<sup>7</sup>. 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<sup>8</sup>.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos

<sup>6</sup> Be kitų, Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d., 2016 m. spalio 27 d. nutarimai.

<sup>7</sup> Be kitų, Konstitucinio Teismo 2017 m. gruodžio 19 d. išvada, 2019 m. sausio 11 d. nutarimas.

<sup>8</sup> Be kitų, Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai.



garantuojamas teisės, III antraštinėje dalyje, skirtoje lygybei, įtvirtintas asmenų 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, turinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos (21 straipsnio 1 dalis).

Amžius, kaip draudžiamo diskriminavimo pagrindas, yra vienas iš dažniausiai Tarnybai pateiktuose skunduose ir paklausimuose minimų pagrindų. Viena iš sričių, kurioje pareiškėjai jaučiasi diskriminuojami amžiaus pagrindu, yra paslaugų teikimo, prekių įsigijimo sritis.

Šioje apžvalgoje aptariami atlikti tyrimai dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu, kuomet skundus pateikę pareiškėjai įvairiose situacijose įžvelgė nevienodą, mažiau palankų elgesį su jais būtent dėl amžiaus. Tiriant galimos diskriminacijos dėl amžiaus atvejus, svarbu įvertinti pateiktą situacijos aprašymą, aplinkybes, kuriomis vyko skundžiami veiksmai, neigiamas pasekmes pareiškėjui, pateiktus įrodymus dėl skundžiamų aplinkybių bei visas kitas aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos fakto buvimo.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, tyrimas dėl galimos diskriminacijos pradedamas ir įrodinėjimo pareiga tenka apskųstajam asmeniui<sup>9</sup>. Skundo tyrimo metu apskųstajam asmeniui yra pateikiami klausimai, kurie padėtų išaiškinti skunde nurodytas aplinkybes, prašoma pateikti paaiškinimą dėl galimai vykdytų diskriminacinių veiksmų, apklausiami liudytojai, analizuojama, kokie teisės aktai yra taikomi skundžiamai situacijai bei vertinama, ar skundžiamas subjektas pažeidė teisės aktų nuostatas, taikydamas pareiškėjui diskriminacinį elgesį dėl amžiaus. Svarbu pažymėti, kad atliekant tyrimus dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų įsigijimo srityje įrodinėjimo pareiga tenka apskųstajam asmeniui, kuris privalo įrodyti, kad jis nevykdė diskriminacinių veiksmų pareiškėjo atžvilgiu, arba jeigu tokie veiksmai ir buvo vykdomi, apskųstasis asmuo privalo pateikti motyvuotus paaiškinimus, argumentus, paaiškinančius nevienodo elgesio su asmenimis dėl jų amžiaus priežastis.

<sup>9</sup> Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnis.

Tiriant skundus dėl galimo diskriminavimo amžiaus pagrindu yra atliekamas asmenų, kurių aplinkybės yra panašios, palyginimas ir vertinama, ar kito nei pareiškėjas amžiaus asmenys yra traktuojami palankiau, ar būtent pareiškėjo amžius lėmė mažiau palankų elgesį su juo. Dažnai tokių tyrimų metu atliekamos gilesnės, platesnės analizės, siekiant įvertinti, kokios apskritai yra tendencijos, kokią politiką taiko pardavėjas ar paslaugų teikėjas vartotojams, pavyzdžiui, ar pastebima tendencija, kad apskritai pensinio amžiaus asmenims arba vyresniems kaip 70 m. asmenims nėra teikiamos atitinkamos paslaugos.

Tuo atveju, kai trūksta duomenų apie padarytą pažeidimą ir objektyviai neįmanoma gauti įrodymų, patvirtinančių diskriminacijos fakto buvimą, pavyzdžiui, ginčo šalių paaiškinimai yra kardinaliai priešaringi ir nėra liudytojų, garso, vaizdo įrašų, kuriais būtų galima patvirtinti skundžiamas aplinkybes, tyrimas dėl galimos diskriminacijos nutraukiamas, trūkstant objektyvių duomenų apie galimai padarytą pažeidimą.

Svarbu pažymėti, kad diskriminacija dėl amžiaus prekių ir paslaugų teikimo srityje gali pasireikšti ne tik kaip tiesioginė, bet ir kaip netiesioginė diskriminacija. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje pateiktą netiesioginės diskriminacijos sampratą, tai 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 amžiaus 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.

Vadovaujantis susiformavusia teismų praktika, 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 asmenimis (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 formuojamą praktiką, tokiomis aplinkybėmis būtina įvertinti, ar „pateikti statistiniai duomenys yra patikimi ir ar į juos galima atsižvelgti, tai yra 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.

Tarnybos praktikoje buvo atvejų, kai netiesioginė diskriminacija dėl amžiaus buvo nustatyta būtent vertinant skaitmeninių paslaugų teikimą vyresnio amžiaus asmenims. Tyrimų metu paaiškėjo, kad paslaugų teikėjai vis platesne apimtimi taiko elektroninių paslaugų teikimą ir atsisako fizinio kontakto teikiant įvairias paslaugas, pastebima, kad tam tikras prekes arba prekes su nuolaida galima įsigyti tik elektroninio ryšio priemonėmis. Tokia tvarka taikoma visiems vienodai, tačiau neturint kompiuterių, išmaniųjų telefonų, prieigos prie interneto bei apskritai neturint specifinių žinių ir įgūdžių naudotis išmaniosiomis technologijomis, siūlomų prekių ar paslaugų įsigijimas tampa labai komplikotas arba visiškai neįmanomas, ypač būtent vyresnio amžiaus asmenims. Todėl tokiais atvejais laikoma, kad prekių ir paslaugų teikėjo taikomas elgesys, praktika, taisyklės yra neutralaus pobūdžio, tačiau taikant tokį elgesį praktikoje paaiškėja, ir tai patvirtinama statistikos duomenimis, kad vyresnio amžiaus asmenys, neturintys kompiuterinio raštingumo įgūdžių, išmaniųjų telefonų ir daug rečiau nei jauni asmenys besinaudojantys elektroninėmis ryšio priemonėmis, objektyviai negali pasinaudoti tam tikromis paslaugomis arba įsigyti prekių tokiomis pačiomis sąlygomis kaip jauni asmenys, kuriems naudojimas kompiuteriu ar išmaniuoju telefonu yra įprasta kasdienybė. Tokiais atvejais galima teigti, kad vyresnio amžiaus asmenys būtent dėl paslaugų teikėjo taikomos iš pirmo žvilgsnio neutralios praktikos, taisyklių patiria netiesioginę diskriminaciją dėl amžiaus įsigydami prekes ir paslaugas.

### 3. Tarnybos statistiniai kreipimūsi ir skundų duomenys dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu paslaugų teikimo srityje

Svarbus ir specifinis ypatumas, kad amžius, kaip vienas iš Lygių galimybių įstatyme įtvirtintų draudžiamo diskriminavimo pagrindų, yra žmogaus savybė, tapatybės požymis, kuris yra reliatyvus žmogui senėjant ir dėl kurio įvairiais savo gyvenimo tarpsniais žmogus gali patirti mažiau palankų elgesį. Tai yra tiek jaunas žmogus, tiek vidutinio ar vyresnio amžiaus asmuo gali patirti mažiau palankų traktavimą dėl savo amžiaus, priklausomai nuo to, kokiomis aplinkybėmis, kokioje situacijoje ir su kokio palyginamojo amžiaus asmenimis jis sieja mažiau palankų savęs vertinimą. Tačiau Tarnybos praktika leidžia daryti išvadą, kad besikreipiantieji dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityje, kaip ir užimtumo srityje, yra vyresnio amžiaus asmenys, dažniau priklausantys 65 m. ir vyresnių asmenų grupei.

Amžius, kaip draudžiamo diskriminavimo pagrindas, yra vienas iš dažniausiai minimų pagrindų, nurodomų Tarnybai adresuotuose skunduose ir paklausimuose. Viena iš sričių, kurioje pareiškėjai jaučiasi galimai diskriminuojami amžiaus pagrindu, yra paslaugų teikimo sritis.

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsniu prekių pardavėjui, gamintojui ar paslaugų teikėjui yra nustatytos pareigos visiems vartotojams, nepaisant amžiaus ir kitų požymių, 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. Šių pareigų nevykdymas arba netinkamas vykdymas laikomas lygių galimybių pažeidimu.

Nuo 2016 m. sausio 1 d. iki 2024 m. spalio 1 d. (toliau – apžvalgos laikotarpis) Tarnyboje gauti 93 skundai dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityje:

- 87 skundai dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu nustatant prekių ir paslaugų teikimo sąlygas ir kainas;
- 6 skundai dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų reklamoje ir teikiamoje informacijoje.

Taigi apibendrinant galima daryti išvadą, kad dauguma gautų skundų visu apžvalgos laikotarpiu yra / buvo susiję su nevienodomis prekių ir paslaugų teikimo sąlygomis. Kaip buvo rašyta pirmiau, Tarnybos praktika atskleidė, kad apskritai daugelis skundų, kitokio pobūdžio kreipimūsi yra susiję būtent su vyresnio amžiaus asmenų patiriama diskriminacija prekių ir paslaugų teikimo srityje.

Galima pastebėti, kad apskritai skundai dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu per apžvalgos laikotarpį visais metais sudarė santykinai didelę dalį visų Tarnyboje gaunamų skundų ir jie savo skaičiumi atsiduria trečioje arba antroje vietoje po skundų dėl diskriminacijos lyties, negalios pagrindais.

Apžvalgos laikotarpiu lygių galimybių kontrolierės iniciatyva buvo atlikta 13 tyrimų dėl diskriminavimo amžiaus pagrindu, kai iš Tarnybai pateiktos informacijos ar kitų viešai prieinamų informacijos šaltinių sužinota, kad buvo nustatytos labiau (mažiau) palankios prekių ir paslaugų įsigijimo sąlygos atitinkamo amžiaus asmenims.

Svarbu pažymėti, kad prekių ir paslaugų teikimo sritis, priešingai nei užimtumo sritis, yra ta socialinių santykių sritis, kurioje įvairaus amžiaus žmonės praktiškai kiekvieną dieną realizuoja savo teises, tenkindami kasdienius poreikius, nepriklausomai nuo to ar jie mokosi, dirba, yra sulaukę senatvės pensijos. Kiekvienas asmuo, norėdamas įsigyti prekes ar paslaugas, tikisi jas įgyti vienodomis sąlygomis, nepriklausomai nuo amžiaus, jaustis orus bei sulaukti pagarbaus prekių pardavėjo ir paslaugų teikėjo aptarnavimo. Todėl manytina, kad asmenys, įgyvendindami savo kaip vartotojų teises, neturėtų bijoti jas ginti teisės aktų nustatyta tvarka, pateikdami skundus, prašymus Tarnybai. Vis tik Tarnybos skundų statistikos duomenys rodo, kad žmonės, nors ir susiduria su savo teisių pažeidimais prekių ir paslaugų teikimo srityje, nėra labai aktyvūs savo galimai pažeistų teisių gynėjai, ypač vyresnio amžiaus asmenys, kurie dėl įvairių priežasčių apskritai nelingę teikti skundų dėl patiriamos diskriminacijos.

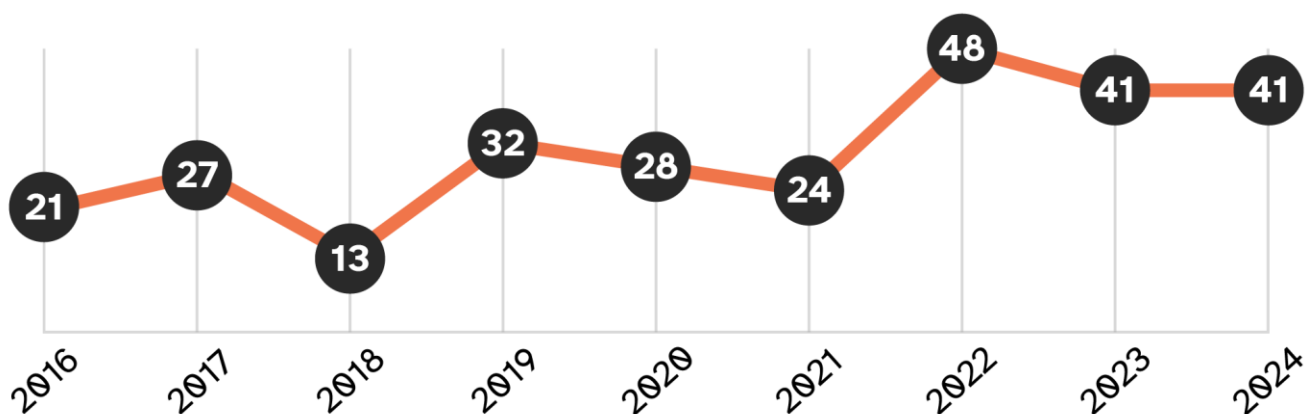
Remiantis mokslinė publikacija „Diskriminacijos suvokimas ir požiūris į lygių galimybių principo užtikrinimą Lietuvoje“<sup>10</sup>, kuri buvo parengta pagal 2017 m. atliktos reprezentatyvios Lietuvos gyventojų apklausos duomenis: „Mažą gyventojų motyvaciją ginti savo pažeistas teises lemia įsitikinimas, kad lygybė prieš įstatymą nėra visiškai įgyvendinta (68 proc. apklaustųjų mano, kad „Lietuvoje visi žmonės yra lygūs, bet yra ir lygesnių už kitus“, 61 proc.

<sup>10</sup> <https://www.lmaleidykla.lt/ojs/index.php/filosofija-sociologija/article/view/4016/2855>

nepritaria teiginiui, kad „Lietuvoje visi žmonės turi lygias teises ir galimybes“, o 63 proc. nesutinka, kad „Lietuvoje visi žmonės gali apginti savo teises, jei jos buvo pažeistos“). 7 iš 10 respondentų lygių galimybių situaciją ir galimybes atkurti pažeistas teises Lietuvoje vertina pesimistiškai, o 3 iš 10 – optimistiškai. Šiek tiek labiau optimistiškai yra nusiteikę aukštesnes pajamas turintys, labiau išsilavinę ir jaunesni nei 29 metų arba vyresni nei 80 metų respondentai.“

Minėtoje publikacijoje aptariami motyvai, lemiantys žmonių pasyvumą ginti savo pažeistas teises: „Svarbus motyvas, lemiantis žmonių pasyvumą, respondentų manymu, yra viešumo vengimas ir nenoras, kad kiti žmonės sužinotų apie diskriminacijos patirtį (tokios nuomonės laikosi 77 proc. apklaustųjų), ir galimų neigiamų viešumo pasekmių baimė“; 75 proc. apklaustųjų įsitikinę, kad problemų geriau neviešinti norint apsaugoti šeimą nuo streso ir galimų persekiojimų; 66 proc. apklaustųjų mano, kad niekas nenori įgyti „skundiko“ reputacijos; o 52 proc. mano, kad diskriminacijos paviešinimas gali pakenkti santykiams šeimoje.

Aptariant visus atliktus tyrimus dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu, tyrimų dėl galimo žmogaus teisių suvaržymo amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų įsigijimo srityje skaičius kinta, tačiau pastaraisiais metais tokie tyrimai sudaro santykinai didesnę dalį kitų tyrimų, kurie buvo atliekami dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu kitose socialinių santykių srityse. Taigi 2016 m. tyrimai dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityje sudarė 21 proc. visų atliktų tyrimų dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu, 2017 m. – 27 proc., 2018 m. – 13 proc., 2019 m. – 32 proc., 2020 m. – 28 proc., 2021 m. – 24 proc., 2022 m. – 48 proc., 2023 m. – 41 proc., 2024 m. (iki spalio 1 d.) – 41 proc. (10 pav.).



Akivaizdu, kad skundų dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityse gerokai padaugėjo tik per pastaruosius trejus metus ir šie skundai daugiausia susiję su vyresnio amžiaus asmenų patiriama diskriminacija naudojantis elektroninėmis paslaugomis, kurios sparčiai keičia egzistavusias fiziniu būdu teiktas paslaugas ir prie kurių sparčios plėtros vyresnio amžiaus asmenys realiai nespėja arba negeba prisitaikyti.

Pavyzdžiui, vyresnio amžiaus asmenys, nesinaudojantys išmaniaisiais telefonais, nesinaudojantys kompiuteriais ir neturintys reikalingų skaitmeninių įgūdžių, negali įsigyti tam tikrų tik internetu prieinamų paslaugų ir prekių, objektyviai negali prisijungti prie įvairių paslaugų teikėjų interneto svetainių bei naudotis šių svetainių teikiamomis paslaugomis (mokėti už komunalines paslaugas, prekes, gauti informaciją iš E. sveikatos portalo ir panašiai).

Per apžvalgos laikotarpį, tai yra nuo 2016 m. sausio 1 d. iki 2024 m. spalio 1 d., gauti 129 paklausimai, kuriais fiziniai ir juridiniai asmenys prašė pateikti išvadas, vertinimus bei konsultavosi dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityje; 16 paklausimų gauta dėl su amžiumi siejamo žeminančio, menkinančio žmonių vaizdavimo prekių ir paslaugų reklamoje bei dėl diskriminacinio amžiaus pagrindu pobūdžio skelbiamos informacijos apie siūlomas įsigyti prekes ir paslaugas (minėtu laikotarpiu iš viso gauti 524 paklausimai dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu). Pastebėtina, kad paklausimai, susiję su prekių ir paslaugų teikimo sritimi, sudaro 25 proc. visų paklausimų diskriminacijos dėl amžiaus tema.

Nuo 2020 m. sausio 1 d. iki 2024 m. spalio 1 d. sulaukta 167 kreipimųsi telefonu, kuomet paskambinę asmenys teiravosi dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityje (pateikiami statistiniai duomenys to laikotarpio, kuomet pasiteiravimai telefonu ir jų turinys buvo pradėti registruoti). Galima pastebėti, kad pasiteiravimų telefonu skaičius didėjo reaguojant į vykstančius pokyčius visuomenėje ir sparčiai vykdomą paslaugų skaitmenizavimą: 2020 m. sulaukta 20 skambučių dėl diskriminavimo prekių ir paslaugų teikimo srityje, 2021 m. – 15 skambučių, 2022 m. – 25 skambučių, 2023 m. – 42 skambučių ir 2024 m. (apžvalgos laikotarpiu) – 65 skambučių.

Paskambinę žmonės apibūdindavo įvairias situacijas, kai jiems dėl vyresnio amžiaus buvo atsisakyta teikti kelionės draudimo paslaugas internetu, ypač daug skambučių sulaukta dėl parduotuvių tinklo „Lidl“ mobiliosios aplikacijos, kuria naudojantis galima įsigyti prekes su

nuolaida, žmonės piktinosi elektros paslaugų teikėjų taikomomis skaitmenizuotomis elektros deklaravimo ir apmokėjimo už jas paslaugomis, viešojo transporto paslaugomis, kai kelionės bilietus galima įsigyti tik internetu arba mokant tik mokėjimo kortelėmis, tai yra nesant galimybės įsigyti grynais pinigais, ir panašiai. Paskambinę vyresnio amžiaus asmenys jautėsi nusivylę dėl negalėjimo ir negebėjimo pasinaudoti skaitmeninėmis paslaugomis, ypač tie asmenys, kurie gyvena vieni ir neturi galimybių paprašyti artimųjų pagalbos padėti naudotis elektroninėmis paslaugomis. Pažymėtina, kad ypač didelę socialinę atskirtį dėl elektroninių paslaugų neprieinamumo jautė mažesniuose miestuose ir kaimuose gyvenantys žmonės.

Taigi, iš viso per apžvalgos laikotarpį dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu prekių ir paslaugų teikimo srityje Tarnyboje gauti 93 skundai, pradėta 13 tyrimų lygių galimybių kontrolierės iniciatyva. 6 tyrimai lygių galimybių kontrolierės iniciatyva pradėti dėl skirtingų prekių ir paslaugų įsigijimo sąlygų atsižvelgiant į amžių, 3 tyrimai inicijuoti dėl bankų nustatytų ribojimų vyresnio amžiaus asmenims gauti vartojimo paskolas, 2 tyrimai pradėti dėl draudimo kompanijų taikomų vyresniems asmenims sudėtingesnių ir labiau komplikuočių kelionės draudimo sąlygų, kiti tyrimai pradėti dėl skirtingų sporto varžybų organizavimo sąlygų bei nevienodų profesinio tobulėjimo mokymų sąlygų atsižvelgiant į amžių.

Per apžvalgos laikotarpį lygių galimybių kontrolierės sprendimais 44 atvejais nustatyta diskriminacija, siūlant nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus (18 atvejų), įspėti prekių ar paslaugų teikėją dėl padaryto lygių galimybių pažeidimo (22 atvejai), pakeisti arba panaikinti administracinę aktą ar sprendimą (4 atvejai), 27 atvejais skundai buvo pripažinti nepagrįstais, nepasitvirtinus lygių galimybių pažeidimui; 3 atvejais skundo tyrimas buvo nutrauktas trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą (paprastai nesant galimybės surinkti objektyvius įrodymus apie galimai padarytą pažeidimą); 10 atvejų tyrimai buvo nutraukti, lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus nutraukus jau tyrimo metu; 3-imis atvejais pareiškėjai savo skundus atsiėmė (tokiais atvejais pasikeitus aplinkybėms diskriminaciniai veiksmai paprastai nutrūksta, probleminis klausimas palankiai išsprendžiamas pareiškėjo (-os) naudai). Kitais tyrimų atvejais buvo priimti kiti sprendimai, nenustačius diskriminacijos fakto prekių ir paslaugų teikimo srityje.



## 4. Kelionės draudimo paslaugų teikimas

Apibendrinus Tarnyboje gautų skundų ir kitų kreipimūsi turinį, galima pastebėti, kad kelionių draudimo paslaugų teikimas yra viena iš labiausiai paplitusių problemų, su kuriomis susiduria keliauti norintys vyresnio amžiaus asmenys. Šie asmenys kreipiasi į draudimo bendroves su prašymu sudaryti kelionės draudimo sutartį, tačiau dažnai sulaukia formalaus, trumpo atsakymo, kad dėl amžiaus draudimo paslauga nebus teikiama arba kad reikalinga pateikti atitinkamus sveikatos priežiūros įstaigos dokumentus apie draudėjo sveikatą. Tačiau iš skundų tyrimo praktikos, paklausimų raštu bei telefonu paaiškėjo ir viena svarbiausių priežasčių, dėl ko vyresnio amžiaus asmenims, norintiems įsigyti kelionės draudimo paslaugas, nepavyksta to padaryti. Daugeliu atveju tai yra dėl neaiškios, neišsamios draudimo kompanijų komunikacijos su klientais, kai besikreipiantiems asmenims nepaaiškinama, kad vyresnio amžiaus asmenys automatiškai nėra eliminuojami iš potencialių draudėjų sąrašo ir kad jie gali būti vertinami individualiai, kad vyresnio amžiaus asmenys dėl objektyvių priežasčių yra priskiriami didesnės draudiminės rizikos asmenų grupei ir todėl reikalinga gauti daugiau informacijos apie jų sveikatos būklę, galimas rizikas, išsiaiškinti kitas svarbias aplinkybes.

Draudimo paslaugų teikimas priskiriamas Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio nuostatomis reglamentuojamai lygių galimybių įgyvendinimo teikiant prekes ir paslaugas sričiai.

### **Draudimo santykius reglamentuojantys teisės aktai**

Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas, šio straipsnio 2 dalyje nustatyta, jog draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį. Kelionės draudimo sutartys nėra privalomojo pobūdžio sutartys, kitaip tariant, draudikui nėra nustatyta pareiga sudaryti kelionės draudimo sutartį su keliauti norinčiu asmeniu.

Civilinio kodekso 6.990 straipsnyje nustatyta draudimo sutarties sudarymo tvarka; 1 dalyje įtvirtinta, kad draudimo sutartis sudaroma draudikui akceptuojant draudėjo pasiūlymą (prašymą), pateiktą draudikui, arba draudėjui akceptuojant draudiko pasiūlymą sudaryti sutartį.

Civilinio kodekso 6.993 straipsnio 1 dalimi yra numatyta draudėjo pareiga atskleisti draudikui prašomą informaciją, tai yra nustatyta, kad, prieš sudarant draudimo sutartį, draudėjas privalo suteikti draudikui visą žinomą informaciją apie aplinkybes, galinčias turėti esminės įtakos draudiminio įvykio atsitikimo tikimybei ir šio įvykio galimų nuostolių dydžiui (draudimo rizikai), jeigu tos aplinkybės nėra ir neturi būti žinomos draudikui; 6.993 straipsnio 2 dalimi yra įtvirtinta, kad esminės aplinkybės sudarant draudimo sutartį yra aplinkybės, apie kurias draudėjas privalo informuoti draudiką, pripažįstamos aplinkybės, nurodytos standartinėse draudimo sutarties sąlygose (draudimo rūšies taisyklėse), taip pat aplinkybės, apie kurias draudikas raštu prašė draudėjo suteikti informaciją.

Civilinio kodekso 6.994 straipsnio, reglamentuojančio draudiko teisę įvertinti draudimo riziką, 2 dalyje nustatyta, kad jeigu draudimo interesas yra susijęs su fizinio asmens gyvybe ir sveikata, draudikas turi teisę reikalauti iš draudėjo dokumentų, patvirtinančių draudėjo (apdraudžiamo asmens) amžių, sveikatos būklę, profesiją bei kitas draudimo rizikai turinčias reikšmės aplinkybes.

Taigi Civilinio kodekso nuostatomis draudikui suteikta teisė prašyti informacijos apie draudėjo amžių ir sveikatos būklę bei kitas reikšmingas aplinkybes, kada šie kriterijai yra objektyvūs ir turi reikšmės nustatant ir vertinant draudimo riziką.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 117 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudikas, vertindamas draudimo riziką, turi teisę atsižvelgti į apdraustojo amžių, sveikatos būklę, profesiją ir kitus draudimo rizikai turinčius reikšmės objektyvius kriterijus, kartu užtikrindamas, kad vienodo rizikos lygio asmenų grupei būtų taikomos vienodos draudimo įmokų ir draudimo išmokų apskaičiavimo sąlygos.

Teismų praktikoje konstatuota<sup>11</sup>, kad draudiko teisė gauti informaciją ir (ar) dokumentus, susijusius su prisiimamos draudimo rizikos vertinimu, kyla iš fiduciarinės draudimo sutarties prigimties. Tai reiškia, kad draudimo sutarties šalių santykiai grindžiami jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu; dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti.

<sup>11</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis civ. b. UAB „Interselas“ v. UAB „If draudimas“, bylos Nr. 3K-3-518/2008

Kartu būtina pažymėti, kad bet kuriuo atveju, vadovaujantis Civilinio kodekso 1.5 straipsnio 1 dalimi, civilinių teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei vykdydami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus, objektyviai įvertinti visas aplinkybes ir stengtis sudaryti vyresnio amžiaus asmenims realias galimybes pasinaudoti teise keliauti, būti aktyviais visuomenės nariais, ir kartu užtikrinti vyresnio amžiaus asmenų socialinės atskirties mažinimą.

Apskritai vertinant skunduose, kreipimuose aprašytą draudimo kompanijų bendravimą su vyresnio amžiaus klientais, stebimas nepagarbus, atmetinis, neišsamus, stokojantis aiškumo bendravimas apie teikiamas paslaugas, vengiant detaliau informuoti apie atsisakymo suteikti kelionių draudimo paslaugas priežastis. Todėl šiuo aspektu svarbu pažymėti, kad remiantis Draudimo įstatymo 901 straipsnio 1 dalimi, draudimo produktų platintojas, teikdamas draudėjui, apdraustajam, naudos gavėjui ar nukentėjusiam trečiajam asmeniui draudimo produktų platinimo paslaugas, turi visada sąžiningai, teisingai ir profesionaliai veikti geriausiomis draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sąlygomis ir jų interesais.

## Tyrimų pavyzdžiai

### Pavyzdys

2016 m. gautas pareiškėjos skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu. Pareiškėja, norėdama apdrausti savo 83 m. tėvą kelionių draudimu, kreipėsi į Klaipėdos „Akropolio“ prekybos centre esančių AB „Lietuvos draudimo“ ir UAB „BTA draudimo“ struktūrinius padalinius dėl kelionės draudimo paslaugos įsigijimo. Pasak pareiškėjos, abiejų draudimo bendrovių atstovai atsisakė sudaryti kelionės draudimo sutartį su 83 m. pareiškėjos tėvu, motyvuodami tuo, kad 83 m. asmenų kelionės draudimu nedraudžia. Pareiškėja buvo įsitikinusi, kad draudimo bendrovės privalo vertinti draudimo riziką ir pasiūlyti asmeniui atitinkamą kelionės draudimą. UAB „BTA draudimas“ paaiškino, kad bendrovėje yra sudaryta galimybė draustis vyresnio amžiaus asmenims, tačiau kadangi vyresnis amžius yra vienas iš rizikos faktorių, draudimo sutarties sąlygos kiekvienu konkrečiu atveju yra derinamos su rizikos vertintoju. UAB „BTA draudimo“ direktorius pažymėjo, kad bendrovė nėra nustačiusi amžiaus ribos, nuo kurios vyresnio amžiaus asmenys nėra draudžiami vykstant į užsienį, ir

informavo, kad bendrovės darbuotojai gali drausti asmenis iki 75 m. savarankiškai, o asmenis, sulaukusius 75 m., galima apdrausti tik rizikos vertintojo leidimu.

Lygių galimybių kontrolierė, atlikusi skundo tyrimą, sprendimu konstatavo, kad amžius gali būti vienu iš objektyvių kriterijų vertinant draudimo riziką, tačiau negali būti laikomas pagrindiniu ir atsisakymą sudaryti draudimo sutartis lemiančiu kriterijumi. Amžius, kaip atskiras kriterijus, tiesiogiai gali lemti kitas aplinkybes, kurios yra ar gali būti priskirtos didesnei rizikai, pavyzdžiui, esami ir prognozuojami susirgimai, sveikatos būklė, kuri su amžiumi pagal statistikos duomenis prastėja, sergamumas lėtinėmis ligomis ir kita. Todėl lygių galimybių kontrolierė savo sprendime padarė išvadą, kad ne amžius, bet dėl žmogaus senėjimo vykstantys neigiami sveikatos pokyčiai, lemia ir gali lemti vyresnio amžiaus asmenims taikomas mažiau palankias kelionės draudimo sutarčių sudarymo sąlygas: didesnių draudimo įmokų nustatymą, sveikatos patikros būtinumą, konservatyvesnį draudėjų vertinimą. Sprendime taip pat pažymėta, kad kiekvienu atveju, kada vyresnio amžiaus asmuo išreiškia pageidavimą sudaryti kelionės draudimo sutartį, draudimo bendrovės turėtų suteikti išsamią ir aiškią informaciją apie galimą draudimo riziką bei informuoti apie siūlomą individualų vyresnio amžiaus draudėjo vertinimą. Skundo tyrimas nutrauktas nepasitvirtinus nurodytiems pažeidimams<sup>12</sup>.

## Pavyzdys

2017 m. lygių galimybių kontrolierė pradėjo tyrimą savo iniciatyva<sup>13</sup> dėl 2017 m. birželio 10 d. interneto svetainėje [www.15min.lt](http://www.15min.lt) paskelbtame straipsnyje „Draudimo bendrovių diskriminacija: kodėl 81-erių senjorė nebuvo apdrausta?“<sup>14</sup> pateiktos informacijos apie galimą diskriminavimą dėl amžiaus teikiant kelionės draudimo paslaugas. Straipsnyje buvo skelbiama, kad kai kuriose draudimo bendrovėse vyresniems nei 70 m. asmenims kelionės draudimo paslaugos neteikiamos.

Tyrimo metu dėl paaiškinimų pateikimo kreiptasi į šias draudimo bendroves: „Seesam Insurance AS Lietuvos filialą“, „ERGO Insurance SE Lietuvos filialą“, „Compensa Life Vienna Insurance Group SE Lietuvos filialą“ bei „If P&C Insurance AS filialą“. Pagrindinis tyrimo

<sup>12</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/pazyma-nr.-16sn-157sp-119.pdf>

<sup>13</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/sprendimas-nr.-17sn-131sp-64.pdf>

<sup>14</sup> <https://www.15min.lt/gvvenimas/naujiena/keliones/draudimo-bendroviu-diskriminacija-kodel-81-eriu-senjore-nebuvo-apdrausta-1630-810176>

klausimas buvo, ar 2016–2017 m. buvo atsisakyta sudaryti kelionės draudimo sutartis su asmenimis, vyresniais nei 70 ar 80 m. „Seessam“ bendrovė informavo, kad skirtingas draudimo sąlygas ar atsisakymus sudaryti draudimo sutartis su skirtingo amžiaus žmonėmis išskirtinai grindžia tik objektyviu draudimo rizikos vertinimu. „If Insurance“ paaiškino, kad pagrindinis kriterijus, lemiantis kelionės draudimo paslaugų teikimą, yra asmens sveikatos būklė. „Compensa“ paaiškino, kad kelionės draudimo sutartys sudaromos bei draudimo įmoka nustatoma atsižvelgiant išimtinai į objektyvius draudimo rizikos vertinimo kriterijus: kelionės vietą, kelionės trukmę, kelionės tikslą, draudėjo ir apdraustojo drausmingumo istoriją (vertinama, ar anksčiau sudarytų kelionės draudimo sutarčių pagrindu buvo mokamos draudimo išmokos, kokios išmokų priežastys / išoriniai veiksniai ir kita), apdraustojo sveikatos būklę. „ERGO“ informavo, kad atsižvelgiant į statistinius Lietuvos Respublikos duomenis, rodančius, kad vyresnio amžiaus žmonės yra prastesnės sveikatos būklės, turi daugiau lėtinių ligų, kurios paūmėja tolimų kelionių metu, vyresnio amžiaus asmenų prašoma užpildyti specialią anketą sveikatos būklei įvertinti, ir tokiais atvejais draudimo rizika vertinama individualiai, tačiau, jei informacijos nepakanka, prašoma pateikti gydymo įstaigos išduotą medicininę pažymą, gali būti konsultuojamasi su gydytojais.

Lygių galimybių kontrolierė, išanalizavusi Higienos instituto pateiktus 2014 m. duomenis apie Lietuvos gyventojų sergamumą įvairiomis ligomis pagal amžiaus grupes, konstatavo, kad žmogaus biologinis amžius yra tiesiogiai ir neatsiejamai susijęs su sveikatos būkle, sergamumu įvairiomis ligomis, kurios gali daryti tiesioginę įtaką žmogaus gebėjimui produktyviai ir sėkmingai gyventi visavertį gyvenimą, mokytis, dirbti, keliauti, būti aktyviu visuomenės nariu. Minėtu sprendimu lygių galimybių kontrolierė nutraukė tyrimą, nesant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.

### Pavyzdys

2019 m. Tarnyboje gautas skundas, dėl „Luminor Bank AS Lietuvos skyriaus“ galimai vykdomos vyresnio amžiaus asmenų diskriminacijos įgyjant sveikatos draudimo paslaugas (vykstant į užsienio šalis). Pareiškėjas kreipimosi į Tarnybą metu buvo 78 m.; „Luminor“ bankas pagamino jam kreditinę banko kortelę, 2019 m. vasario mėnesį iš jo kortelės sąskaitos buvo išskaičiuotas banko kortelės administravimo bei sąskaitos aptarnavimo mokestis (kuris yra vienodas visiems Luminor banko klientams nepriklausomai nuo jų amžiaus). Pareiškėjo teigimu, „Luminor“ bankas jį informavo, kad dėl amžiaus jam nebus suteiktos visos „Visa

Gold“ kreditinės kortelės naudotojams teikiamos paslaugos (skundo tyrimo metu paaiškėjo, kad „Visa Gold“ kreditinių kortelių turėtojams, sulaukusiems 75 m., nesuteikiama kelionių draudimo paslauga).

„Luminor“ bankas, atsakydamas į kontrolierės paklausimą, informavo, kad „Visa Gold“ kreditinių kortelių turėtojams taikomos papildomos naudos [tai yra techninė pagalba 24/7 namuose ir kelyje (paslaugos teikėjas yra UAB „Falck Lietuva“) bei šios paslaugos teikimui amžiaus apribojimas netaikomas], o viena iš papildomos naudos rūšių yra kelionių draudimas [šios paslaugos teikėjas yra „ERGO Insurance SE Lietuvos filialas“ (toliau – ERGO filialas; taip pat Draudikas)]. „Luminor“ bankas taip pat informavo, kad kelionių draudimo sąlygas (toliau – Sąlygos) parengė ir taiko Draudikas; Sąlygose esą Draudikas nustatė, kad draudimo sąlygos negalioja 75 m. ir vyresniems asmenims. „Luminor“ pateiktuose paaiškinimuose taip pat buvo pažymėta, jog asmens amžiaus kriterijus statistiškai tiesiogiai koreliuoja su asmens sveikatos kriterijumi ir todėl vyresniems nei 75 m. asmenims yra atliekamas papildomas rizikos vertinimas, susijęs su individualiu jų sveikatos būklės įvertinimu. „Luminor“ bankas savo paaiškinimus grindė Draudimo įstatymo 117 straipsnio, reglamentuojančio draudimo riziką, 1 dalies nuostatomis, kuriomis remiantis draudikas, vertindamas draudimo riziką, turi teisę atsižvelgti į apdraustojo amžių, sveikatos būklę, profesiją ir kitus draudimo rizikai turinčius reikšmės objektyvius kriterijus, kartu užtikrindamas, kad vienodo rizikos lygio asmenų grupei būtų taikomos vienodos draudimo įmokų ir draudimo išmokų apskaičiavimo sąlygos.

Kontrolierė, įvertinusi tyrime esančią medžiagą, padarė išvadą, kad „Luminor Bank AS“ (Latvijos filialo) inicijavo paklausimo pateikimą dėl kelionių draudimo paslaugos teikimo galimybės kelionių draudimo paslaugų teikėjams ir būtent šiame paklausime buvo nustatytas pageidaujamas apdraudžiamųjų asmenų amžius – iki 75 m. Remiantis 2018 m. bendradarbiavimo sutarties, kurią pasirašė ir „Luminor Bank AS Lietuvos skyrius“ bei ERGO filialas, priedu Nr. 1 bei „Luminor“ banko kelionių draudimo sąlygomis „Visa Gold“ ir „MasterCard Gold“ kreditinių kortelių naudotojams buvo įtvirtinti amžiaus apribojimai, taikytini „Luminor“ banko išduotų kreditinių kortelių savininkams, kurių amžius įsigyjant kelionių draudimo paslaugas turi būti ne didesnis nei 75 m. Kontrolierė pažymėjo, kad minėtos kelionių draudimo paslaugos yra teikiamos „Luminor“ banko kreditinių kortelių savininkams neatsiejamai nuo pačios kreditinės kortelės, tai yra kaip papildoma nauda, teikiama išskirtinai kreditinės kortelės savininkui, bet ne kaip savarankiška, atskira kelionių draudimo paslauga. Kontrolierė padarė išvadą, kad būtent dėl pirmiau minėtos priežasties 78 m. pareiškėjui,

įgijusiam „Luminor“ banko „Visa Gold“ kreditinę kortelę, nebuvo suteikta kelionių draudimo paslauga. Kontrolierės sprendime padaryta išvada, kad „Luminor Bank AS Lietuvos skyrius“, teikdamas kreditinės kortelės „Visa Gold“ išdavimo paslaugą, o kartu su ja teikdamas kompleksinę „Visa Gold“ kreditinės kortelės savininkui nustatytą kelionių draudimo paslaugą, kuri vertintina kaip neatsiejama „Visa Gold“ kreditinės kortelės nauda, apribojo asmenų, kuriems suteikiamos kelionių draudimo paslaugos, amžių iki 75 m. ir tokiais savo veiksmais be pagrįstos priežasties nesuteikė pareiškėjui papildomos naudos – kelionių draudimo paslaugos – dėl jo amžiaus. 2019 m. gegužės 21 d. sprendimu kontrolierė kreipėsi į „Luminor Bank AS Lietuvos skyrių“ ir pasiūlė nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus, tai yra nepriklausomai nuo amžiaus sudaryti visiems „Luminor“ banko kreditinių kortelių savininkams vienodas sąlygas įgyti papildomą kreditinės kortelės teikiamą naudą bei už vienodos vertės paslaugas (įskaitant teikiamą papildomą naudą) taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas. „Luminor Bank AS Lietuvos skyrius“ įvykdė kontrolierės sprendimą ir panaikino „Visa Gold“ kreditinių kortelių turėtojams nustatytą ribojimą dėl amžiaus gauti kelionės draudimo paslaugas, kurios yra tiesiogiai siejamos su minėta kreditine kortele<sup>15</sup>.

### Pavyzdys

2023 m. gautas 75 m. vyro skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu AB „Lietuvos draudimas“ atsisakius suteikti sveikatos draudimo paslaugas jam vykstant į slidinėjimo kelionę užsienyje. Pasak pareiškėjo, „pateikus asmens dokumentą konsultantė pasakė, kad tokio amžiaus žmogui važiuojant slidinėti draudimui reikalinga sveikatos pažyma ir sistema neleidžia drausti ir dar pridūrė, kad dažniausiai tokio amžiaus žmonės yra nedraudžiami tokioms kelionėms.“ AB „Lietuvos draudimas“ paaiškino, kad pareiškėjui buvo reikalinga pateikti pažymą apie sveikatos būklę iš gydymo įstaigos, tačiau pareiškėjas neturėjo laiko gauti pažymą, nes jau kitos dienos rytą turėjo išvykti į kelionę. Bendrovės atstovas informavo Tarnybą, kad pažyma apie pareiškėjo sveikatą buvo reikalinga siekiant tinkamai įvertinti draudimo riziką ir pažymėjo, kad „pagal medicininę literatūrą ir viešai paskelbtus mokslininkų atliktus tyrimus bei studijas, asmens amžius ir su juo susiję pakitimai žmogaus organizme bei sveikatos būklė, turi tiesioginę įtaką tiek žmogaus galimybei susižeisti slidinėjant, tiek ir gydymo efektyvumui, taigi ir gydymo išlaidų dydžiui.“ AB „Lietuvos draudimas“ atstovo teigimu, statistikos duomenys liudija, kad vyresnio amžiaus žmonės patiria

<sup>15</sup> Sprendimo tekstas neskelbiamas dėl komercinės paslapties apsaugos.

daugiau sunkių traumų, reikalaujančių stacionarinio ir ilgalaikio gydymo, ir šio gydymo kaštai yra gerokai didesni nei jaunesnių asmenų gydymo išlaidos.

AB „Lietuvos draudimas“ Tarnybai pateikė informaciją apie kelis rizikos prisiėmimo atvejus, patvirtinančius, jog tais atvejais, kai iš kliento sistemiškai prašoma pateikti papildomą informaciją tam, kad būtų tinkamai įvertinta draudimo rizika, ši rizika, gavus prašomą informaciją (pažymą iš gydytojo), yra vertinama individualiai (tai yra realiai) ir sprendimas dėl draudimo pasiūlymo kiekvienu konkrečiu atveju yra priimamas atskirai įvertinus įvairius veiksnius (amžius yra tik vienas iš šių veiksnių). Viename iš Bendrovės pateiktų rizikos vertinimo pavyzdžių atspindėta praktika, kad, vertinant draudimo riziką, be kitų kriterijų, buvo vertinama asmens sveikatos būklė ir, esant patenkinamai sveikatos būklei, asmeniui sergant atitinkamomis lėtinėmis ligomis, buvo rekomenduota asmenį drausti, įvertinus kitus svarbius kriterijus; kitu atveju, tai yra nustačius, kad klientui diagnozuota osteoporozė, klientas gydėsi dėl kaulų lūžio, įvertinus kelionės tikslą (slidinėjimas) bei kitus reikšmingus kriterijus, buvo rekomenduota kliento nedrausti.

Skundo tyrimo metu sužinota, kad AB „Lietuvos draudimas“ patvirtintose Kelionių draudimo taisyklėse nėra nustatyta amžiaus riba, kurią pasiekusiems asmenims ribojamos galimybės arba atsisakoma sudaryti su jais kelionės draudimo sutartis, įskaitant kelionės draudimą, kai kelionės tikslas yra žiemos sportas.

Atlikus skundo tyrimą buvo padaryta išvada<sup>16</sup>, kad kelionės draudimo pasiūlymas pareiškėjui nebuvo pradėtas rengti dėl to, kad jis nepateikė draudimo bendrovei prašomos informacijos apie jo sveikatos būklę, o teisės aktų nuostatomis draudikui suteikiama teisė prašyti informacijos apie draudžiamą sveikatos būklę ir amžių, jeigu draudimo interesas yra susijęs su asmens gyvybe ir sveikata ir ši diskrecijos teisė, tai yra šios teisės realizavimas – pareiškėjui pateiktas prašymas, pats savaime nevertintinas kaip mažiau palankus elgesys su asmeniu dėl amžiaus įgyjant draudimo paslaugas. Kontrolierės sprendimu skundas buvo pripažintas nepagrįstu, nenustačius, kad pareiškėjas nebuvo apdraustas dėl jo amžiaus; kartu minėtu sprendimu buvo rekomenduota draudimo bendrovei tiksliai ir aiškiai paaiškinti klientams apie būtinumą suteikti informaciją apie draudėjo amžių, sveikatos būklę priežastis bei motyvuoti atsisakymą pateikti draudimo pasiūlymą, ypač vertinant, kad kelionės draudimo

<sup>16</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/07/Sprendimas-Nr.-23SN-63SP-35.pdf>



pasiūlymai atitinkamais atvejais nėra pateikiami vyresnio amžiaus asmenims, kas gali būti suvokiama kaip vyresnio amžiaus asmenų mažiau palankus traktavimas.

Aptariant kelionės draudimo paslaugų teikimą vyresnio amžiaus asmenims, būtina pastebėti, kad amžius, kaip atskiras kriterijus, tiesiogiai gali lemti atsiradimą kitų kriterijų, kurie yra ar gali būti priskirtini didesnei rizikai, pavyzdžiui, esami ir prognozuojami susirgimai, sveikatos būklė, kuri su amžiumi pagal statistikos duomenis prastėja, sergamumas lėtinėmis ligomis ir kita, vyresnio amžiaus asmenų pažeidžiamumas dėl diagnozuotų gretutinių ligų, gydymo išlaidos, skiriamos pacientų apskritai ir susižalojusių pacientų gydymui.

Lygių galimybių kontrolierė išanalizavo Higienos instituto publikuojamą informaciją, joje apie 2020 m. sužalojimų ir apsinuodijimų gydymo išlaidas pagal amžių rašoma: „65 m. ir vyresniame amžiuje daugiausiai PSDF lėšų buvo išleidžiama aktyviam stacionariniam gydymui: 64,0 proc. visų išlaidų, ilgalaikiam gydymui – 18,2 proc., ambulatoriniam gydymui (priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuose bei specializuotoje ambulatorinėje pagalboje) – 11,6 proc. Tai rodo, kad vyresnio amžiaus žmonės patiria daugiau sunkių traumų, reikalaujančių stacionarinio ir ilgalaikio gydymo. Tai atsispindi ir vidutinėje vieno epizodo kainoje: 65 m. ir vyresnių stacionaro ligonių vieno epizodo kaina buvo 2 114,6 Eurai, vaikų – 704,8 Eurai.“

Taigi, Tarnybos praktika rodo, kad keliauti pasirengę vyresnio amžiaus asmenys yra vertinami atsargiau, konservatyviau, jų draudikas paprastai prašo pateikti papildomus duomenis, informaciją, susijusią su sveikatos būkle, ir ši draudiko teisė yra grindžiama teisės aktu nuostatomis bei turima bendra informacija apie vyresnių asmenų sveikatos būklę. Vertinant kelionių draudimo sudarymo su vyresniais asmenimis procedūras, negalima ignoruoti objektyvios statistikos, patvirtinančios didesnius vyresnio amžiaus asmenų gydymo kaštus jiems susižalojus, kas gali daryti įtaką draudimo išmokų ir įmokų dydžiui, taip pat negalima nepaisyti vyresnio amžiaus asmenų sergamumo įvairiomis ligomis, dėl ko jie galėtų būti pažeidžiamesni dėl kitų rizikos veiksnių, ypač keliaujant, sportuojant, ir šie faktoriai gali pagrįsti draudiko poreikį individualiai vertinti atitinkamo amžiaus asmenų sveikatos būklę bei vėliau pateikti atitinkamą draudimo pasiūlymą. Todėl teigtina, kad amžius gali būti vienas iš objektyvių kriterijų vertinant kelionės draudimo riziką, tačiau negali būti laikomas pagrindiniu ir savarankišku veiksniu, galinčiu lemti atsisakymą sudaryti kelionės draudimo sutartis.

Vertinant vykstančius visuomenės senėjimo procesus, vis didėjantį vyresnio amžiaus asmenų aktyvumą, draudimo bendrovėms būtina objektyviai, protingai, teisingai ir sąžiningai vertinti visus kriterijus, galinčius daryti įtaką kelionės draudimo rizikos vertinimui, ypač teikiant vyresnio amžiaus asmenims pasiūlymus dėl kelionės draudimo sutarties sudarymo, užtikrinant geriausias šio amžiaus asmenų draudimo paslaugų teikimo sąlygas, visapusiškas vyresnio amžiaus asmenų galimybes pasinaudoti teise judėti, būti aktyviems visuomenės nariams, mažinant vyresnio amžiaus asmenų socialinę atskirtį.

## 5. Vartojimo paskolų teikimas bei kredito kortelių išdavimas vyresnio amžiaus asmenims

Diskriminacija dėl amžiaus finansinių paslaugų sektoriuje, ypač vartojimo paskolų teikimo ir kredito kortelių išdavimo srityje, yra subtilus, dažnai nematomas reiškinys. Vyresnio amžiaus žmonės, norėdami gauti paskolą ar kreditą, susiduria su išankstiniais nusistatymais, lemiančiais ne tik griežtesnius reikalavimus, mažesnes kredito limito ribas ar aukštesnes palūkanų normas, nors jų kredito istorija neretai yra stabili ir patikima, bet kartais ir atsisakymą suteikti paslaugą. Toks požiūris dažnai grindžiamas stereotipais apie senatvės rizikas, tokias kaip mažėjantis pajamų stabilumas ar sveikatos problemos, tačiau jis ne visuomet atspindi realią situaciją. Tokia praktika ne tik apriboja vyresnio amžiaus asmenų finansinį savarankiškumą, bet ir mažina galimybes pagerinti savo aplinką, pavyzdžiui, įsigyti būtinas priemones gyvenimo kokybei gerinti.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktą, įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas, be kita ko, amžiaus, privalo visiems vartotojams, taigi ir paskolų ar kredito kortelių gavėjams, sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas (suteikti paskolas, išduoti kredito korteles su atitinkamu kredito limitu), ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

### **Vartojimo kreditų teikimą Lietuvoje reglamentuojantys teisės aktai**

Lietuvos bankas savo oficialioje internetinėje svetainėje yra pažymėjęs, kad visi vartojimo kredito davėjai, priimdami sprendimą dėl vartojimo paskolos suteikimo, privalo vadovautis Vartojimo kredito įstatymu ir Lietuvos banko valdybos nutarimu patvirtintais Vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatais. Šiuose teisės aktuose numatyta nemažai vartotojų interesus ginančių saugiklių tam, kad paskola netaptų našta jų biudžetui<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> <https://www.lb.lt/lt/ketinate-imti-vartojimo-paskola#ex-1-4>

Lietuvoje vartojimo kreditų teikimą reglamentuoja įstatymai ir Lietuvos banko išleisti norminiai teisės aktai. Toliau jie bus pristatyti išsamiau.

Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo paskirtis – nustatyti, be kita ko, 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. Šio įstatymo 8 straipsnio 4 dalis numato, kad vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo taisyklės rengiamos vadovaujantis šiais vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo reikalavimais:

- 1.** vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimo tikslas yra įvertinti vartojimo kredito gavėjo galimybes prisiimti konkretų finansinį įsipareigojimą, kurį kartu su jau turimais finansiniais įsipareigojimais vartojimo kredito gavėjas būtų pajėgus įvykdyti;
- 2.** vartojimo kredito davėjas privalo įvertinti visus objektyviai numanomus reikšmingus veiksnius, atsižvelgdamas į vartojimo kredito gavėjo pateiktą, iš kreditingumui vertinti naudojamų registru ir informacinių sistemų gautą informaciją ir kitą vartojimo kredito davėjui prieinamą informaciją, galinčius turėti įtakos vartojimo kredito gavėjo kreditingumui, ypač tokius kaip tvarios vartojimo kredito gavėjo pajamos, jo kredito istorija, pajamų kitimo potencialas;
- 3.** skolinimas grindžiamas (atsižvelgiama į istorinius duomenis, ekonomikos cikliškumą) visų vartojimo kredito gavėjo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito ir kitas sutartis su finansų įstaigomis vidutinės įmokos dydžio ir pajamų santykio ribojimu;
- 4.** vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimas, remiantis tuo metu turima informacija, turi būti pagrįstas prielaida, kad vartojimo kredito gavėjas galės vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus visą vartojimo kredito sutarties laikotarpį.

Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas yra pažymėjęs, kad šios nuostatos suponuoja pareigą atsižvelgti į visus veiksnius, kurie gali būti reikšmingi vertinant vartojimo kredito gavėjo pajėgumą įvykdyti iš siekiamo gauti kredito kylančius įsipareigojimus. Teismas pabrėžė, kad vartojimo kredito gavėjo pajėgumas įvykdyti prisiimamą įsipareigojimą turi būti

vertinamas visapusiškai, tinkamai individualizuojant atskirus atvejus ir individualiai atsižvelgiant į kiekvieną atvejį<sup>18</sup>.

Vartojimo kredito įstatymo 111 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta tik minimali vartojimo kredito gavėjo amžiaus riba, tai yra vartojimo kredito sutartis negali būti sudaroma su jaunesniu kaip 18 m. asmeniu. Minėtu įstatymu nėra nustatyta maksimali kredito gavėjo amžiaus riba, kurią pasiekusiems asmenims būtų ribojamos galimybės gauti vartojimo kreditą ar atitinkamą turimos kreditinės kortelės kreditą.

- Vartojimo kreditų gavėjų kreditingumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos banko valdybos 2013 m. kovo 19 d. nutarimu Nr. 03-62 (2016 m. sausio 28 d. nutarimo Nr. 03-12 redakcija, toliau – Nuostatai). Nuostatų tikslas – skatinti atsakingą vartojimo kredito davėjų skolinimo ir tarpusavio skolinimo platformos operatorių vykdomos veiklos praktiką, detalizuoti vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo reikalavimus, įtvirtinti pagrindines nuostatas, kriterijus ir reikalavimus, kuriais vartojimo kredito davėjai ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriai turi vadovautis tvirtindami Kreditingumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo taisykles ir vertindami vartojimo kredito gavėjų kreditingumą. Šių nuostatų 18 punktą numato, kad vartojimo kredito davėjas arba tarpusavio skolinimo platformos operatorius, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi vertinti ir esamas, ir būsimas pajamas. Atkreiptinas dėmesys, kad Nuostatuose nėra įtvirtinta maksimali amžiaus riba, kurios sulaukusiems asmenims yra ribojamos galimybės gauti vartojimo kreditą ar atitinkamą turimos kreditinės kortelės kreditą.
- Vartojimo kredito teikimo gairės, patvirtintos Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2015 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. 241-69 (Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos direktoriaus 2020 m. gruodžio 14 d. sprendimo Nr. V 2020/(34.3.E-3400)-419-32 redakcija, toliau – Gairės). Šių Gairių tikslas – paaiškinti vartojimo kredito teikimo veiklai keliamų teisės aktų reikalavimų taikymą ir padėti vartojimo kredito davėjams bei tarpusavio skolinimo platformos operatoriams tinkamai laikytis šių reikalavimų, informuoti vartojimo kredito davėjus ir tarpusavio skolinimo platformos operatorius apie vartojimo kredito teikimo veiklos praktiką, kuri, Lietuvos banko nuomone, nelaikytina atsakinguoju skolinimu. Taip pat siekiama apsaugoti vartojimo kredito gavėjus, kad vartojimo kredito davėjai ir tarpusavio skolinimo

<sup>18</sup> Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2016 m. gegužės 27 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-5-261/2016.

platformos operatoriai, teikdami vartotojams vartojimo kreditus, visų pirma tinkamai įvertintų vartojimo kredito gavėjų kreditingumą ir vykdytų kitas jiems teisės aktuose nustatytas pareigas.

Gairių 17.38 punkte rašoma, kad pagal Nuostatų 18 punktą, vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi vertinti ir esamas, ir būsimas pajamas. Tai reiškia, kad vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi atsižvelgti tiek į faktines šiuo metu gaunamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, tiek ir į tikėtinas būsimas pajamas. Vis dėlto svarbu pabrėžti, kad į būsimas vartojimo kredito gavėjo pajamas vartojimo kredito davėjas turėtų atsižvelgti ir jas tinkamai įvertinti tada, kai pajamų sumažėjimas yra pagrįstas objektyviais duomenimis, pavyzdžiui: vartojimo kredito sutarties galiojimo metu vartojimo kredito gavėjui sukaks senatvės pensijos amžius, todėl labai tikėtina, kad sumažės jo pajamos.

Pastebėtina, kad Gairėse nėra nustatyta maksimali vartojimo kredito gavėjo amžiaus riba, tačiau senatvės pensijos gavimo faktas pateikiamas kaip vienas iš svarbių objektyvių indikatorių apie potencialaus kredito gavėjo finansinės, ekonominės padėties pokyčius, kuris turėtų būti vertinamas kartu su kitais kreditingumo vertinimo kriterijais.

## **Tarnybos atliktos finansų įstaigų apklausos rezultatų apžvalga**

Siekiant surinkti duomenis apie paslaugų teikimą vyresnio amžiaus asmenims, norintiems (siekiantiems) gauti vartojimo paskolas, lygių galimybių kontrolierė 2024 m. kreipėsi į Lietuvos bankus ir kredito unijas ir pateikė jiems šiai temai aktualių klausimų sąrašą. Tarnyba atsakymų ir informacijos sulaukė iš 33 kredito įstaigų (12 bankų ir 21 kredito unijos). Trys adresatai atsakė, kad jie dirba tik su verslo klientais (1) arba apskritai neteikia vartojimo paskolų (2), todėl toliau Apžvalgoje kalbama apie 30 atsakymus pateikusių kredito įstaigų.

Įstaigų buvo klausiama, ar jų lokaliuose teisės aktuose, susijusiuose su vartojimo paskolų išdavimu, yra nustatyti ribojimai ir (ar) lengvatos dėl 70 m. ir vyresnių klientų amžiaus. 27 kredito įstaigose, vadovaujantis jų pateiktais atsakymais, tokių apribojimų nėra numatyta, 1 įstaiga paminėjo taikomą lengvatą tais atvejais, kai asmuo gauna senatvės pensiją, 1 įstaiga nurodė, kad kreditingumo vertinimo taisyklėse nurodyta, jog kredito gavėjui, kuris kredito gražinimo metu bus vyresnis nei 66 m., tačiau ne vyresnis nei 75 m., vartojimo kreditas gali

būti suteikiamas tik su gyvybės ir sveikatos draudimu (tai yra esant papildomai vartojimo kredito grąžinimo garantijai). Dar viena įstaiga nurodė, kad jos kreditingumo vertinimo taisyklėse yra nustatyta maksimali amžiaus riba – 79 m. – pateikti paraišką vartojimo paskolai gauti. Pažymėtina, kad kai kurios įstaigos, kurios nurodė, kad nei apribojimų, nei lengvatų jų lokaliuose teisės aktuose nėra, atsakyme papildomai nurodė, kad vertina vyresnių nei 70 m. asmenų paraiškas vartojimo kreditui gauti, o amžius yra vienas iš kriterijų vertinant mokumą ir galimybę grąžinti pasiskolintas lėšas. Be to, keliuose atsakymuose paminėta, kad skiriamas papildomas dėmesys tokių asmenų paraiškoms ir stengiamasi su klientais susisiekti telefonu ir išsiaiškinti, kam bus skirta paskolos suma (telefoninio pokalbio metu siekiama išsiaiškinti, ar su klientu nebuvo susisiekę tretieji asmenys siūlydami investuoti ir taip toliau).

Taip pat įstaigoms buvo pateiktas klausimas, kiek kartų šios amžiaus grupės asmenys (70 m. ir vyresni) teikė įstaigai prašymus dėl vartojimo paskolų išdavimo ir kokią dalį šie prašymai sudarė, palyginti su bendru įstaigoje gautų prašymų skaičiumi. Įstaigų prašyta pateikti duomenis apie 2023 m. ir 2024 m. pirmąjį pusmetį.

Pažymėtina, kad įstaigų buvo klausta ir apie tai, kiek prašymų išduoti vartojimo paskolą 70 m. ir vyresniems asmenims buvo tenkinta, todėl toliau Apžvalgoje atsakymai į abu klausimus pateikiami kartu.

### Gauti prašymai suteikti vartojimo kreditus

Atsakymus pateikusių įstaigų duomenimis, 2023 m. šešiose įstaigose gauti prašymai suteikti vartojimo kreditą sudarė mažiau nei 1 proc. nuo visų gautų tokių prašymų, devyniolikoje įstaigų – nuo 1 iki 5 proc., vienoje iš įstaigų šis skaičius sudarė 10 proc.

2024 m. septyniose įstaigose gauti prašymai suteikti vartojimo kreditą sudarė mažiau nei 1 proc. nuo visų gautų tokių prašymų, devyniolikoje įstaigų – svyravo nuo 1 iki 5 proc., vienoje iš įstaigų šis skaičius sudarė 18 proc. nuo visų gautų tokių prašymų.

### Suteiktų vartojimo kreditų (tenkintų prašymų) kiekis

Atsakymus pateikusių įstaigų duomenimis, 2023 m. tenkintų prašymų kiekis nuo visų gautų tokių prašymų sudarė: keturiose įstaigose – iki 1 proc., aštuoniolikoje įstaigų – nuo 1 iki 5 proc., dviejose įstaigose – nuo 5 iki 10 proc.

2024 metais tenkintų prašymų skaičius nuo visų gautų tokių prašymų sudarė: penkiose įstaigose – iki 1 proc., aštuoniolikoje įstaigų – nuo 1 iki 5 proc., vienoje įstaigoje – nuo 5 iki 10 proc. ir vienoje – nuo 15 iki 20 proc.

Dvi įstaigos nurodė, kad per nurodytą laikotarpį negavo nei vieno tokio prašymo. Dar viena – kad statistinių duomenų pateiktais klausimais nekaupianti.

Įstaigoms buvo pateiktas klausimas, ar, pagal Įstaigos praktiką, kliento amžius turi įtakos vartojimo paskolos suteikimui (jei taip, kokios). 19 įstaigų nurodė, kad amžius įtakos neturi. Kitų įstaigų pateiktuose atsakymuose šis aspektas detalizuotas plačiau, kalbama apie amžių, kaip vieną iš kriterijų vertinant asmens kreditingumą, be to, užsimenama ir apie netiesioginę amžiaus įtaką tokiems sprendimams.

Viename iš pateiktų atsakymų nurodyta, kad įstaiga atsižvelgia į konkrečiam atvejui būdingas konkrečias aplinkybes bei kompleksiskai įvertina aplinkybių visumą. Taip pat pažymėta, kad vadovaujantis teisės aktais, privaloma užtikrinti atsakingą skolinimąsi, tad įstaiga turi vertinti ne tik dabartinę kredito gavėjo padėtį, bet ir veiksnius, kurie gali turėti įtakos vartojimo kredito gavėjo mokumui, taip pat jo galimybę vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus visą sutarties laikotarpį. Įstaiga pažymi, kad atvejus vertina individualiai. Kita įstaiga nurodė, kad kai paskolos kreipiasi vyresnio amžiaus klientas, papildomas dėmesys skiriamas asmeniniam pokalbiui su juo, siekiant išsiaiškinti, ar paskola nėra suinteresuoti tretieji asmenys (21). Viena iš įstaigų pažymėjo, kad amžius yra vertinamas nustatant kreditingumą. Šis kriterijus vertinamas pajamų, reikalingų „aptarnauti suteikiamą kreditą pakankamumo kontekste, visu vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpiu“. Dar viena įstaiga nurodė, kad kreditavimo rizikos politika apima 30 kriterijų, o amžius yra vienas iš jų. Nustatytas maksimalus amžius kredito grąžinimo datai yra 75 m., papildomos rizikos mažinimo priemonės numatytos asmenims, kurių amžius yra 18–21 m., ir vyresniems nei 65 m. Kaip nurodyta, įstaiga kiekvieną atvejį vertina individualiai. Taip pat viena iš įstaigų nurodė, kad vyresnis amžius neturi įtakos vartojimo paskolos suteikimui, tačiau įtakos turi kliento pajamų ilgalaikis tvarumas, todėl nustačius, kad kredito grąžinimo laikotarpiu kredito gavėjui sueitų pensinis amžius, yra atliekamas papildomas vertinimas, ar dėl to kliento pajamos nesumažės, o jei sumažės, ar bus pakankamos atsakingai vykdyti įsipareigojimus. Dar viena įstaiga nurodė, kad kiekvienas atvejis vertinamas atskirai, bei pažymėjo, kad dažnai vyresnio amžiaus asmenys gauna senatvės pensiją, kuri sudaro tik pusę vidutinės algos, nors jų išlaidos yra panašios kaip ir



dirbančio asmens, o kai kuriais atvejais netgi didesnės. Kuo asmuo vyresnis, kaip nurodo įstaiga, tuo jo pajamos vertinamos konservatyviau, maksimali kredito suma – mažesnė, o kredito laikotarpis trumpesnis. Vis dėlto, įstaiga atkreipė dėmesį į tai, kad vyresnio amžiaus asmenys „gauna aukščiausius reitingo modelio taškų vertinimus“, kai yra vertinamas amžiaus grupių mokumas ir gebėjimas laiku vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus. Kita atsakymus pateikusi įstaiga pažymėjo, kad vertina tikėtinas kliento pajamas sutarties galiojimo metu, o ne klientų amžių, tačiau tais atvejais, kai kredito terminas viršija tikėtiną privataus kliento pensinį amžių, rizika vertinama individualiai kiekvienu atveju. Visais atvejais sprendimas priimamas visapusiškai įvertinus kredito gavėjo kreditingumą. Viena iš įstaigų, kuri į pirmąjį klausimą atsakė, kad jų įstaigoje yra numatyta 79 m. riba pateikti paraišką vartojimo paskolai gauti, nurodė, kad nors kitos įtakos amžius neturi, tačiau pastebi, kad pagal galiojantį teisinį reglamentavimą, amžius gali turėti netiesioginės įtakos galutiniam sprendimui dėl paskolos suteikimo – tokios pajamos kaip pensija, pašalpa ir pan. paprastai laikomos mažiau tvariomis ir priklausomai nuo aplinkybių visumos (bendrų pajamų, turimų įsipareigojimų, išlaikytinių skaičiaus) gali lemti mažesnę suteikiamos paskolos sumą. Viena iš atsakusių įstaigų pažymėjo, kad klientams, kuriems vartojimo kredito laikotarpio pabaigoje sueina 66 m., vartojimo kreditas gali būti suteiktas tik su susietu gyvybės ir sveikatos draudimu. Kaip nurodė įstaiga, valdydama kredito riziką, be kitų kriterijų, atsižvelgia į kredito gavėjo amžių bei nustato konservatyvesnius ir griežtesnius vartojimo kredito suteikimo kriterijus. Dar viena įstaiga atsakė, kad amžius turi įtakos vartojimo paskolos terminui. Vertinant kliento galimybes grąžinti paskolą įvertinamos jo galimybės gauti tvarias pajamas ateityje. Kreipiantis pensinio amžiaus asmenims, kaip nurodo įstaiga, privaloma įvertinti amžiaus riziką, todėl „paskolos, atsižvelgiant į amžių, atskirais atvejais teikiamos trumpesniame laikotarpiu“.

Taip pat įstaigoms buvo užduotas klausimas, koku būdu asmenys gali teikti prašymus vartojimo paskolai gauti (internetu ar atvykę gyvai į klientų aptarnavimo vietą).

28 įstaigos nurodė, kad galimi abu būdai. Viena įstaiga atsakė, kad prašymus vartojimo paskolai gauti asmenys teikia atvykę į klientų aptarnavimo vietą, dar viena įstaiga nurodė, kad visas paslaugas, įskaitant vartojimo kreditų suteikimą, teikia tik internetu, nes neturi fizinės klientų aptarnavimo vietos.

Įstaigų buvo paklausta, ar 70 m. ir vyresniems klientams įstaigoje sudarytos sąlygos gauti kredito korteles. 6 įstaigos nurodė, kad tokių paslaugų apskritai neteikia, likusios 24 atsakė teigiamai – 70 m. ir vyresniems klientams jų įstaigoje yra sudaryta galimybė gauti kredito korteles (papildomai pažymėtina, kad nebuvo klausta, ar kredito kortelės išduodamos su kredito limitu).

Apibendrinant apklausos rezultatus, įžvelgtina, kad:

1) Daugelis atsakymus pateikusių įstaigų (27 iš 30) nurodė, kad jų lokaliuose teisės aktuose, susijusiuose su vartojimo paskolų išdavimu, nėra nustatyta ribojimų ar lengvatų dėl 70 m. ir vyresnių klientų amžiaus. Viena įstaiga paminėjo taikomą lengvatą tais atvejais, kai asmuo gauna senatvės pensiją, dar viena įstaiga pažymėjo, kad kredito gavėjui, kuris kredito grąžinimo metu bus vyresnis nei 66 m., tačiau ne vyresnis nei 75 m., vartojimo kreditas suteikiamas tik su papildoma kredito grąžinimo garantija (su gyvybės ir sveikatos draudimu) ir tik viena įstaiga pateikė informaciją, kad numato maksimalią amžiaus ribą vartojimo paskolai gauti (79 m.).

2) Vertinant atsakiusių įstaigų pateiktus duomenis, matyti, kad nors apribojimų dėl amžiaus vartojimo paskolai gauti nėra, tačiau 70 m. ir vyresniems asmenims apskritai išduodamų paskolų dalis, bendros statistikos kontekste, yra itin maža.

3) Daugelis įstaigų nurodė, kad amžius neturi įtakos sprendimams dėl vartojimo paskolos suteikimo (19 iš 30). Kitų įstaigų atsakymuose atsispindi tai, kad amžius gali turėti netiesioginės įtakos minėtų sprendimų priėmimui, be to, amžius yra vienas iš kriterijų vertinant asmenų kreditingumą. Įstaigos atkreipė dėmesį į tokius aspektus:

- kreditavimo rizikos politika apima daug kriterijų, o amžius yra vienas iš jų;
- vyresnis amžius neturi įtakos vartojimo paskolos suteikimui, tačiau įtakos turi kliento pajamų ilgalaikis tvarumas, todėl nustačius, kad kredito grąžinimo laikotarpiu kredito gavėjui sueitų pensinis amžius, yra atliekamas papildomas vertinimas, ar dėl to kliento pajamos nesumažės, o jei sumažės, ar bus pakankamos atsakingai vykdyti įsipareigojimus;
- dažnai vyresnio amžiaus asmenys gauna senatvės pensiją, kuri sudaro tik pusę vidutinės algos, nors jų išlaidos yra panašios kaip ir dirbančio asmens, o kai kuriais

atvejais netgi didesnės. Kuo asmuo vyresnis, tuo jo pajamos vertinamos konservatyviau, maksimali kredito suma – mažesnė, o kredito laikotarpis trumpesnis;

- visais atvejais sprendimas priimamas visapusiškai įvertinus kredito gavėjo kreditingumą;
- amžius gali turėti netiesioginės įtakos galutiniam sprendimui dėl paskolos suteikimo – tokios pajamos kaip pensija, pašalpa ir pan. paprastai laikomos mažiau tvariomis ir priklausomai nuo aplinkybių visumos (bendrų pajamų, turimų įsipareigojimų, išlaikytinių skaičiaus) gali lemti mažesnę suteikiamos paskolos sumą;
- be kitų kriterijų, atsižvelgiant į kredito gavėjo amžių, nustatomi konservatyvesni ir griežtesni vartojimo kredito suteikimo kriterijai;
- amžius turi įtakos vartojimo paskolos terminui;
- tarp atsakymų minima ir tai, kad tais atvejais, kai paskolos kreipiasi vyresnis klientas, papildomas dėmesys skiriamas asmeniniam pokalbiui su juo, siekiant išsiaiškinti, ar paskola nėra suinteresuoti tretieji asmenys;
- viename iš atsakymų atkreiptas dėmesys į tai, kad vyresnio amžiaus asmenys „gauna aukščiausius reitingo modelio taškų vertinimus“, kai yra vertinamas amžiaus grupių mokumas ir gebėjimas laiku vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus.

4) Beveik visose atsakymus pateikusiose įstaigose prašymus vartojimo paskolai gauti galima teikti tiek atvykus į klientų aptarnavimo vietą, tiek internetu (28 iš 30), vienoje – tik atvykus į klientų aptarnavimo vietą, vienoje – tik internetu.

5) Visos atsakymus pateikusios įstaigos, kurios išduoda kredito korteles, nurodė, kad 70 m. ir vyresniems asmenims yra sudarytos galimybės tokias korteles gauti.

## Tyrimų pavyzdžiai

Tarnyba kasmet gauna vyresnio amžiaus asmenų skundų dėl kredito įstaigų taikomo ribojimo jiems gauti paskolas, kredito korteles. Apžvalgoje pateikiami keli tokio pobūdžio skundų tyrimo atvejai. Tarnyboje atliekant skundų tyrimą, svarbiausias kriterijus, nusakantis pažeidimą, yra galimybės nesudarymas tam tikro amžiaus asmenims gauti vartojimo paskolas, galimybės nebuvimas atitinkamo amžiaus asmenims teikti paraišką paskolai bei tikėtis objektyvaus asmens finansinių galimybių gražinti kreditą įvertinimo, kai tokios galimybės sudaromos jaunesnio amžiaus asmenims.

## Pavyzdys

2023 m. lygių galimybių kontrolierė atliko tyrimą dėl „Bigbank AS“ nustatytos tvarkos, kad vartojimo paslaugos teikiamos tik ne vyresniems nei 72 m. asmenims. Tyrimo metu įmonės atstovai aiškino, kad tokia amžiaus riba nustatyta atsižvelgiant į tai, jog neįmanoma užtikrinti, kad vyresni kredito gavėjai ir gavėjos bus pajėgūs šias paskolas gražinti. Esamą tvarką „Bigbank AS“ grindė tuo, kad nuo 72 m. itin sparčiai padidėja klientų mirtingumas, šios amžiaus grupės atstovų ir atstovių pajamos yra gana mažos, o tai didina nemokumo riziką. Taip pat savo sprendimą motyvavo tuo, kad pensinio amžiaus asmenų skurdo rizikos lygis yra gerokai didesnis nei darbingo amžiaus žmonių.

Sprendime konstatuota, jog tyrimo metu surinkti objektyvūs duomenys leidžia pagrįstai konstatuoti, jog galiojantis teisinis reglamentavimas įpareigoja vartojimo kredito davėjus, įskaitant bankus, teikiančius vartojimo kreditus fiziniams asmenims, skolinti, išimtinai vadovaujantis atsakingojo skolinimo principais, tai yra tik įsitikinus, remiantis objektyviais duomenimis ir įvertinus visapusiškai visus reikšmingus veiksnius, kad vartojimo kredito gavėjas gebės visą vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpį tinkamai įvykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus iš savo pajamų srautų. Konkrečią kreditavimo vertinimo tvarką (taisykles) savo veikloje nustato kiekvienas vartojimo kredito davėjas, atsižvelgdamas į savo veiklos specifiką (teikiamus kreditavimo produktus, jų pobūdį ir panašiai), taip pat kredito rizikos apetitą.

Bendrovės pateikti įrodymai, kontrolierės nuomone, pagrindė jų teiginį, jog vertinant galimų paskolos gavėjų mokumą, vyresni nei 72 m. amžiaus asmenys dėl objektyvių priežasčių priskirtini didesnės rizikos asmenų grupei. Lietuvos bankas patvirtino, jog kredito gavėjo amžius dėl su tam tikru asmens amžiumi susijusių ypatybių yra reikšmingas veiksnys vartojimo kredito davėjo kredito rizikos valdymo procese. Kontrolierės sprendime konstatuota, kad šie argumentai negali būti laikytini pateisinančiais atsisakymą individualizuotai vertinti vyresnių nei 72 m. amžiaus asmenų mokumą pagal jų pateiktas paraiškas vartojimo kreditams gauti. Finansų rinką reglamentuojantys teisės aktai nenustato maksimalaus amžiaus ribojimų kredito santykiams sukurti.

Teismų praktikoje yra aiškiai konstatuota, jog pagal Vartojimo kredito įstatymo 8 straipsnio 4 dalies reikalavimus, kredito gavėjo pajėgumai įvykdyti prisiimamą įsipareigojimą turi būti vertinami visapusiškai, tinkamai individualizuojant atskirus atvejus<sup>19</sup>.

Kontrolierės sprendime padaryta išvada, jog pilnamečių asmenų amžius, neatlikus šių asmenų mokumo ir kitų su tuo susijusių rizikų individualaus vertinimo, negali būti laikomas pateisinama priežastimi atsisakyti teikti jiems finansines (taip pat ir vartojimo kreditų suteikimo) paslaugas. Atlikusi tyrimą, kontrolierė konstatavo, kad „Bigbank AS“ nustatyta vartojimo kreditų suteikimo tvarka diskriminuoja vartotojus dėl jų amžiaus, ir rekomendavo Bendrovei atsisakyti amžiaus ribojimų gauti vartojimo paskolas. Bendrovė reagavo į kontrolierės sprendimą ir atsisakė amžiaus ribojimo gauti vartojimo paskolą<sup>20</sup>.

### Pavyzdys

2024 m. gautas pareiškėjos skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu, dėl to, kad „Luminor Bank AS Lietuvos skyrius“ (toliau – Bankas) atsisakė pareiškėjos kreditinei mokėjimo kortelei suteikti kredito limitą. Pareiškėja skunde rašė, jog gavo iš Banko laišką, pranešantį, kad baigiasi jos mokėjimo kortelei suteikto kredito limito galiojimo terminas. Vienas iš gautų siūlymų – pateikti interneto banke prašymą kredito limitui suteikti. Pareiškėjai pateikus paraišką bankui dėl naujo kredito limito suteikimo, šią paraišką Bankas atmetė, nurodęs, kad pareiškėjos „finansinė situacija neatitinka kreditų suteikimo sąlygų“. Bankas nurodė: „Kredito limito sutartis pasirašoma 3 metų laikotarpiui. Tai reiškia, kad sutarties pabaigoje jūsų amžius viršys 75 metus. Dėl to, kredito limitas nebegali būti suteiktas. <...> Paskolų suteikimo procesas yra apibrėžtas daugeliu sąlygų, o viena iš jų yra kliento amžius.“

Atliekant tyrimą buvo nustatyta, kad Banko pateiktos Kreditavimo rizikos politikos (viešai neskelbiamas vidinis teisės aktas, patvirtintas Banko priežiūros tarybos 2023 m. lapkričio 21 d.) 7 skirsnyje „Privačių asmenų kredito rizikos politika“ numatytos gairės, taisyklės ir matavimai, kurie konkrečiai taikomi privačiam finansavimui privatiems asmenims, taip pat nustatomi priimtini klientų profiliai ir apibrėžiami kredito kokybės tikslai. Politikos 3 skyriaus „Kliento amžius“ 113 punkte nustatyta, kad standartinis kliento amžius kreditams gauti yra nuo

<sup>19</sup> Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2016 m. gegužės 27 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-5-261/2016.

<sup>20</sup> <https://lygybe.lt/naujienos/teikdama-vartojimo-paskolas-bigbank-as-diskriminuoja-lietuvos-senjorus/> (nuoroda į pranešimą spaudoai, sprendimo tekstas neskelbiamas dėl komercinės paslapties apsaugos).

21-erių (kredito suteikimo metu) iki 65-erių (kredito suteikimo terminui); minimalus amžius yra 18 m. (kredito suteikimo metu), o maksimalus amžius – 75 m. (kredito suteikimo terminui); papildomos rizikos mažinimo priemonės rengiamos ir taikomos klientų segmentui nuo 18 ir 21 m. ir vyresniems nei 65 m. klientams.

Sprendimu konstatuotas lygių galimybių pažeidimas, kai pareiškėjai kreipusis dėl kredito suteikimo (siejamo su kreditine mokėjimo kortele) vien jos amžiaus pagrindu Banko atstovas priėmė sprendimą kredito nesuteikti, neįvertinęs pareiškėjos mokumo galimybių pagal visus kitus kriterijus, be kita ko, ir to, kad pareiškėja, jos teigimu, yra dirbanti ir gauna stabilias pajamas. Pagal galiojančius teisės aktus vartojimo kredito davėjas privalo įvertinti visus objektyviai numanomus reikšmingus veiksnius, atsižvelgdamas į vartojimo kredito gavėjo pateiktą, iš kreditingumui vertinti naudojamų registru ir informacinių sistemų gautą informaciją ir kitą vartojimo kredito davėjui prieinamą informaciją, galinčius turėti įtakos vartojimo kredito gavėjo kreditingumui. Kontrolierės sprendime konstatuota, kad pareiškėjos teisinė padėtis vien tik dėl amžiaus negali būti vertinama kaip objektyviai besiskirianti nuo kitų jaunesnio amžiaus Banko klientų teisinės padėties mokumo aspektu, neįvertinus visų kitų kriterijų (kaip antai, pareiškėjos realiai gaunamos pajamos, perspektyvos jas gauti ir toliau ir kita) ir todėl vien pareiškėjos amžius nėra ta aplinkybė, kuri pateisintų neigiamo sprendimo dėl kredito suteikimo priėmimą, kitais būdais (vertinant kitus aspektus) nesiekiant įsitikinti, jog egzistuoja arba neegzistuoja prielaida, kad vartojimo kredito gavėjas galės vykdyti priimtus finansinius įsipareigojimus visą vartojimo kredito sutarties laikotarpį. Kontrolierė priimtu sprendimu rekomendavo Bankui pakeisti vidinius teisės aktus, eliminuojant amžiaus ribojimus suteikti su kreditine kortele siejamus kreditų limitus, bei amžiaus limitus gauti vartojimo paskolas<sup>21</sup>.

Susipažinęs su sprendimu, Bankas informavo, jog, atsižvelgdamas į kontrolierės sprendimą ir jame nurodytus argumentus, artimiausiu metu pakoreguos Politikos 113 punktą ir 75 m. riba jame nebebus numatyta. Taip pat Bankas informavo Tarnybą, kad pakoreguos ir patikslins vidines kreditavimo tvarkas, taikomas klientams (fiziniais asmenims) kreipiantis dėl finansavimo. Visais atvejais, nepriklausomai nuo kliento amžiaus, bus svarstoma dėl prašomo

<sup>21</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/10/del-galimos-diskriminacijos-amziaus-pagrindu-nustatant-kreditinei-kortelei-priskiriamo-kredito-limita-tyrimo.pdf>

finansavimo suteikimo, įvertinant visus objektyviai reikšmingus veiksnius (atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus), galinčius turėti įtakos kredito gavėjo kreditingumo vertinimui.

## 6. Skaitmeninė atskirtis vyresnio amžiaus asmenims gaunant paslaugas

Viešojo ir privataus sektoriaus paslaugos tampa vis labiau pritaikytos skaitmenines technologijas geriau išmanantiems žmonėms. Skaitmenizacija tampa viena pagrindinių modernių paslaugų teikimo priemonių. Nors tai supaprastina daugelį procesų ir didina paslaugų prieinamumą, ji dažnai yra per sudėtinga arba neprieinama vyresnio amžiaus asmenims, kurie neturi pakankamai įgūdžių naudotis skaitmeninėmis technologijomis ar neturi prieigos prie jų. Skaitmeninė atskirtis tampa pagrindine kliūtimi vyresnio amžiaus asmenims gauti paslaugas vienodomis sąlygomis.

Šioje Apžvalgos dalyje pateikiamos Tarnybos atliktų tyrimų dėl skaitmeninamų visuomenei prieinamų paslaugų, kai tai apsunkina paslaugų prieinamumą bei lemia vyresnių žmonių atskirtį, pagrindinės įžvalgos. Aptariamos pareiškėjų kreipimusi dėl skaitmeninės atskirties, kurią neretai lemia jų amžius, tyrimo metu gautos informacijos bei padarytų išvadų ir priimtų sprendimų svarbiausios aplinkybės.

Skaitmeninę atskirtį tiriantys mokslininkai pabrėžia, kad šį reiškinį verta analizuoti pasitelkiant ne binarinę (apsirūpinimas technologijomis ir įgūdžiais jomis naudotis), bet trijų lygių sistemą (prie pirmų dviejų pridėdant trečiąją, susijusią su socialine, kultūrine, ekonomine aplinka), taip pat pateikti gilesnę atskirties priežasčių analizę<sup>22</sup>. Padaryta išvada, kad būtina analizuoti ne tik naudojimosi internetu galimybes ir turimus įgūdžius, bet ir žvelgti į sudėtingą skaitmeninės atskirties reiškinį vertinant ne atskirus veiksnius, o jų visumą. Mokslininkai teigia, kad skaitmeninė nelygybė yra susijusi ir su socialine nelygybe.

- Pirmas lygmuo – skaitmeninė atskirtis, susidaranti dėl prieigos prie naujausių informacinių technologijų ir interneto stokos. Visi vartotojai yra skirstomi į dvi grupes: turinčius fizinę prieigą prie naujausių informacinių technologijų ir interneto bei tokios prieigos neturinčius.
- Antras lygmuo – skaitmeninė atskirtis dėl skaitmeninio raštingumo trūkumo. Asmuo, net turėdamas galimybę įsigyti informacinių technologijų priemonių, dėl įgūdžių ar

<sup>22</sup> Žekaitė J., Schoroškienė V., Adomaitytė-Subačienė I., Speičytė-Ruschhoff E. (2021). Skaitmeninės atskirties veidai: formaliojo ugdymo dalyvių požiūris į skaitmeninę atskirtį ir jo kaita nuotolinio ugdymo laikotarpiu pandemijos sąlygomis.



motyvacijos trūkumo šiomis priemonėmis naudojasi fragmentiškai, renkasi įgyvendinti tik nesudėtingas funkcijas, pavyzdžiui, susisiekti su artimaisiais, naršyti socialiniuose tinkluose.

- Trečias lygmuo – skaitmeninė atskirtis, kylanti todėl, kad informacinių technologijų ir interneto naudojimas nesuteikia numatomos naudos arba ši nauda nėra suvokiama. Šiuo atveju asmenų, turinčių tas pačias technines galimybes, žinios ir įgūdžiai gali kardinaliai skirtis dėl skirtingo technologijų teikiamos naudos supratimo, motyvacijos tobulinti įgūdžius ar socialinių įgūdžių trūkumo, negalios. Trečio lygmens skaitmeninė atskirtis suprantama kaip daugiaaspektis reiškinys, kompleksiskai apimantis įvairius skirtumus, atsirandančius dėl sociodemografinių ir socioekonominių veiksnių<sup>23</sup>.

Į Tarnybą neretai kreipiasi (tiek teikdami skundus, paklausimus, tiek konsultuodamiesi telefonu) vyresnio amžiaus asmenys, nurodydami, jog jaučiasi atskirti, kartais ir „nereikalingi“ visuomenei dėl to, kad nesinaudodami informacinėmis technologijomis bei internetu negali gauti prekių ir paslaugų vienodomis sąlygomis kaip asmenys, kurie sėkmingai naudojami skaitmeninimo ir skaitmenizacijos produktais ir paslaugomis. Dėl skaitmeninių įgūdžių trūkumo neretai už tas pačias prekes ir paslaugas mokama brangiau. Tam tikrais atvejais vyresnio amžiaus žmonės apkritai negauna paslaugų, nes negali įsigyti jų elektroniniu būdu, kuris yra vienintelis būdas jas įsigyti / naudotis.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūros (FRA) tyrime „Kaip suderinti skaitmeninės visuomenės plėtrą ir tuo pat metu užtikrinti pamatines žmogaus teises bei išvengti diskriminacijos dėl amžiaus“<sup>24</sup> padaryta išvada, jog visuomenėje vis labiau spartėja skaitmenizacija, intensyviai skaitmeninamos viešosios paslaugos, o tai kelia grėsmę vyresnio amžiaus žmonių atskirčiai. Tyrimo autoriai apžvelgė senėjančios visuomenės prognozes ir vyresnių žmonių patiriamus iššūkius naudojant technologijas. Skelbiama, kad 2001 m. 16 proc. ES šalių gyventojų sudarė 65 m. ar vyresni asmenys. 2020 m. šis skaičius pakilo iki 21 proc. Skačiuojama, kad iki 2050 m. šis rodiklis pasieks 30 proc. Atitinkamai Lietuvoje 2020 m. penktadalį gyventojų sudarė 65 m. ir vyresni asmenys, skaičiuojama, kad 2050 metais šis skaičius pasieks 32 proc. FRA tyrimo autoriai apžvelgė, kiek vyresnio amžiaus žmonės naudojami internetu ir kokius skaitmeninius įgūdžius turi. Paaiškėjo, kad Lietuvos vyresnio

<sup>23</sup> Žekaitė J., Schoroškienė V., Adomaitytė-Subačienė I., Speičytė-Ruschhoff E. (2021). Skaitmeninės atskirties veidai: formaliojo ugdymo dalyvių požiūris į skaitmeninę atskirtį ir jo kaita nuotolinio ugdymo laikotarpiu pandemijos sąlygomis.

<sup>24</sup> <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights#country-related>

amžiaus gyventojų naudojimosi internetu rodikliai nesiekia ES vidurkio. 2021 m. duomenimis, 80 proc. 55–64 m. amžiaus Lietuvos gyventojų per pastaruosius 12 mėnesių yra naudojęsi internetu. Tačiau 65–74 m. amžiaus grupės gyventojų skaičiai daug mažesni – tik 56 proc. per pastaruosius 12 mėnesių naudojami internetu. Remdamiesi šiais duomenimis, FRA ataskaitos rengėjai spėja, kad 75 m. ir vyresnių gyventojų grupės situacija gali būti dar prastesnė (tikslių duomenų apie vyriausius gyventojus nėra).

2024 metais Tarnybos ekspertai parengė apžvalgą apie skaitmeninę vyresnių žmonių atskirtį.<sup>25</sup> Tyrimo metu koncentruotasi į šešias pagrindines gyvenimo sritis, kuriose vyresniems žmonėms kyla daugiausia sunkumų:

- sveikatos priežiūros paslaugos,
- kasdienės paslaugos, susijusios su buitimi ir namų ūkiu,
- viešosios ir finansinės paslaugos,
- transporto paslaugos,
- maisto ir kitų prekių įsigijimas,
- laisvalaikio ir pramogų paslaugos.

Tyrime buvo kviečiami dalyvauti 55 m. ir vyresni asmenys. Taip pasirinkta siekiant palyginti skirtingų amžiaus grupių patirtis ir atskleisti, nuo kada žmogaus gyvenime pradedama jausti skaitmeninė atskirtis ir ar ji didėja su amžiumi. Amžiaus riba nuo 55 m. taip pat pasirinkta dėl duomenų palyginamumo su ES statistikos tarnybos „Eurostat“ renkamais duomenimis.

Tyrimo metu buvo atliekama internetinė atviro pobūdžio apklausa, susitikimai su tikslinėmis grupėmis bei kiekybinė vyresnio amžiaus žmonių apklausa. Iš viso kiekybinėje apklausoje sudalyvavo 1982 asmenys.

Tarnybos ekspertai, išanalizavę apklausos rezultatus, priėjo prie išvados, jog skaitmeninė atskirtis yra daugiasluoksnė – ne visi jos atvejai sukelia vienodus sunkumus ir lemia vienodą poveikį žmonių kasdienai. Kai kurios skaitmeniniu būdu prieinamos paslaugos ir priemonės daliai vyresnių žmonių yra nepatogios, tačiau nesukuria neišsprendžiamų sunkumų (pavyzdžiui, negalint nusipirkti bilieto į renginį ar skaityti elektroninio meniu kavinėje). Didžiausias skaitmeninės atskirties poveikis atsiranda tuomet, kai į skaitmeninę erdvę

<sup>25</sup> [https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/vyresnio-amziaus-zmoniu-skaitmenine-atskirtis\\_apzvalga-2024.pdf](https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/vyresnio-amziaus-zmoniu-skaitmenine-atskirtis_apzvalga-2024.pdf)

persikelia būtinosios paslaugos (tokios, be kurių didelė dalis vyresnių žmonių negali apsieiti – sveikatos priežiūros, transporto, maisto ir prekių įsigijimas ir pan.), panaikinama anksčiau buvusi prieiga prekių ir paslaugų pardavimo vietose, nėra alternatyvių būdų jas gauti arba šios alternatyvos nėra realiai veikiančios. Be to, skaitmeninės atskirties rizika sukuria prielaidas pažeisti vyresnių asmenų teisę į sveikatą, apriboja judėjimo laisvę, mažina savarankiškumą kaip pilnaverčio visuomeninio gyvenimo prielaidą ir dėl nepalankaus požiūrio bei bejėgystės jausmo žemina jų orumą.

Pasak tarnybos ekspertų, nepriklausomai nuo prekių ir paslaugų rūšies ir paskirties, vyresniems žmonėms patogiausia, kai jas įsigyti arba pasikonsultuoti galima gyvu kontaktu. Ir nors skaitmenizacija vyresnių Lietuvos gyventojų suprantama kaip palengvinimas skaitmeninių įgūdžių turintiems žmonėms, šių įgūdžių stokojantiems kyla per daug iššūkių ir įvairių nepatogumų.

Dalis vyresnių žmonių visai nesinaudoja pagrindinėmis skaitmeninėmis arba skaitmeniniu būdu teikiamomis / valdomomis paslaugomis, pavyzdžiui, elektronine bankininkyste (13 proc. anketinėje apklausoje dalyvavusiųjų neturi el. bankininkystės paskyros arba ją nesinaudoja), sveikatos priežiūros paslaugų valdymu „E.sveikatos“ portale (19 proc.), komunalinių mokesčių, telekomunikacinių paslaugų apmokėjimu internetu (10 proc.), tarp miestinių bilietų pirkimu internetu ar telefonu (23 proc.), miesto viešojo transporto bilietų pirkimu internetu ar telefonu (30 proc.), prekybos centrų mobiliosiomis nuolaidų programėlėmis (20 proc.). Kitai daliai vyresnių žmonių skaitmeninės arba skaitmeniniu būdu prieinamos paslaugos paprastai kelia mažesnių arba didesnių sunkumų. Tik dalis tyrimo dalyvių teigė, kad sunkumų prekių ir paslaugų srityje nekyla visai.

Vyriausio amžiaus žmonės (75 m. ir vyresni), kaimiškų vietovių gyventojai (-os) ir vyresnio amžiaus moterys patiria didžiausią skaitmeninės atskirties riziką.

Pasak Tarnybos ekspertų, kiekybiniai ir kokybiniai tyrimo duomenys rodo, kad viena svarbiausių priežasčių, kodėl paslaugų skaitmenizacija kelia sunkumų, yra skaitmeninių įgūdžių trūkumas. Reikšmingos kliūtys taip pat yra nepakankamos anglų kalbos žinios, sukčiavimo, apgavysčių bei asmens duomenų apsaugos ir privatumo pažeidimų baimė. Svarbiu veiksmu išlieka vyresnių žmonių įprotis paslaugas tvarkyti įprastu būdu, tai yra gyvai. Dalis žmonių taip pat įvardijo priežastis, susijusias su sveikatos iššūkiais, dėl kurių sudėtinga naudotis skaitmeninėmis technologijomis, valdyti įrenginius. Nemažai žmonių teigė jaučiantys

baimę suklysti, gėdos jausmą ir vengė prašyti kitų pagalbos, jei technologijomis nepavykdavo pasinaudoti savarankiškai. Atkreiptinas dėmesys, kad dalis apklausos respondentų (-čių) savo gyvenamojoje vietoje neturėjo skaitmeninio įrenginio (kompiuterio, išmaniojo telefono) ir (ar) interneto. Vyriausio amžiaus žmonės (75 m. ir vyresni) dažniau vardijo beveik visas nesinaudojimo skaitmeniniais įrenginiais priežastis, o skirtumai tarp šios ir kitų tirtų amžiaus grupių (55–64 m. ir 65–74 m.) išlieka ypač dideli.

Skaitmeninė atskirtis, patiriama dėl skaitmeninių įgūdžių nebuvimo arba trūkumo įsigyjant būtinąsias kasdienes paslaugas, sukuria realiai apskaičiuojamą finansinę naštą. Skaitmeninės atskirties mokestis – tai mokestis, kurį asmuo sumoka tarpininkams, norėdamas atsiskaityti už būtinąsias paslaugas, kai jis jų dėl įvairių priežasčių negali apmokėti skaitmeniniu būdu (priklausomai nuo pasirinkto tarpininkavimo, paslaugos teikėjo mokestis už vieną įmoką gali svyruoti tarp keliasdešimties centų ir kelių eurų), arba skirtumas, kurį žmogus sumoka už prekes, negalėdamas pasinaudoti tik skaitmeniniu būdu prekėms teikiamomis nuolaidomis.

Tarnybos ekspertai teigė, kad skaitmenizacija gali didinti socialinę atskirtį – prisidėti prie vyresnių žmonių socialinės izoliacijos, vienatvės, dalyvavimo visuomeniniame, kultūriniame gyvenime sumažėjimo. Tyrimo metu pastebėta skirtis tarp vyresnio amžiaus žmonių, kurie turi bent minimalius skaitmeninius įgūdžius arba darbo kompiuteriu patirtį savo gyvenime, ir tų, kurie tokios patirties neturi. Pastarieji kur kas dažniau nukenčia dėl skaitmeninės atskirties – tai gali sudaryti sąlygas patirti socialinę atskirtį, sumažinti galimybes pasirinkti norimą paslaugą arba paslaugų teikėją, sukliudyti pasinaudoti tik skaitmeniniu būdu teikiamomis nuolaidomis ir pan.

Skaitmeninės technologijos keičia prekių pardavimo ir paslaugų teikimo tendencijas – įprasti jų įsigijimo būdai vis dažniau tampa neprieinami. Šie pokyčiai turi neigiamų pasekmių vyriausiems Lietuvos gyventojams, kurie, palyginus su kitomis visuomenės grupėmis, turi mažiausiai skaitmeninių įgūdžių. Skaitmenizacija prekių ir paslaugų srityje gali reikšmingai sumažinti skaitmeninių įgūdžių neturinčių vyresnių žmonių savarankiškumą ir pasitikėjimą savimi bei padidinti priklausomybę nuo kitų žmonių pagalbos, tarpininkavimo paslaugų teikėjų.

Faktą, jog tam tikrais atvejais būtent vyresnio amžiaus asmenys, nesinaudojantys informacinėmis technologijomis, atsiduria blogesnėje padėtyje vartojimo santykių srityje, atskleidžia ir lygių galimybių kontrolierės atlikti tyrimai dėl galimos diskriminacijos amžiaus

pagrindu. Kartu būtina pastebėti, kad per Apžvalgos laikotarpį gauta labai mažai skundų dėl ribotų galimybių naudotis skaitmeninėmis technologijomis, siejant jas su diskriminacija dėl vyresnio amžiaus, dažniau asmenys linkę skambinti telefonu bei žodžiu papasakoti apie skaitmeninių paslaugų neprieinamumą.

## Tyrimų pavyzdžiai

### Pavyzdys

2021 m. gautas pareiškėjos skundas, kuriame nurodoma, kad ji sudarė elektros tiekimo sutartį su UAB „Enefit“ (toliau – Bendrovė), tačiau, jos teigimu, jai nesudarytos sąlygos atsiskaityti už suteiktas paslaugas ne elektroniniu būdu. Pareiškėja teigė, kad yra vyresnio amžiaus ir nemoka naudotis kompiuterine įranga, o tai reiškia, kad ir elektronine bankininkyste. Skunde nurodyta, kad Bendrovė, nesudarydama sąlygų pareiškėjai atsiskaityti grynais pinigais, diskriminuoja ją amžiaus pagrindu.

Tyrimo metu dėl paaiškinimų pateikimo kreiptasi į Bendrovę su klausimu, ar ji yra sudariusi galimybę atsiskaityti už suteiktas paslaugas ne tik elektroninės bankininkystės būdu. Bendrovė pateikė duomenis, kad už suteiktas paslaugas taip pat galima atsiskaityti šiais būdais: 1) per „e-sąskaitą“, paspaudus pateiktą „Banklink“ nuorodą laiške, gautame su sąskaita; 2) prisijungus prie interneto svetainės [www.vienasaskaita.lt](http://www.vienasaskaita.lt); 3) Maxima įmokų surinkimo punktuose; 4) bankiniu pavedimu į „Luminor Bank“, AB „SEB bankas“, „Swedbank“, AB atsiskaitomąsias sąskaitas.

Lygių galimybių kontrolierė tyrimo metu nustatė, kad Informacinės visuomenės plėtros komiteto (toliau – IVPK) duomenimis, vyresnio amžiaus Lietuvos gyventojai vis dar mažai naudojami internetu, tačiau interneto naudojimas didėja: tarp 65–74 m. gyventojų internetu naudojami 21,4 proc. (palyginimui: 2013 m. – 14,8 proc., 2012 m. – 13,7 proc., 2011 m. – 11,4 proc.). IVPK teigimu, per metus šioje amžiaus grupėje interneto naudojimas padidėjo 42 proc. Atsiskaitymas elektroninės bankininkystės būdu pats savaime nėra diskriminuojantis, nes jo sąlygos yra vienodos visiems, tačiau taikant šį atsiskaitymo būdą gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas dėl amžiaus, nes vyresnio amžiaus asmenys rečiau naudojami elektroninės bankininkystės atsiskaitymo būdu nei jaunesnio amžiaus asmenys. Sąskaitose nėra nurodyti visi galimi atsiskaitymo būdai, kuriuos Bendrovė nurodė rašte, tačiau

yra brūkšninis BAR kodas bei užrašas virš jo: „brūkšninis kodas apmokėjimui MAXIMA“. Vertinant aplinkybę, kad Bendrovės teikiamose sąskaitose yra numatyta galimybė atsiskaityti prekybos centro įmokų surinkimo kasose, sprendimu konstatuota, kad Bendrovė sudarė galimybę visiems vartotojams, tarp jų ir pareiškėjai, atsiskaityti alternatyviu elektroninei bankininkystei būdu – grynaisiais pinigais<sup>26</sup>.

## Pavyzdys

2021 m. gautas pareiškėjo skundas, kuriame nurodoma, kad UAB „Lidl Lietuva“ parduotuvėse (toliau – Lidl) galima įsigyti tam tikras prekes su nuolaidos kuponu, pasinaudojant Lidl nuolaidų programėle, parsisiunčiama į išmanųjį įrenginį (telefoną). Pareiškėjas pažymėjo, kad jis yra pensinio amžiaus ir nesinaudoja technologinėmis inovacijomis, kitaip tariant, išmaniuoju telefonu, todėl neturi galimybės pigiau įsigyti Lidl parduotuvėse prekių, kurioms taikoma nuolaida.

Lygių galimybių kontrolierė kreipėsi į Lidl, prašydama pateikti atsakymą į klausimus, be kita ko, ar yra numatyta alternatyva asmenims, kurie nesinaudoja išmaniaisiais telefonais ir dėl to neturi galimybės naudotis Lidl programėle. Išanalizavusi tyrimo metu surinktą informaciją lygių galimybių kontrolierė konstatavo, kad asmuo, kuris dėl tam tikrų priežasčių nesinaudoja išmaniuoju telefonu (įrenginiu) ir / arba jo įrenginys neturi prieigos prie interneto, negali pasinaudoti „Lidl plus“ siūlomomis akcijomis, nuolaidų kuponais ir įsigyti tam tikrų prekių pigiau (kartais iki 40 proc. pigiau), nei asmenys, kurie naudojami išmaniuoju įrenginiu, turinčiu prieigą prie interneto. Atsižvelgiant į tai, kad tik kas trečias–ketvirtas pensinio amžiaus asmuo naudojami išmaniuoju įrenginiu ir internetu, akivaizdu, kad būtent šio amžiaus asmenys atsiduria blogesnėje padėtyje apsipirkdami Lidl parduotuvėje, nes neturi galimybių pasinaudoti „Lidl plus“ teikiamomis akcijomis, nuolaidų kuponais, kas laikytina faktiniu naudojimosi teisėmis apribojimu. Kitaip tariant, Lidl prekybos tinklo siūlomos „Lidl plus“ nuolaidų programėlės naudojimosi sąlygos netiesiogiai diskriminuoja vyresnio amžiaus klientus<sup>27</sup>.

Lygių galimybių kontrolierė nusprendė kreiptis į UAB „Lidl Lietuva“ vadovą ir siūlyti apsvastyti galimybę išplėsti „Lidl plus“ programėlės naudojimosi sąlygas, kad būtų užtikrintos

<sup>26</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/sprendimas-21-9.pdf>

<sup>27</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/sprendimas-21-62.pdf>

lygios teisės visiems klientams, neatsižvelgiant į jų amžių. Tačiau UAB „Lidl Lietuva“ atsisakė atsižvelgti į lygių galimybių kontrolierės rekomendaciją suteikti galimybę įsigyti tas pačias siūlomas prekes su nuolaida ir tiems asmenims, kurie nesinaudoja nuolaidų programėle savo telefone.

### Pavyzdys

2022 m. Tarnyboje gautas pareiškėjo skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu, jam siekiant įsigyti tam tikrų prekių, skirtų UAB „MAXIMA LT“ (toliau – Bendrovė) mobiliosios programėlės vartotojams. Pareiškėjas skunde teigė, 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.“

Lygių galimybių kontrolierė kreipėsi į Bendrovę, prašydamas atsakyti į klausimą, jei programėle „Maxima“ galima naudotis tik išmaniaisiais telefonais, ar yra numatyta alternatyva įsigyti tas pačias prekes su nuolaida asmenims, kurie nesinaudoja išmaniaisiais telefonais.

Lygių galimybių kontrolierė nustatė, kad (pagal Lietuvos statistikos departamento skelbiamus statistinius duomenis) asmenų, kurie 2020 m. Lietuvoje naudojami išmaniuoju telefonu, pasiskirstymo pagal amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: 35–44 m. grupėje – 93 proc., 45–54 m. – 79,9 proc., 55–64 m. – 61,5 proc., 65–74 m. – 34,5 proc., o apskritai išmaniuoju telefonu naudojami 77,5 proc. asmenų nuo 16 iki 74 m. Asmenų, kurie 2021 m. Lietuvoje naudojami informacinėmis technologijomis (konkrečiai – naudojimasis internetu), pasiskirstymo pagal amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: 35–44 m. grupėje – 97,2 proc., 45–54 m. – 89,7 proc., 55–64 m. – 79,4 proc., 65–74 m. – 55,2 proc. Mobilųjų arba išmaniųjų telefonų, kuriais naudojantis naršoma internete, vartotojų 2021 m. pasiskirstymo pagal naršytojų amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: 35–44 m. grupėje – 94,5 proc., 45–54 m. – 83 proc., 55–64 m. – 66,8 proc., 65–74 m. – 35,1 proc. Apskritai galima pastebėti, kad 2021 m. asmenys, kuriems yra tekę atsisiųsti arba įdiegti programinę įrangą ar mobiliąsias programas, 16–74 m. amžiaus asmenų grupėje sudarė 45 proc.; šiuos veiksmus atlikusių asmenų pasiskirstymo pagal amžiaus grupes procentinė išraiška tokia: 35–44 m. grupėje – 59 proc., 45–54 m. – 34,7 proc., 55–64 m. – 20,9 proc., 65–74 m. – 8 proc.

Taigi, vadovaujantis statistiniais duomenimis, 61,5 proc. asmenų nuo 55 iki 64 m. naudojami išmaniaisiais telefonais bei 79,4 proc. asmenų nuo 55 iki 64 m. 2021 m. naudojami internetu, kuris reikalingas mobiliajai programėlei „Maxima“ įdiegti išmaniajame telefone. Sprendime konstatuota, kad santykinai didelis 55–64 m. amžiaus asmenų procentas naudojami 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 „Ačiū“ programos naudotojams. Vadovaujantis išdėstytais argumentais, nuspręsta pripažinti pareiškėjo skundą nepagrįstu, kadangi nepasitvirtino jame nurodyti pažeidimai<sup>28</sup>.

### Pavyzdys

2021 metais pareiškėjas kreipėsi į Tarnybą dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūros teikiamų kompensacijų už taršių automobilių utilizavimą, kai įsigyjama mažiau tarši transporto priemonė. Pagal Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. spalio 11 d. įsakymu Nr. D1-605 patvirtinto „Klimato kaitos programos kompensacinių išmokų fiziniams asmenims mažiau taršių judumo priemonių įsigijimui skatinimo tvarkos aprašo“ nuostatas prašymą dėl kompensacijos galima teikti tik elektroniniu būdu per sistemą APVIS. Pareiškėjas teigė, kad dėl savo amžiaus (skundo pateikimo metu buvo 86 m.) negali naudotis elektroninėmis sistemomis, neturi el. parašo ir nesinaudoja el. bankininkyste. Remiantis ES statistikos tarnybos „Eurostat“ duomenimis buvo nustatyta, kad kuo asmuo vyresnis – tuo didesnis procentas tų, kurie niekada nėra naudojęsi kompiuteriu (pavyzdžiui, daugiau nei 60 proc. 65–74 m. asmenų Lietuvoje niekada nėra naudojęsi kompiuteriu); taip pat vyresnio amžiaus asmenys yra mažiau linkę naudotis internetu, rečiau naudojami el. bankininkyste (tik kiek daugiau nei 30 proc. 65–74 m. asmenų ES naudojami el. bankininkyste). Kontrolierė sprendimu pripažino, kad, nesudarant sąlygų kitais būdais (ne el. būdais) gauti teikiamas paslaugas, vyresnio amžiaus asmenys yra netiesiogiai diskriminuojami, tai yra naudodamiesi bendromis sistemomis jie / jos susiduria su kliūtimis, dėl kurių faktiškai yra

<sup>28</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/sprendimas-nr.-22sn-108sp-50.pdf>



sunkiau gauti teikiamas paslaugas. Sprendimu buvo kreiptasi į Aplinkos ministeriją ir siūlyta pakeisti tvarkos aprašo nuostatas, sudarant galimybę teikti prašymus kompensacijai gauti ir kitais (ne elektroniniais) būdais, pavyzdžiui, atvykus į Aplinkos projektų valdymo agentūrą ar kitais<sup>29</sup>. Aplinkos ministerija informavo, kad pakeitė kvietimo teikti prašymus dėl kompensacijos tekstą, kuriame aiškiai nurodoma, kad asmenys gali atvykti pateikti prašymus gyvai į Aplinkos projektų valdymo agentūrą, bet tvarkos aprašo nuostatos nebuvo pakeistos.

## Pavyzdys

Tarnyboje 2024 m. gautas pareiškėjo skundas, kuriame buvo nurodoma, kad SĮ „Susisiekimo paslaugos“ (toliau vadinama ir „Judu“) diskriminuoja vyresnio amžiaus asmenis socialinės padėties ir amžiaus pagrindais. Skunde teigiama, kad nuo 2024 m. rugsėjo 1 d. Vilniaus miesto viešajame transporte nebegalima įsigyti bilieto su nuolaida. Pareiškėjas teigė, kad ne kiekvienas vyresnio amžiaus asmuo gali įsigyti išmanųjį telefoną dėl jo kainos ir ne kiekvienas vyresnio amžiaus asmuo naudojami išmaniaisiais įrenginiais. Bilietą su 50 proc. ir 80 proc. nuolaida galima įsigyti tik turint „Vilniečio“ / „Judu“ kortelę (toliau – Kortelė) arba „m.Ticket“ / „Trafi“ programėlę (toliau – Programėlė) išmaniajame telefone. Pareiškėjas nurodė, kad vyresnio amžiaus asmenys neretai gauna pensiją grynaisiais pinigais ir neturi banko kortelės su nuotolinio nuskaitymo funkcija, kurią prilietus galima įsigyti bilietą viešajame transporte.

Kontrolierė konstatavo<sup>30</sup>, kad neturintiems Kortelės ar Programėlės asmenims, vienintelis būdas įsigyti viešojo transporto bilietą pačiame autobuse ar troleibuse – už jį atsiskaityti bekontakte kortele, sumokant 0,90 eur. Vadinas, tie asmenys, kurie nesinaudoja išmaniais įrenginiais, tokį bilietą galėjo įsigyti tik atsiskaitydami mokėjimo kortele su bekontakčio atsiskaitymo paslauga. Asmenys, kurie neturėjo mokėjimo kortelės (turi tik grynus pinigus), arba asmenys, kurie naudojami mokėjimo kortele, tačiau joje nebuvo įjungta bekontakčio atsiskaitymo paslauga, viešojo transporto bilieto viešajame transporte įsigyti negalėjo. Taigi, tokie asmenys neturėjo galimybės Vilniaus mieste pasinaudoti viešojo transporto paslauga. Atitinkamai, įsigyjant viešojo transporto bilietą pačiame autobuse / troleibuse, esant vienintelei bilieto rūšiai – 60 min trukmės bilietas be nuolaidos, tokiems asmenims nebuvo galimybės pasinaudoti jiems priklausančiomis nuolaidomis, priešingai nei tais atvejais, kai

<sup>29</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/21sn-123sp-44.pdf>

<sup>30</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2025/01/sprendimas-89-2024.pdf>

transporto bilietas įsigyjamas kitais būdais.

Sprendime konstatuota, kad atsižvelgiant į tai, kad Vilniaus miesto savivaldybės tarybos sprendimo, kuriuo nustatyta nauja bilietų pardavimo tvarka, nuostatos neutralios, tačiau jas taikant gali atsirasti neigiamas poveikis tam tikrai grupei asmenų (tai yra asmenims, norintiems pasinaudoti viešojo transporto paslauga, tačiau neturintiems bekontakčio mokėjimo kortelės), palyginti su kitais panašioje padėtyje esančiais asmenimis (tai yra visais kitais asmenimis, besinaudojančiais viešojo transporto paslauga), buvo įžvelgtini netiesioginės diskriminacijos požymiai ir konstatuotas lygių galimybių principo pažeidimas dėl amžiaus.

Taigi kreipimusi į Tarnybą įvairovė atskleidžia tokią realybę, kurioje vis plačiau taikant skaitmenines technologijas, ribojant paslaugų teikimą fizinio kontakto būdu vyresnio amžiaus asmenys objektyviai atsiduria blogesnėje padėtyje nei jauni asmenys, nes jie neturi žinių ir įgūdžių naudotis skaitmeninėmis technologijomis; net jeigu jie juos ir turi ar turėjo, senėjant atsiranda sveikatos problemų, dėl kurių naudotis šiomis technologijomis tampa vis sunkiau (labai pablogėjęs regėjimas, silpnesnė reakcija, atidumas, nepasitikėjimas ir baimė suklysti). Kita svarbi problema yra ta, kad vyresnio amžiaus asmenys neturi kompiuterių ir išmaniųjų telefonų, nesinaudoja internetu namie bei mobiliuoju internetu tiek dėl pernelyg didelių šių priemonių ir paslaugų kainų, tiek ir pernelyg sudėtingo šių priemonių naudojimo neturint įgūdžių bei jiems silpnėjant. Todėl manytina, kad paslaugų teikėjai ir prekių pardavėjai turėtų atliepti ir vyresnių vartotojų poreikius bei užtikrinti paslaugų teikimą ir prekių pardavimą fizinio kontakto būdu arba naudoti kitas priemones, kurios būtų prieinamos vyresnio amžiaus asmenims.

## 7. Kiti atvejai dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu paslaugų srityje

Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo 2 straipsnio 10 dalyje paslauga apibrėžiama kaip bet kokia savarankiška, paprastai už užmokestį atliekama ūkinė komercinė veikla, kurios nereglamentuoja ES teisės nuostatos dėl prekių, kapitalo ar asmenų judėjimo laisvės. Taikant šį įstatymą, turi būti vadovujamasi nediskriminavimo, būtinumo ir proporcingumo principais, taip pat ES teisės normomis ir ES teisminių institucijų sprendimais, įskaitant prejudicinius sprendimus ES teisės aiškinimo ir galiojimo klausimais (1 straipsnio 2 dalis).

Civilinio kodekso 6.2281 straipsnyje nurodoma, kad vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Šio kodekso nustatytais atvejais vartojimo sutartimis laikomos ir kitos verslininko ir vartotojo sudarytos sutartys. Vartotojas – fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis. Verslininkas – fizinis asmuo arba juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą.

Tarnyboje gaunama skundų dėl įvairaus pobūdžio paslaugų, kurias paslaugų teikėjai teikia sporto, švietimo, sveikatos priežiūros, meno, televizijos, pramogų srityse. Pastebėtina, jog vidutinio ir vyresnio amžiaus asmenys kreipiasi į Tarnybą dėl to, jog jiems nebuvo sudarytos lygios galimybės ir vienodos sąlygos sportuoti ir gauti apdovanojimus už pasiektus sporto rezultatus, dalyvauti ūkininkavimo konkursuose ir gauti apdovanojimus už pasiektus laimėjimus, taip pat gauti sveikatos priežiūros paslaugas vienodomis sąlygomis, kuriomis jos teikiamos jaunesniems asmenims ir kt.

## Tyrimų pavyzdžiai

### Pavyzdys

2017 m. Tarnyboje gautas Kūno kultūros ir sporto departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Sporto departamentas) skundas dėl amžiaus cenzo įvedimo sporto varžybose. Skunde teigiama, jog Sporto departamente gautas Kauno sporto asociacijos (toliau – asociacija) raštas dėl Lietuvos lankininkų federacijos (toliau – ir federacija) priimto sprendimo, kuris galimai yra diskriminuojantis amžiaus pagrindu. Federacija 2017 m. sausio 10 d. sprendime Nr. 10/01/2017 (toliau – sprendimas) paskelbė Lietuvos rinktinių, dalyvaujančių Pasaulio ir Europos čempionatuose bei tarptautinėse varžybose, normatyvus, kuriuose nurodoma, jog įvedamas amžiaus cenzas.

Lygių galimybių kontrolierė kreipėsi į federaciją prašydama paaiškinti, dėl kokios priežasties sprendime įtraukta amžiaus riba. Federacija paaiškino, kad vienas iš šaudymo iš lanko prioritetų 2016–2020 m. yra ruošti jaunimą kovai dėl kelialapių į olimpines žaidynes, įvedant rinktinių nariams suaugusiųjų grupėje amžiaus cenzą iki 45 m. Remiantis tyrimo metu surinkta informacija konstatuota, jog siekiant įvykdyti federacijos nustatytą prioritetą dėl jaunimo skatinimo dalyvauti atrankoje į olimpines žaidynes, tikslinga būtų nustatyti pozityvias priemones, o ne apribojimus, kurie diskriminuoja asmenis, priklausančius tam tikroms amžiaus grupėms, bei nuspręsta kreiptis į Lietuvos lankininkų federacijos prezidentą ir siūlyti nutraukti lygias teises pažeidžiančius veiksmus<sup>31</sup>.

### Pavyzdys

2023 m. gauti 6 pareiškėjų skundai dėl VŠĮ „Tarptautinis maratonas“ (toliau vadinamas ir Organizatoriumi) organizuoto Vilniaus pusmaratonio 5 km distancijai. Pareiškėjai registravosi maratonui, sumokėjo registracijos mokestį, tačiau likus mėnesiui iki renginio jiems buvo pranešta, kad negalės dalyvauti maratone, nes jų amžius „nepatenka į ribas nuo 13 iki 29 m.“. Pareiškėjai nurodė, kad yra pajėgūs bėgti būtent 5 km distanciją, tačiau Organizatorius pasiūlė vyresniems nei 29 m. asmenims bėgti ne 5 km, o ilgesnes distancijas.

<sup>31</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/sprendimas-17-39.pdf>

Lygių galimybių kontrolierė kreipėsi į Organizatorių prašydama paaiškinti, dėl kokios priežasties likus mėnesiui iki maratono vyresniems nei 29 m. dalyviams buvo pranešta, kad jie negali jame dalyvauti. Organizatorius paaiškino, kad amžiaus cenzas šiuo atveju pasirinktas siekiant suburti jaunimą ir užtikrinti jiems unikalias sąlygas, o ne diskriminuojant bendruomenės narius.

Lygių galimybių kontrolierė, remdamasi tyrimo metu nustatyta informacija, konstatavo, kad Lietuvos Respublikos sporto įstatymas nenumato jokių išimčių (prioritetų, apribojimų) dėl amžiaus (pavyzdžiui, ribojimo bėgti tam tikro ilgio atstumus, atsižvelgiant į asmens amžių). Priešingai, Sporto įstatymo 3 dalies 1 punkte numatytas lygiateisiškumo principas, kuris reiškia, kad visi asmenys, nepaisant jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, amžiaus, negalios, religijos ar tikėjimo, seksualinės orientacijos ir socialinės ar ekonominės padėties, turi lygias teises sportuoti.

Atlikus tyrimą sprendimu konstatuota, kad renginio organizavimo metu Organizatorius diskriminavo vyresnius nei 29 m. asmenis, todėl VŠĮ „Tarptautinis maratonas“ įspėta dėl padaryto pažeidimo, bei vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 17 straipsniu pateiktas siūlymas – organizuojant renginius, užtikrinti lygiavertes alternatyvas juose dalyvauti įvairaus amžiaus asmenims bei pasitvirtinti Renginių organizavimo nuostatus, kuriuose būtų aptartos jų organizavimo sąlygos, atitinkančios Sporto įstatyme nustatytus principus<sup>32</sup>.

Aptariant šį pavyzdį, svarbu paminėti, jog pareiškėjams nebuvo svarbūs materialiniai apdovanojimai. Kone visuose skunduose pažymėta, jog šios amžiaus grupės asmenys vienijosi į komandas, tiek draugų, tiek šeimos, tiek kolegų, investavo į vienodą aprangą, ruošėsi ir motyvavo vienas kitą. Organizatoriui apribojus galimybę maratone dalyvauti vyresniems nei 29 m. asmenims, pareiškėjai pasijuto apgauti, nes nesitikėjo, kad amžius gali turėti įtakos jų norui dalyvauti viešuose sporto renginiuose.

## Pavyzdys

2022 m. į Tarnybą kreipėsi 79 m. pareiškėjas, kuris pagal gydytojo rekomendaciją turi reguliariai atlikti prostatos specifinio antigeno nustatymo tyrimą. Tačiau jau 10 m. jis tai daro savo lėšomis, nes pagal prostatos vėžio tyrimų programą, patvirtintą sveikatos apsaugos

<sup>32</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/02/Sprendimas-Tarptautinis-maratonas.pdf>

ministro įsakymu, pareiškėjui reikalingas tyrimas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) lėšų apmokamas tik asmenims nuo 50 iki 69 m.

Lygių galimybių kontrolierė padarė išvadą, kad vykdant Priešinės liaukos vėžio ankstyvosios diagnostikos finansavimo programą netinkamai įgyvendindamas Lygių galimybių įstatymas, kuriuo nustatyta valstybės institucijų pareiga užtikrinti, kad visuose teisės aktuose būtų įtvirtintos lygios teisės ir galimybės, nepaisant amžiaus. Kontrolierė kreipėsi į Sveikatos apsaugos ministeriją su siūlymu pakeisti programos nuostatas ir sudaryti lygias galimybes vyresniems nei 70 m. asmenims dalyvauti PSDF lėšomis finansuojamoje prostatos vėžio diagnostikos programoje. Šiuo atveju Sveikatos apsaugos ministerija nepateikė argumentų dėl būtent tokių amžiaus ribojimų pagrįstumo<sup>33</sup>.

### Pavyzdys

2023 m. Tarnyboje gautas skundas, kuriame nurodyta, kad Vilniaus rajono savivaldybė (toliau – Savivaldybė) paskelbė konkursą „Metų ūkis 2023“, kviesdama teikti ūkininkų kandidatūras. Vienas iš konkurso vertinimo kriterijų buvo ūkininkų amžius. Lygių galimybių kontrolierė kreipėsi į Savivaldybę ir Lietuvos ūkininkų sąjungą (toliau – Sąjunga), prašydama pateikti paaiškinimą ir atsakyti į klausimus: kaip ūkininko (-ų) amžius paveikia jo (-ų) pasiekimus, kuriuos vertinant priimamas sprendimas dėl nominacijos „Metų ūkis 2023“ gavimo, ir dėl kokios priežasties vyresniems ūkininkams skiriama mažiau balų nei jaunesniems ūkininkams. Sąjunga pateikė atsakymą, teigdama, kad papildomų balų suteikimas jaunesniam pagal amžių ūkininkui nesudaro jam išskirtinių sąlygų vertinant viso ūkio veiklą, tačiau suteikia pranašumą, kuris jaunesniems ūkininkams yra numatytas įvairiose jaunųjų ūkininkų įsikūrimui skirtose priemonėse Lietuvoje ir užtikrintas Europos Komisijos 2023–2027 m. Bendrosios žemės ūkio politikos numatytose intervencinėse priemonėse, skirtose konkrečiai jaunesniems ūkininkams.

Lygių galimybių kontrolierė, įvertinusi tyrimo metu surinktą informaciją, nustatė, kad Konkurso sąlyga, tiesiogiai nurodanti ūkininko amžių, suteikia daugiau balų asmenims iki 35 m., kita vertus, kuo ilgiau asmuo ūkininkauja, o tai reiškia, kad yra tikėtinai vyresnio amžiaus, tuo daugiau jam skiriama balų. Sugretinus šių dviejų vertinimo kriterijų balus, kuriuos gali surinkti ūkininkai, akivaizdu, kad pranašumas suteikiamas ūkininkams iki 35 m., nes tik šioje amžiaus grupėje galima surinkti aukščiausius balus pagal šiuos du vertinimo kriterijus. Už amžių

<sup>33</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/sprendimas-nr.-22sn-69.pdf>

skiriami balai – 1, 2, 3, o už patirtį – 1, 3, 5. Amžiaus skalėje, kuo jaunesnis asmuo – tuo daugiau balų, patirties skalėje – kuo daugiau metų patirties (tad, tikėtina, ir kuo vyresnis asmuo), tuo daugiau balų. Akivaizdu, jog balų sistema yra klaidinanti bei iš jos sudėtinga nustatyti, kokie asmenys šioje situacijoje atsiduria privilegijuotoje padėtyje pagal amžių. Atsižvelgiant į tai, kad konkursinis balas priklausė ne tik nuo ūkininkų amžiaus, bet ir tokių kriterijų kaip socialinė padėtis (šeiminė padėtis ir vaikų išsilavinimas), lygių galimybių kontrolierė neturėjo tikslių duomenų, kurių pagrindu galėtų nustatyti, ar asmens (šiuo atveju, ūkininko) amžius turėjo įtakos surinktų balų kiekiui, todėl priėmė sprendimą – tyrimą dalyje dėl diskriminacijos amžiaus pagrindu nutraukti, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą<sup>34</sup>.

### Pavyzdys

2023 metais buvo gautas pareiškėjo skundas dėl negalią turinčius asmenis amžiaus pagrindu galimai diskriminuojančios sąnarių endoprotezavimo ir su tuo susijusių išlaidų kompensavimo tvarkos. Pareiškėjas skunde rašė, jog kreipėsi į Valstybinę ligonių kasą (toliau vadinama ir VLK) ir nurodė, kad yra 67 m., serga abiejų klubo sąnarių artroze ir jam reikalingas abiejų klubo sąnarių keitimas. Pareiškėjas informavo, kad jam tinka tik becementinio tvirtinimo protezai. Pareiškėjas iš gydytojo sužinojo, jog, kadangi yra vyresnis nei 65 m., už protezus turėtų mokėti pats. Tai kainuotų apie 7 000 eurų, kas pensinio amžiaus žmogui yra didelė finansinė našta.

Sprendime nustatyta, kad pagal Sveikatos apsaugos ministro patvirtintą aprašą, PSDF lėšomis kompensuojami standartiniai mechaninio tvirtinimo sąnarių endoprotezai galėjo būti implantuojami apdraustiesiems, kurie į eilę buvo įtraukti iki jiems sukako 65 m., nuo šios amžiaus ribos yra kompensuojami tik asmenims implantuojami cementinio tvirtinimo endoprotezai.

Pagal Tarnybos apklaustų medicinos ekspertų pateiktą informaciją konstatuota, jog nors galima įžvelgti ryšį tarp asmens amžiaus ir tam tikrų sveikatos būklių rizikų, asmenys neturėtų būti vertinami vien tik pagal savo amžių, bet turėtų būti išsamiai įvertinama asmens sveikatos būklė ir priimamas individualus sprendimas dėl tinkamiausio tvirtinimo endoprotezo skyrimo.

<sup>34</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/11/Sprendimas-SN-155-del-galimos-diskriminacijos-amziaus-ir-socialines-padeties.pdf>

Ministerijai rekomenduota svarstyti galimybę kompensuoti ir mechaninio tvirtinimo endoprotezus vyresniems nei 65 m. asmenims, kuriems tai užtikrintų geresnius rezultatus<sup>35</sup>. Ministerija informavo, kad nuo 2024 m. gegužės 1 d. įsigaliojo teisės aktų pakeitimai, kuriuose panaikinta amžiaus riba, į kurią turėjo būti atsižvelgiama sprendžiant apie mechaninio klubo sąnario endoprotezo kompensavimą.

## Pavyzdys

Tarnyboje 2024 m. gautas pareiškėjos skundas, kuriame nurodyta, kad 2024 m. gegužės 19 d. Panevėžio rajono Naujamiesčio centrinėje aikštėje vyko Lietuvos kalnų dviračių maratonas 2024 ir Lietuvos MTB XCM čempionatas, du renginiai (toliau – Renginys) vienu metu. Pagal Renginio nuostatus (Nuostatai), kuriuos tvirtino Lietuvos dviračių sporto federacija, numatytos šios distancijos: sporto, mėgėjų ir laisvalaikio. Moterys nuo 45 iki 74 m. galėjo registruotis laisvalaikio distancijoje moterų veteranų grupėje W45+ (1979 m. ir vyresnės moterys). Jos galėjo važiuoti tik vieną 22,5 km ratą ir dalyvauti tik komandinėje įskaitoje, nepretenduojančios į piniginius prizus absoliučioje moterų įskaitoje. 1975–1979 m. gimimo vyrai, kurių amžius 45–49 m., galėjo varžytis sporto distancijoje, važiuoti 3 ratus ir dalyvauti komandinėje įskaitoje bei pretenduoti į piniginius prizus absoliučioje vyrų įskaitoje. Veteranai vyrai M50+ (1974 m. gimimo ir vyresni) taip pat galėjo mėgėjų distancijoje važiuoti 2 ratus ir pretenduoti į komandinę įskaitą. Pareiškėjos teigimu, Nuostatai neleido moterims, gimusioms 1974 m. ir vyresnėms, varžytis savo amžiaus grupėje mėgėjų distancijoje arba varžytis ne savo amžiaus kategorijoje. Skunde pažymima, kad grupės privalo būti sudarytos atsižvelgiant į dalyvių amžių, tačiau dalyviai patys turėtų įsivertinti, ar jie pajėgūs dalyvauti mėgėjų distancijoje ir varžytis įvairiose įskaitose. Tokio pat amžiaus vyrai turėjo teisę ir galimybę varžytis tiek sporto, tiek mėgėjų distancijoje. Pareiškėjos teigimu, Nuostatuose buvo numatytos ne tik skirtingos dalyvavimo sąlygos vyrams ir moterims, bet ir skirtingi piniginiai prizai.

Lygių galimybių kontrolierė konstatavo<sup>36</sup>, kad nagrinėjamu atveju buvo ne tik nustatytos skirtingos grupės lyties pagrindu, tačiau toms grupėms buvo nustatytos skirtingos dalyvavimo Renginyje sąlygos dėl amžiaus. Pareiškėja gimusi 1974 metais, todėl pagal Nuostatus galėjo registruotis dalyvauti varžybose tik laisvalaikio distancijoje, kurioje važiuojamas tik vienas ratas (22 km). Jaunesnės moterys (iki 44 m. amžiaus) galėjo važiuoti ir mėgėjų distancijoje,

<sup>35</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/07/23SN-33SP-30-1.pdf>

<sup>36</sup> <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/07/sprendimas-sp-58.pdf>



kurioje važiuojami du ratai (apie 44 km). Vien dėl to, kad pareiškėja dėl savo amžiaus turėjo registruotis būtent į laisvalaikio distanciją, ir dėl to negalėjo dalyvauti komandinėje įskaitoje, ji negalėjo pretenduoti ir į piniginį prizą. Kontrolierė rekomendavo sporto klubui ir federacijai organizuojant sporto renginius ateityje siekti, kad būtų užtikrintos lygiavertės alternatyvos juose dalyvauti asmenims, nepriklausomai nuo jų amžiaus ir lyties, bei pasitvirtinti Nuostatus, kuriuose būtų aptartos jų organizavimo sąlygos, atitinkančios Sporto įstatyme nustatytus principus. Taip pat pasiūlyta klubui ir federacijai pasitvirtinti Lygių galimybių politikos ir jos įgyvendinimo tvarkos aprašą.

Taigi iš aptartų tyrimų pavyzdžių akivaizdu, jog diskriminaciją dėl amžiaus paslaugų teikimo srityje gali patirti įvairaus amžiaus asmenys, ne tik senatvės pensininkai, bet ir darbingo amžiaus žmonės. Todėl ypač svarbu organizuojant paslaugų teikimą atsižvelgti į įvairių asmenų (paslaugų gavėjų) interesus bei suvokti vykstančius visuomenės pokyčius, kai įvairaus amžiaus žmonės rūpinasi savo sveikata, gyvena aktyviai, sportuoja, bei juos atliepti.

Vyresnio amžiaus asmenys, lygiai taip pat kaip jaunesnio amžiaus asmenys, siekia aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime, tačiau susiduria su tam tikrais apribojimais, kliūtimis dalyvauti įvairiose laisvalaikio, savo pomėgių realizavimo veiklose. Suprantamas, pagirtinas ir gerbtinas vyresnių asmenų noras tenkinti savo poreikius pilnavertiškai, oriai, tai yra nesijausti atskirtais nuo visuomenės.

Taip pat pastebėta, kad vyresnio amžiaus asmenys, ypač sulaukę pensinio amžiaus, dažnai nutraukia darbinę veiklą ir įgyja daugiau galimybių užsiimti savo interesus tenkinančiais užsiėmimais, domėtis įvairiomis veiklomis, dalyvauti įvairiuose sporto, kultūros, pažintiniuose renginiuose. Tačiau pastebėta, kad paslaugų teikėjai, organizuodami įvairiausių paslaugų teikimą, neįvertina vyresnių žmonių su amžiumi objektyviai besikeičiančių gebėjimų, ypač tų, kurie susiję su sveikatos būkle, gebėjimu fiziškai judėti, ir nesudaro jiems orių, palankių sąlygų dalyvauti įvairiose socialinėse veiklose.

Pensinio amžiaus žmonės yra priskirtini labiau pažeidžiamai socialinei grupei ir dėl prastesnės fizinės sveikatos, neleidžiančios jiems aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime. Dėl šių priežasčių viršutinės ribos nustatymas asmenims gauti sveikatos patikros paslaugas moraline prasme gali priversti šiuos žmones jaustis socialinės atskirties grupe, kuri yra žymiai labiau pažeidžiama nei jaunesnio amžiaus žmonės.

Todėl svarbu, kad apskritai visi paslaugų teikėjai, vykdydami veiklas pagal jiems priskirtą kompetenciją bei organizuodami paslaugų teikimą, vadovautųsi teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais, įvertintų teikiamų paslaugų poveikį ir prieinamumą vyresnio amžiaus asmenims bei sudarytų jiems galimybes pasinaudoti teise judėti, tikrintis sveikatą, gydytis, būti aktyviais visuomenės nariais, o kartu užtikrintų vyresnio amžiaus asmenų socialinės atskirties mažinimą.

## 8. Išvados

### 8.1

Aptariant Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius kelionių draudimo paslaugų teikimą, būtina pažymėti, kad teisės aktais nėra įtvirtintos nuostatos, kuriomis būtų ribojamos atitinkamo amžiaus asmenų galimybės įgyti kelionių draudimo paslaugas. Tačiau Civilinio kodekso, Draudimo įstatymo nuostatomis draudimo paslaugas teikiančioms įmonėms suteikiama teisė paprašyti norinčio apsidrausti asmens informacijos apie jo amžių, kai draudimo interesas yra susijęs su fizinio asmens gyvybe ir sveikata.

Tarnybos praktika parodė, kad šių teisės aktų nuostatų reikalavimai nėra paaiškinami besidraudžiantiems asmenims, nėra paaiškinama, dėl kokių priežasčių yra prašoma informacijos apie amžių ir sveikatos būklę. Aiškios draudimo bendrovių komunikacijos su klientais trūkumas priverčia vyresnius žmones galvoti, kad jie nėra draudžiami vien tik dėl savo amžiaus, kad jie tampa socialiai atskirta visuomenės grupe.

### 8.2

Iš Tarnybos atliktų tyrimų matyti, kad vertinant draudimo riziką amžius vis tik lemia kitus veiksnius, pavyzdžiui, žmogaus sergamumą lėtinėmis ligomis, su amžiumi atsirandančius kitus susirgimus, dėl ko objektyviai žmogaus sveikata prastėja ir draudikas vyresnį žmogų vertina gerokai atsargiau, nes ir jo gydymo laikas, sudėtingumas, išlaidos yra didesnės nei jaunesnių asmenų. Šie vyresniems žmonėms nepalankūs veiksniai tam tikrais atvejais lemia draudimo bendrovių atsisakymą sudaryti kelionių draudimo sutartis, motyvuojant tuo, kad draudimo rizika yra neproporcingai didelė ir ši rizika atsiranda ne dėl amžiaus, bet turimų ligų, pavyzdžiui, širdies veiklos sutrikimų, hipertenzijos, osteoporozės ir kitų.

### 8.3

Aptariant finansinių paslaugų teikimą galima pastebėti, kad vartojimo kredito suteikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato maksimalaus kredito gavėjo amžiaus, kurį pasiekusiems asmenims būtų ribojamos galimybės gauti vartojimo kreditą ar atitinkamą turimos kreditinės kortelės kreditą. Tačiau senatvės pensijos gavimo faktas teisės aktuose

numatytas kaip vienas iš svarbių objektyvių indikatorių apie potencialaus kredito gavėjo finansinės, ekonominės padėties pokyčius, kuris turėtų būti vertinamas kartu su kitais kreditingumo vertinimo kriterijais.

## 8.4

Lietuvos kredito įstaigos, pateikusios Tarnybai informaciją apie vartojimo paskolų bei kreditinių kortelių suteikimą vyresnio amžiaus asmenims, paaiškino, kad amžius neturi įtakos sprendimams dėl vartojimo paskolos suteikimo (19 iš 30). Kitų kredito įstaigų atsakymuose atsispindi tai, kad amžius gali turėti netiesioginės įtakos minėtų sprendimų priėmimui, be to, amžius yra vienas iš kriterijų vertinant asmenų kreditingumą.

## 8.5

Kredito įstaigos atkreipė dėmesį, kad vertinant vyresnio amžiaus asmens kreditingumą atsižvelgiama į šiuos svarbius aspektus: kliento pajamų ilgalaikį tvarumą; pensijos dydį, kuri sudaro tik pusę ar mažiau vidutinės algos; pajamų ir išlaidų santykį bei kitus aspektus. Tačiau, remiantis kredito įstaigų pateiktais paaiškinimais, sužinota, kad kuo žmogus vyresnis, tuo jo pajamos vertinamos konservatyviau, maksimali kredito suma – mažesnė, o kredito laikotarpis trumpesnis; be kitų kriterijų, atsižvelgiant į kredito gavėjo amžių nustatomi konservatyvesni ir griežtesni vartojimo kredito suteikimo kriterijai; papildomas dėmesys skiriamas asmeniniam pokalbiui su juo, siekiant išsiaiškinti, ar paskola nėra suinteresuoti tretieji asmenys.

## 8.6

Visos atsakymus pateikusios kredito įstaigos, kurios išduoda kredito korteles, nurodė, kad 70 m. ir vyresniems asmenims yra sudarytos galimybės tokias korteles gauti.

## 8.7

Tarnyboje atlikti skundų tyrimai vis tik leidžia daryti išvadą, kad dažnai paslaugų teikėjai vyresnio amžiaus asmenį sieja su mažiau patikimu, rizikingesniu, nes šie asmenys, priešingai nei jaunesnio amžiaus dirbantieji, yra linkę sirgti dėl blogėjančios sveikatos, automatiškai vertinama, kad jų pajamos yra netvarios ir labai mažos, todėl nepakankamos kreditui gauti.

## 8.8

Taigi, nepaisant fakto, kad Lietuvos visuomenė senėja ir kad stebimos tendencijos, jog daugėja vyresnio amžiaus asmenų, pajėgių ir norinčių keliauti, įsigyti norimus daiktus, gauti įvairaus pobūdžio paslaugas tokiomis pačiomis sąlygomis, kokiomis jie naudojami būdami jaunesnio amžiaus ir kurios yra taikomos jaunesniems asmenims, visgi dažnai tokie žmonės dėl išankstinių nuostatų ir stereotipų gali susidurti ir susiduria su jų teisių ir galimybių ribojimais gauti tam tikras paslaugas.

## 8.9

Elektroninės paslaugos yra viena iš sričių, kuri kelia didelius iššūkius vyresnio amžiaus paslaugų gavėjams ir šį faktą patvirtina pastarųjų trejų metų žmonių kreipimusi turinys. Neretai į Tarnybą kreipiasi (tiek teikdami skundus, paklausimus, tiek konsultuodamiesi telefonu) vyresnio amžiaus asmenys, pasakodami, jog jaučiasi atskirti, kartais ir „nereikalingi“ visuomenei dėl to, kad nesinaudodami informacinėmis technologijomis bei internetu, negali gauti prekių ir paslaugų vienodomis sąlygomis kaip asmenys, kurie sėkmingai naudojami skaitmeninimo ir skaitmenizacijos produktais ir paslaugomis.

## 8.10

Svarbu pastebėti, kad būtent netiesioginė diskriminacija dėl amžiaus buvo nustatyta vertinant skaitmeninių paslaugų teikimą vyresnio amžiaus asmenims. Tyrimų metu paaiškėjo, kad paslaugų teikėjai vis platesne apimtimi taiko elektroninių paslaugų teikimą ir atsisako fizinio kontakto teikiant įvairias paslaugas, pastebima, kad tam tikras prekes arba prekes su nuolaida galima įsigyti tik elektroninio ryšio priemonėmis. Todėl neturint kompiuterių, išmaniųjų telefonų, prieigos prie interneto bei apskritai neturint specifinių įgūdžių ir žinių naudotis išmaniosiomis technologijomis, siūlomų prekių ar paslaugų įsigijimas tampa labai komplikotas arba visiškai neįmanomas. Skaitmeninės technologijos naudojantis prekėmis ir paslaugomis labiausiai neigiamai paveikia vyresnio amžiaus asmenis.

## 8.11

Vyresnio amžiaus asmenys, lygiai taip pat kaip jaunesnio amžiaus asmenys, siekia aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime, tačiau susiduria su tam tikrais apribojimais, kliūtimis dalyvaudami įvairiose laisvalaikio, savo pomėgių realizavimo veiklose, taip pat gaudami sveikatos priežiūros paslaugas. Pastebėta, kad paslaugų teikėjai neįvertina vyresnių žmonių su amžiumi objektyviai besikeičiančių gebėjimų, ypač tų, kurie susiję su sveikatos būkle, gebėjimu fiziškai judėti ir nesudaro jiems orių, palankių sąlygų dalyvauti įvairiose socialinėse veiklose. Viršutinės amžiaus ribos nustatymas asmenims gauti sveikatos patikros paslaugas moraline prasme gali priversti šiuos žmones jaustis socialinės atskirties grupe, kuri yra žymiai labiau pažeidžiama nei jaunesnio amžiaus žmonės.

## 9. Rekomendacijos

Apibendrinus Tarnybos atliktus tyrimus, susijusius su diskriminacija dėl vyresnio amžiaus paslaugų teikimo srityje, **Tarnyba rekomenduoja:**

### 9.1

#### **Draudimo bendrovėms:**

- klientams pateikti tikslią ir aiškią informaciją apie būtinumo suteikti informaciją apie draudėjo amžių, sveikatos būklę priežastis bei tinkamai motyvuoti atsisakymą pateikti draudimo pasiūlymą iš karto, ypač vertinant tai, kad kelionės draudimo pasiūlymo nepateikimas tokiais atvejais gali būti suvokiamas kaip mažiau palankus vyresnio amžiaus asmenų traktavimas;
- skelbti išsamią ir skaidrią informaciją draudimo bendrovių interneto svetainėse apie taikomą individualų klientų vertinimą teikiant kelionės draudimo pasiūlymą, nurodant priežastis ir išsamiai paaiškinant, kodėl, kokiais atvejais klientas gali būti vertinamas individualiai vertinant draudimo riziką; draudimo paslaugų teikimo skaidrumas padėtų išsklaidyti abejones bei įtarimus, kad vyresnio amžiaus asmenys išskirtinai dėl amžiaus vertinami mažiau palankiai teikiant kelionės, gyvybės, sveikatos draudimo paslaugas;
- veikti sąžiningai, teisingai ir profesionaliai geriausiomis draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sąlygomis ir jų interesais ir ieškoti būdų, kad vyresnio amžiaus asmenims būtų sudarytos sąlygos saugiai, tai yra turint kelionių ar kitą tikslinį draudimą, keliauti, sportuoti, užsiimti aktyvia veikla.

### 9.2

**Kredito įstaigoms** atsisakyti amžiaus ribojimų taikomoje kreditavimo politikoje, suteikiant vartojimo kreditus bei išduodant kreditines korteles su kredito limitu vartotojams, bet kiekvieno potencialaus vyresnio amžiaus asmens kreditingumą vertinti individualiai, atsižvelgiant į visas turinčias reikšmės aplinkybes.

## 9.3

### Vyriausybei:

- įpareigoti kompetentingas institucijas, formuojančias paslaugų teikimo politiką valstybėje, pagal joms priskirtą kompetenciją peržiūrėti teisės aktus, kuriais reglamentuojamas įvairaus pobūdžio viešųjų paslaugų teikimas vartotojams, ir numatyti, kad siūlomos paslaugos būtų teikiamos ne tik elektroniniu būdu, bet ir kitu alternatyviu būdu, kuris būtų lengvai prieinamas vyresnio amžiaus asmenims, nesinaudojantiems išmaniosiomis technologijomis ir neturintiems skaitmeninių įgūdžių;
- apsvarstyti galimybę pakeisti ir papildyti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, Paslaugų įstatymą, minėtuose teisės aktuose įtvirtinant pareigą paslaugų teikėjui užtikrinti teikiamų paslaugų prieinamumą ne tik skaitmeniniu, bet ir tokiu būdu, kuris būtų lengvai prieinamas ir pasiekiamas elektroninėmis paslaugomis nesinaudojantiems asmenims, kuriems dažniausiai priskiriami vyresnio amžiaus gyventojai.

## 9.4

**Paslaugų teikėjams ir prekių pardavėjams** atliepti vyresnių vartotojų poreikius bei užtikrinti paslaugų teikimą ir prekių pardavimą fizinio kontakto būdu arba naudoti kitas priemones, numatyti alternatyvas, kurios būtų prieinamos vyresnio amžiaus asmenims, vertinant tą aplinkybę, kad senėjant (amžėjant) atsiranda sveikatos problemų, dėl kurių naudotis šiomis technologijomis tampa vis sunkiau (labai pablogėjęs regėjimas, silpnesnė reakcija, atidumas, nepasitikėjimas ir baimė suklysti).