



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU UAB „TELE2“ TEIKIANT PASLAUGAS

TYRIMO

2025 m. rugsėjo 25 d. Nr. (25)SN-258)SP-66

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėjas) 2025 m. rugpjūčio 6 d. skundas (toliau – Skundas) dėl galimo diskriminavimo negalios pagrindu UAB „Tele2“ (toliau ir Bendrovė) teikiant paslaugas. Pareiškėjas nurodė, kad yra UAB „Tele2“ klientas. Taip pat nurodė, kad yra (duomenys neskelbtini) vadovas. 2025 m. birželio 26 d. Pareiškėjas kreipėsi į Bendrovės skyrių, esantį Klaipėdos prekybos centre „Akropolis“, tam, kad Pareiškėjo vardu būtų išduotas mobilusis parašas, kuris yra būtinas kasdienėje verslo veikloje, atstovaujant mažajai bendrijai ir atliekant įvairius teisinius veiksmus. Kadangi Pareiškėjas turi sunkią fizinę negalią ir kalbos sutrikimą, jį lydėjo jo mama. Pareiškėjas nurodo, kad Bendrovės darbuotoja, pamačiusi Pareiškėją asmenų su negalia vežimėlyje, pareiškė, kad Pareiškėjas nesuvoks to, kad mobiliuoju parašu galės naudotis tik pats Pareiškėjas, kad Pareiškėjas negebės užpildyti klausimyno. Matydama, kad Pareiškėjas sunkiai kalba, vertė padiktuoti telefono numerį. Pareiškėjui pasiūlius į Bendrovės darbuotojos klausimus atsakyti raštu, jam tokia galimybė nebuvo sudaryta. Pareiškėjas pasijuto viešai žeminamas, kadangi Bendrovės darbuotoja kalbėjo taip, kad visi salone galėtų girdėti. Bendrovės darbuotoja atsisakė išduoti mobiliųjį parašą.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2025 m. rugpjūčio 11 d. raštu Nr. (25)SN-258)S-453 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į UAB „Tele2“ ir paprašė per 10 darbo dienų pateikti paaiškinimus dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu ir atsakyti į klausimus.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

Bendrovė nurodė, kad kvalifikuotas elektroninis parašas yra prilyginamas rašytiniam asmens parašui, tai reiškia, kad pasirašydamas kvalifikuotu elektroniniu parašu Europos Sąjungos valstybėse asmuo patvirtins, prisiims, perleis ar kitaip pakeis savo teises ar įsipareigojimus, pavyzdžiui, jam patvirtinant sandorius; prisijungiant prie valstybinių įstaigų sistemų ir ten pateikiant prašymus, gaunant prieigą prie savo duomenų ir kt.

UAB „Tele2“ SIM kortelėse įdiegto kvalifikuoto elektroninio parašo sertifikato teikėjas ir kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjas yra Estijos bendrovė SK ID Solutions. SK ID Solutions nustato savo teikiamų sertifikatų išdavimo procesą, o jos pasitelkti papildomi tiekėjai, šiuo atveju – UAB „Tele2“ bei UAB „Tele2“ Prekyba“ – yra įsipareigoję užtikrinti SK ID Solutions nustatytų reikalavimų atitikimą, taip pat ir tiesiogiai minėtoms įmonėms šiame procese taikomų teisės aktų reikalavimų, susijusių su elektroninį parašą pageidaujančio įsigyti asmens tinkamu identifikavimu ir kt. būtinais veiksmais, kuriuos jos atlieka pagal SK ID Solutions suteiktus įgaliojimus, laikymąsi.

Kvalifikuoto elektroninio parašo sertifikato teikėjas arba jo pasitelktieji subrangovai turi kuo tiksliau laikytis visų jiems taikomų teisinių reikalavimų, kad dėl netinkamų veiksmų nebūtų padaryta žala asmeniui – elektroninio parašo paslaugos naudotojui. Situacijose, kai dėl kvalifikuoto elektroninio parašo paslaugos gavimo kreipiasi ne tik pats būsimas naudotojas, bet kartu su juo – ir kiti asmenys, kvalifikuoto elektroninio parašo paslaugos išdavimas klientui, kuris galimai neužtikrintų minėto parašo duomenų kontrolės dėl galimo kitų asmenų poveikio, būtent ir tampa susijęs su galimos žalos padarymu pačiam asmeniui – elektroninio parašo paslaugos įgijėjui, kurio vardu būtų sudaroma „Mobile-ID“ sutartis. Tad šis aspektas (t. y. potencialaus kliento galimybė užtikrinti elektroninio parašo duomenų kontrolę ir paslaugų teikėjo vertinimas, kad asmuo supranta paslaugos paskirtį bei galimas naudojimo pasekmes) kvalifikuoto elektroninio parašo paslaugos išdavimo procese yra vertinamas itin rimtai bei atsakingai, ir tam yra taikomi atitinkami aukšti saugumo bei atsakomybės užtikrinimo standartai.

Bendrovė taip pat pateikė darbuotojos, aptarnavusios Pareiškėją, paaiškinimus. Darbuotoja paaiškino, kad į UAB „Tele2“ saloną atvyko Pareiškėjas asmenų su negalia vežimėlyje su jį lydintiu asmeniu. Pareiškėjas buvo nekalbantis. Kai darbuotoja paklausė, kas naudosis mobiliuoju parašu, lydintis asmuo parodė jį Pareiškėją. Tuomet darbuotoja patikslino, kad turi bendrauti tiesiogiai su Pareiškėju. Lydintis asmuo nurodė, kad Pareiškėjas supranta ir gali atsakyti. Darbuotoja paprašė

Pareiškėjo, kad šis padiktuotų telefono numerį, kuriam yra reikalingas mobilusis parašas, tačiau Pareiškėjas bendravo garsais, o lydintis asmuo pusbalsiu vertėjo. Darbuotoja, pasitarusi su kartu dirbusiais kolegomis ir salono vadove, informavo Pareiškėją, kad tokiu atveju negali išduoti mobiliojo parašo.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar UAB „Tele2“ tinkamai įgyvendino Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintą nuostatą, pagal kurią įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III skirsnis reglamentuoja lygybę, o šio skirsnio 20 straipsnyje įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas.

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnis nustato, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs. Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtinei teisei būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų¹. Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas

¹ Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas.

nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas), tačiau konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

„Vertinant tai, ar pagrįstai nustatytas skirtingas teisinis reguliavimas, būtina atsižvelgti į konkrečias teises aplinkybes. Pirmiausia turi būti įvertinti atitinkamų subjektų ir objektų, kuriems taikomas skirtingas teisinis reguliavimas, teisinės padėties skirtumai.“²

Konstitucijos 29 straipsnyje įtvirtintos nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kurio paskirtis – užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu (Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnio 1 dalis).

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktu nustatyta, kad prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai, nepaisant lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, įpareigojami visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, bei taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas, o šios pareigos nevykdymas yra laikomas Lygių galimybių įstatymo pažeidimu (Lygių galimybių įstatymo 10 straipsnis).

Paslaugos sąvoka įtvirtinta Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo 2 straipsnio 10 dalyje ir apibrėžiama kaip bet kokia savarankiška, paprastai už užmokestį atliekama ūkinė komercinė veikla, kurios nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ar asmenų judėjimo laisvės, kaip nurodyta Europos Bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje. Europos Bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje paslaugomis įvardijamos „tokios paslaugos, kurios paprastai yra teikiamos už užmokestį ir kurių nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ir asmenų judėjimo laisvės. „Paslaugas“ sudaro: a) pramoninio pobūdžio veikla; b) komercinio pobūdžio veikla; c) amatininkų veikla; d) laisvųjų profesijų veikla.“

² Konstitucinio Teismo 1996 m. vasario 28 d. nutarimas.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, užtikrina, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokią diskriminavimą dėl negalios ir garantuoja asmenims su negalia vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis). Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad asmenys su negalia galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant asmenims su negalia lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos: pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas. Pagal 9 straipsnio 2 dalies nuostatas, valstybės, šios Konvencijos šalys, įpareigojamos imtis atitinkamų priemonių, siekiant rengti ir skleisti visuomenei prieinamų objektų ar jai teikiamų paslaugų prieinamumo būtiniausius standartus ir gaires bei kontroliuoti, kaip jie įgyvendinami; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad būtų sudarytos sąlygos patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos asmenims su negalia formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją. Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo asmenys su negalia neturės lygių galimybių dalyvauti savo visuomenės gyvenime (Pastabos 1 straipsnis). Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos

prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija, ar privati įmonė. Asmenys su negalia turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis, ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems asmenims su negalia, nepaisant negalios pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į asmenų su negalia lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 straipsnis). Kadangi prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai, kaip nustatyta Konvencijos 19 straipsnyje, ir visapusiško bei lygiateisiško dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida, atsisakymas pritaikyti sąlygas naudotis fizine aplinka, transportu, informacijos ir ryšių technologijomis, taip pat visuomenei prieinamais objektais ir paslaugomis, turėtų būti laikomas diskriminacija (Pastabos 23 straipsnis). Prieinamumas siejamas su grupėmis, o tinkamas sąlygų pritaikymas – su pavieniais asmenimis. Tai reiškia, kad pareiga užtikrinti prieinamumą yra *ex ante* pareiga. Todėl valstybės, Konvencijos Šalys, turi pareigą užtikrinti prieinamumą prieš gaudamos pavienio asmens prašymą patekti į tam tikrą vietą ar naudotis tam tikra paslauga (Pastabos 25 straipsnis). Lietuva Konvenciją ratifikavo 2010 m. ir įsipareigojo žmones su negalia integruoti į visuomenę sudarant palankias sąlygas užtikrinti jų orumą ir teises. Profesorius Jonas Ruškus, buvęs Jungtinių Tautų Asmenų su negalia teisių komiteto narys, teigia, kad, ratifikavusi šią Konvenciją, Lietuva „įsipareigojo ir prisiėmė atsakomybę įgyvendinti Asmenų su negalia teisių konvencijos nuostatas savo šalių įstatymuose ir praktikoje diegti lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo prie visuomenės išteklių, lygybės prieš įstatymą, gyvenimo savarankiškai ir įtraukties į bendruomenę principus“.³

Taigi diskriminacijos samprata kildintina iš lygių galimybių principo, įtvirtinto tiek nacionaliniuose, tiek tarptautiniuose teisės aktuose. Įvairiais teisės aktais yra reglamentuota, kad draudžiamas nevienodas elgesys dėl tam tikro žmogaus įgimto ar įgyto požymio, priskirtinos savybės (amžiaus, lyties, lytinės orientacijos, religijos, socialinės padėties ir kt.), todėl

³ Jonas Ruškus: Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija keičia pasaulį. 2014; <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2014-06-16-jonas-ruskus-jungtiniu-tautu-neigaliuju-teisiu-konvencija-keicia-pasauli/118862>

diskriminacija plačiąja prasme suvokiama kaip skirtumų darymas, susijęs su asmeniui būdingu tam tikru jį identifikuojančiu požymiu. Dėl šios priežasties asmeniui ar vienodais požymiais pasižyminčiai grupei asmenų gali būti sukuriamos prievolės, nepatogumai, sumažinamos arba apskritai atimamos galimybės realizuoti savo teises, kurie nėra taikomi kitiems visuomenės nariams, pasižymintiems kitais asmens tapatybės požymiais. Taigi diskriminacija pati savaime yra elgesys, dėl kurio asmeniui būtent dėl tam tikro tą asmenį identifikuojančio požymio ar priskirtinos savybės yra sukuriamos neigiamos pasekmės, apribojamos galimybės vienodomis sąlygomis dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir naudotis savo teisėmis, kai panašiomis aplinkybėmis kitokiais požymiais pasižyminčiam asmeniui šis mažiau palankus elgesys nėra taikomas.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija įvardijama kaip tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje tiesioginė diskriminacija apibrėžiama kaip elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

Tiriant galimos diskriminacijos negalios pagrindu faktą, būtina nustatyti, ar asmens negalia yra esminis požymis, dėl kurio asmuo galėjo, gali ar galėtų patirti mažiau palankų traktavimą gaudamas paslaugas. Svarbu pažymėti, kad konkrečiam diskriminacijos atvejui ištirti yra būtini faktiniai, konkretūs galimo pažeidimo duomenys, kurie vertinami tyrimo metu.

Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnyje įtvirtinta įrodinėjimo pareigos paskirstymo tvarka nagrinėjant lygių galimybių principo pažeidimo atvejus, t. y. teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių, juridinių asmenų, kitų organizacijų ir jų padalinių skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo ar nurodymo diskriminuoti faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Nagrinėjama atveju nustatyta, kad Pareiškėjas, turintis sunkią judėjimo negalią ir kalbos sutrikimą, 2025 m. birželio 26 d. kreipėsi į UAB „Tele2“ su prašymu išduoti jam mobilųjį parašą. Kadangi, kaip jau buvo minėta, Pareiškėjas sunkiai kalba, jį lydėjo jo mama. Bendrovės darbuotoja atsisakė suteikti mobiliojo parašo paslaugą Pareiškėjui, kadangi Pareiškėjas negebėjo balsu atsakyti į darbuotojos klausimus. Bendrovės darbuotoja, prieš suteikdama mobiliojo parašo paslaugą, turėjo įsitikinti, kad Pareiškėjas laisva valia sudaro mobiliojo parašo paslaugos sutartį, kad jam nėra daroma trečiųjų asmenų įtaka ir ar Pareiškėjas bus tikrasis ir savarankiškas kvalifikuoto elektroninio parašo paslaugos naudotojas, tiksliai suprantantis šios paslaugos pobūdį.

Pareiškėjo ir Bendrovės paaiškinimai dėl įvykio skiriasi. Pareiškėjas nurodo, kad jis su lydinčiu asmeniu siūlė UAB „Tele2“ darbuotojai į jos pateikiamus klausimus atsakyti raštu, tačiau tokia galimybė jam nebuvo suteikta. Bendrovė savo rašte nurodė, kad Pareiškėjas nesiūlė atsakymus pateikti raštu. Atsižvelgiant į abiejų šalių paaiškinimus, darytina išvada, kad Pareiškėjas nepateikė atsakymų raštu į UAB „Tele2“ darbuotojos klausimus – dėl to, kad to nepasiūlė, arba todėl, kad jam tokia galimybė nebuvo suteikta. Tačiau, atsižvelgiant į pačios UAB „Tele2“ paaiškinimus, jog teikiant mobiliojo parašo paslaugą būtina įsitikinti paslaugos gavėjo valia savarankiškai naudotis šia paslauga, darytina išvada, kad Bendrovė šią pareigą įvykdė tik iš dalies. T. y. bendrovės darbuotoja neišnaudojo visų galimybių išsiaiškinti Pareiškėjo valios, jo supratimo apie paslaugos pobūdį bei to, ar jis ketina šia paslauga naudotis savarankiškai – darbuotoja turėjo galimybę pasiūlyti Pareiškėjui atsakyti į klausimus raštu, tačiau tas greičiausiai nebuvo padaryta.

Atkreiptinas dėmesys, kad tai, jog asmuo turi kalbos negalią ir negali raiškiai žodžiu atsakyti į užduodamus UAB „Tele2“ darbuotojos klausimus, savaime nesudaro pagrindo atsisakyti suteikti jam mobiliojo parašo paslaugą. Tai, kad Pareiškėją, turintį kalbos negalią, lydėjo jo mama kaip vertėja, savaime nereiškia, jog jis negali savarankiškai išreikšti savo valios ar turi būti nušalintas nuo tiesioginio savo reikalų tvarkymo. Asmenį lydintis ar padedantis žmogus – šiuo atveju mama, padedanti bendrauti – negali būti automatiškai laikomas asmens atstovu ar pagrindu riboti asmens su negalia teisę į paslaugą. Toks požiūris yra diskriminacinis, žeidžia asmens orumą.

Todėl faktas, kad asmeniui reikalinga pagalba bendraujant, neturi būti vertinamas kaip kliūtis gauti paslaugą, jei jo valia galima įsitikinti kitu būdu, pavyzdžiui, leidžiant atsakyti į klausimus raštu ar kitais atvejais per gestų kalbos vertėją.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, darytina išvada, kad atsisakymas suteikti mobiliojo parašo paslaugą vien dėl to, kad Pareiškėjas dėl kalbos negalios negalėjo žodžiu atsakyti į klausimus, nors buvo galimybė pasinaudoti alternatyviais bendravimo būdais, vertintinas kaip nepagrįstas ir

diskriminuojantis asmenį dėl jo negalios, todėl darytina išvada, kad UAB „Tele2“ pažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktą.

Vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 2 dalies 2 punktu, UAB „Tele2“ siūlytina nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus (neveikimą) ir suteikti galimybę Pareiškėjui gauti mobiliojo parašo paslaugą.

Lygių galimybių kontrolierė, remdamasi pirmiau nurodytomis aplinkybėmis ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostata, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo ir lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų, rekomenduoja UAB „Tele2“ patvirtinti klientų aptarnavimo gaires, skirtas bendravimui su kalbos negalią turinčiais klientais, numatant galimybę jiems pasiūlyti alternatyvius bendravimo būdus, įskaitant ir bendravimą raštu.

Dėl pirmiau nurodytų priežasčių, vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 2 punktu,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a :

1. Siūlyti UAB „Tele2“ nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus (neveikimą) ir suteikti galimybę Pareiškėjui gauti mobiliojo parašo paslaugą.
2. Su sprendimu supažindinti pareiškėją (duomenys neskelbtini) bei UAB „Tele2“.
3. Įpareigoti UAB „Tele2“ išnagrinėti šį sprendimą bei per 30 dienų pateikti atsakymą.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė