



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBAI TEIKIANT PASLAUGAS

2017 m. lapkričio 30 d. Nr. (17)SN-195)SP-98

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas neįgalaus asmens (toliau – Pareiškėjas) skundas, kuriame nurodoma, kad dėl pažeistų vartotojo teisių gynimo (Pareiškėjas nusipirko ne tą prekę) nusprendė su šeima kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau ir – VVAT), tačiau negalėjo patekti į pastatą, kuriame VVAT įsikūrusi (Vilniaus g. 25, Vilnius) (toliau ir – Pastatas), nes Pastato išorė bei vidus nepritaikyti asmenims su negalia. Pareiškėjas nurodo, kad pro šalį einanti Tarnybos darbuotoja pasakė, jog Pastatas visiškai nepritaikytas „tokiems“ žmonėms kaip Pareiškėjas, bei pasiūlė skundą VVAT teikti internetu. Pareiškėjas rašo, jog norėjo pasikalbėti tiesiogiai su Tarnybos administracija, tačiau tokios galimybės neturėjo, kadangi į Pastatą nėra jokio įvažiavimo, pritaikyto neįgaliesiems, o Pastato viduje nėra lifto, tik statūs laiptai.

Lygių galimybių kontrolierius, vadovaudamasis Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 2 dalimi, 2017 m. spalio 2 d. raštu Nr. (17)SN-195)S-552 bei 2017 m. lapkričio 2 d. raštu Nr. (17)SN-195)S-627 kreipėsi į VVAT, prašydamas pateikti informaciją, ar VVAT Pastatas yra pritaikytas asmenims su negalia bei atitinka Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 314 patvirtintą statybos techninį reglamentą STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ (toliau – Reglamentas); ar asmenims su negalia yra sudarytos vienodos galimybės su kitais asmenimis ginti pažeistas teises, teikiant skundus VVAT, gaunant reikalingą informaciją, konsultacijas, kreipiantis asmeniškai į VVAT darbuotojus bei administraciją; kokių konkrečių priemonių yra imtasi, siekiant pritaikyti

VVAT Pastatą asmenims su negalia, kad jie galėtų gauti VVAT konsultacijas, teikti skundus ir pan., paprašyta pateikti tai patvirtinančius dokumentus.

Lygių galimybių kontrolierius

n u s t a t ė:

Tarnyboje gautas 2017 m. spalio 12 d. Vartotojų teisių apsaugos tarnybos raštas Nr. 4-7150, kuriame nurodoma, jog VVAT ėmėsi visų galimų veiksmų, kad Pastato įėjimas būtų pritaikytas asmenims su negalia, yra įrengiamas papildomas telefonspynės skambutis, kad neįgalieji galėtų paskambinti ir išsikviesti VVAT darbuotoją, kuris priimtų skundą ir padėtų patekti į vidų, bei vykdomos viešųjų pirkimų procedūros dėl liftų neįgaliesiems įrengimo. Tarnyboje taip pat gautas 2017 m. lapkričio 13 d. raštas Nr. 4-7931, kuriame nurodoma, jog VVAT, gavusi Tarnybos 2017 m. lapkričio 2 d. raštą Nr. (17)SN-195)S-627, nedelsdama ėmėsi visų galimų veiksmų, kad Pastato įėjimas būtų pritaikytas asmenims su negalia. Institucija kreipėsi į UAB „Senamiesčio ūkis“ dėl papildomo telefonspynės skambučio įrengimo ir tiesiogiai į UAB „Digitalas“, kuri yra įrengusi VVAT Pastato durų atidarymo sistemą, prašant įrengti telefonspynę, kad asmenys su negalia galėtų paskambinti ir išsikviesti VVAT darbuotoją, kuris priimtų skundą arba padėtų patekti į vidų. Rašte nurodoma, kad darbai dėl papildomo telefonspynės skambučio įrengimo užtruko, kadangi UAB „Digitalas“ informavo, jog atsakingas darbuotojas serga. VVAT taip pat pranešė, kad yra atlikusi viešųjų pirkimų procedūras, įsigijo surenkamą prievazą (rampą), skirtą asmenims su negalia. Rašte nurodyta, jog buvo apklausti tiekėjai dėl keltuvo įrengimo. VVAT Pastatas yra saugomas valstybės, todėl 2017 m. spalio 20 d. raštu Nr. 4-7404 VVAT kreipėsi į Vilniaus miesto savivaldybės Miesto plėtros departamento Kultūros paveldo skyrių ir Kultūros paveldo departamentą prie Kultūros ministerijos.

Rašte VVAT papildomai informavo, jog vartotojai, besikreipiantys į VVAT, gali gauti konsultacijas ir informaciją telefonu, teikti prašymus, skundus paštu, elektroniniu paštu ir per elektroninę Vartotojų teisių informacinę sistemą.

Kartu su 2017 m. lapkričio 13 d. raštu pateiktos VVAT susirašinėjimo su UAB „Digitalas“ atsakingais asmenimis dėl papildomo telefono ragelio prie VVAT durų telefonspynės įrengimo kopijos; taip pat pridėta 2017 m. spalio 19 d. sąskaita išankstiniam apmokėjimui, iš kurios nustatyta, kad VVAT įsigijo surenkamą prievazą neįgaliesiems, skirtą neįgaliųjų vežimėliais pervažiuoti per slenksčius. Be to, prie rašto pridėtas 2017 m. spalio 17 d. VVAT pateiktas

komercinis pasiūlymas dėl keltuvo neįgaliesiems pirkimo. VVAT taip pat pateikė 2017 m. lapkričio 20 d. raštą Nr. 4-7404 (kreipimasi į Vilniaus miesto savivaldybės Miesto plėtros departamento Kultūros paveldo skyrių ir Kultūros paveldo departamentą prie Kultūros ministerijos). Rašte nurodoma, kad VVAT planuoja bendro naudojimo laiptinėje įrengti keltuva neįgaliesiems, kuris būtų tvirtinamas prie pačių laiptų, bei prašoma informuoti, ar reikalingas Vilniaus miesto savivaldybės leidimas tokiam įrenginiui įrengti, taip pat prašoma pateikti informaciją, kokios kitos galimybės būtų VVAT įsirengti priemonės, kad asmenys su judėjimo negalia pajėgtų patekti į VVAT patalpas.

Lygių galimybių kontrolierius

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

1. Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar VVAT, teikdama asmenų konsultavimo, skundų priėmimo vartotojų teisių apsaugos srityje paslaugas, nepažeidė Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostatų, pagal kurias, 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.

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

nutarimas). Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas).

3. Jungtinių Tautų neįgaliųjų 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 kokį diskriminavimą dėl neįgalumo ir garantuoja neįgaliesiems vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis).

4. Jungtinių Tautų bei Europos Sąjungos, taip pat nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija reiškia teisių sumažinimą, suvaržymą ar atėmimą tam tikrai kategorijai žmonių dėl kokių nors asmens požymių. Diskriminacija suvokiama kaip asmenų lygybės principo pažeidimas, kai asmeniui ar asmenų grupei yra sukuriamos mažiau palankios sąlygos, taikomi skirtumai, išimtys, apribojimai ar teikiamas pranašumas, lyginant su kitais asmenimis, esančiais toje pačioje ar tokioje pačioje situacijoje. Remiantis Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalimi, tiesioginė diskriminacija – tai elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, netiesioginė diskriminacija apibūdinama kaip veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

5. Pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą diskriminacijos sąvoką, tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą siekiama nustatyti, ar tam tikras elgesys, teisės norma, praktika galėtų tam tikrą asmenį dėl tam tikro asmens tapatybės požymio, t. y., aptariamam atveju – dėl negalios, priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo, neturintis šio požymio.

6. Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant neįgaliesiems 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 neįgaliesiems formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją.

7. Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog reikalavimai dėl neįgaliesiems fiziškai tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse įgyvendinami atliekant teritorijų planavimą ir statinių projektavimą bei viešosios paskirties pastatų, būsto ir jo aplinkos, viešojo transporto objektų, skirtų keleiviams aptarnauti, ir jų infrastruktūros, informacinės aplinkos pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams. Už aplinkos pritaikymo neįgaliųjų specialiesiems poreikiams statybos normatyvinių techninių dokumentų parengimą ir jų įgyvendinimo priežiūrą atsako Aplinkos ministerija (Neįgaliųjų socialinės integracijos 11 straipsnio 2 dalis). Už objektų pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams atsako savivaldybių institucijos ir šio straipsnio 1 dalyje nurodytų objektų savininkai bei naudotojai (Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnio 3 dalis).

8. Lietuvos Respublikos statybos įstatymo 6 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, kad, jeigu pastatuose ir inžineriniuose statiniuose statybos darbai vykdomi pagal statybos, rekonstravimo, pastato atnaujinimo (modernizavimo), kapitalinio remonto, supaprastintą statybos, supaprastintą rekonstravimo projektus ar kapitalinio remonto aprašą statiniuose, kurių sąrašą tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota institucija, tokius pastatus ir inžinerinius statinius būtina pritaikyti specialiesiems neįgaliųjų poreikiams, vadovaujantis normatyvinių statybos techninių dokumentų reikalavimais.

9. Konkretūs reikalavimai viešiesiems statiniams nustatyti Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtintame statybos techniniame reglamente STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ (toliau – Reglamentas). Pagal Reglamento 59 punktą, asmenims su negalia svarbiuose negyvenamuosiuose pastatuose turi būti užtikrinta galimybė savarankiškai į juos patekti, laisvai judėti ir naudotis visomis pagrindinėmis ir pagalbiniėmis lankytojams skirtomis patalpomis. Tokiuose pastatuose asmenims su negalia turi būti pritaikytas pagrindinis įėjimas į pastatą, visos pagrindinės paskirties patalpos ir lankytojų aptarnavimui skirtos patalpos, taip pat patekimui į šias patalpas skirti praėjimai, koridoriai, holai ir pan. Pagrindinis įėjimas į pastatą ir prieigos prie jo turi būti įrengtos taip, kad asmenims su negalia nebūtų kliūčių savarankiškai patekti į pastato vidų. Jei prie pagrindinio įėjimo yra laiptai, greta jų turi būti įrengtas Reglamente nustatytų dydžių pandusas (Reglamento 64 punktas).

10. 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.

11. Nagrinėjamu atveju pati VVAT pripažino aplinkybę, jog Pastatas nėra pritaikytas asmenų, turinčių judėjimo negalią, poreikiams. Iš VVAT pateiktų raštų (Nr. (17)SN-195)S-552 bei Nr. (17)SN-195)S-627) nustatyta, jog Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje šiuo metu nėra sudarytos tinkamos sąlygos asmenims, turintiems judėjimo negalią, patekti į Pastatą bei į VVAT patalpas Pastato viduje. Atkreiptinas dėmesys, jog VVAT yra viešojo administravimo įstaiga, joje teikiamos visuomenei aktualios paslaugos, todėl ypač svarbu, kad šioje įstaigoje būtų užtikrinamas visų asmenų laisvas patekimas į Pastatą, galimybė patekti į reikalingas patalpas, susisiekti su atsakingais VVAT darbuotojais.

12. Pažymėtina, jog Tarnyboje pradėjus tirti skundą dėl galimo diskriminavimo negalios pagrindu atvejo VVAT teikiant paslaugas, VVAT ėmėsi priemonių, būtinų Pastato pritaikymui asmenų su judėjimo negalia poreikiams. Vis dėlto iš VVAT pateiktų raštų bei rašytinių

įrodymų turinio nustatyta, jog šiuo metu dar nėra pašalintos asmenų su judėjimo negalia patekimo į Pastatą bei judėjimo jo viduje kliūtys.

13. Atsižvelgiant į išdėstytas aplinkybes, konstatuotina, jog VVAT, teikdama asmenų konsultavimo, skundų priėmimo vartotojų teisių apsaugos srityje paslaugas, neužtikrino Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintos pareigos visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokias pačias paslaugas ir tokiu būdu sudarė sąlygas VVAT paslaugų teikimo srityje diskriminuoti asmenis, turinčius judėjimo negalią.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasis Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 3 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

Lygių galimybių kontrolierius

n u s p r e n d ž i a:

1. Siūlyti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus (neveikimą) bei sudaryti sąlygas asmenims su judėjimo negalia patekti į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pastatą (Vilniaus g. 25, Vilnius) bei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos patalpas pastato (Vilniaus g. 25, Vilnius) viduje.

2. Įpareigoti išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą iki 2017 m. gruodžio 29 d. informuoti lygių galimybių kontrolierių.

3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01119 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Seimo kontrolierius,
laikinais pavaduojantis lygių galimybių kontrolierių

Raimondas Šukys