



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS SOCIALINĖS PADĖTIES PAGRINDU INTERNETINĖJE PARDUOTUVĖJE „SELECT“ TYRIMO

2019 m. gruodžio 20 d. Nr. (19)SN-208)SP-122
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau vadinama ir Tarnyba) 2019 m. lapkričio 27 d. buvo gautas pareiškėjos V. N. (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos aptarnaujant klientus internetinėje parduotuvėje „Select“ (toliau – Parduotuvė). Skunde rašoma, kad Pareiškėja jau apie 10 metų naudoja Parduotuvės paslaugomis; Pareiškėja pažymėjo, kad gauna mažas pajamas.

Pareiškėja skunde taip pat rašė, kad prieš keletą metų pasikeitė Parduotuvės vadovai ir darbuotojai, tuo metu „padėtis pradėjo blogėti“ – būdavo atsiunčiamos reklamos, kur nurodytos jau perrinktos prekės ir reti drabužių dydžiai (pavyzdžiui, S ir XXXL). Pareiškėja teigia, kad susidarė elitinis klientų ratas, o su mažas pajamas gaunančiais pirkėjais elgiamasi kaip su nereikalingais.

Pareiškėjos teigimu, 2019 m. lapkričio 23 d. Parduotuvė pateikė itin gerus pasiūlymus. Pareiškėja bandė pateikti užsakymą, bet jos užsakymas buvo užblokuotas. Pareiškėja bandė susisiekti su Parduotuvės administracija telefonu ir elektroniniu paštu. Vėliau Parduotuvės darbuotoja telefonu susisiekė su Pareiškėja ir paaiškino, kad Pareiškėja neturi teisės apsipirkti Parduotuvėje, nes yra priimtas sprendimas ją išbraukti iš klientų sąrašo, o visi užsakymai anuliuoti. Parduotuvės darbuotoja paaiškino, kad Pareiškėja atliko devynis užsakymus, kurių neatsiėmė, todėl tapo nepageidaujama klientė. Pareiškėjos teigimu, kažkas kitas jos vardu atliko tuos užsakymus.

Pareiškėja įsitikinusi, kad pirmiau nurodytas atvejis buvo suplanuotas pasityčiojimas iš negerbiamų klientų. Taip pat ji mano, kad pirmiausia leidžiama apsipirkti labiau vertinamiems klientams, o tik vėliau pasityčiojant „išmetama reklama“ nevertinamiems klientams.

Pareiškėja Tarnybos prašo išsiaiškinti situaciją ir įpareigoti atnaujinti internetinės parduotuvės paslaugų teikimą.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2019 m. gruodžio 9 d. raštu Nr. (19)SN-208)S-757 Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Agneta Skardžiuvienė (toliau – lygių galimybių kontrolierė) kreipėsi į UAB „Select Rinka“ (toliau – Bendrovė) ir paprašė motyvuotai paaiškinti, ar Parduotuvės paslaugų vartotojams, priklausomai nuo jų finansinės padėties, teikiami skirtingi prekių pasiūlymai; jei taip – kuo skiriasi prekių pasiūlymai, teikiami skirtingoms asmenų grupėms; ar Pareiškėjai buvo apribota galimybė naudotis Parduotuvės paslaugomis; jei taip – dėl kokių priežasčių. Taip pat paprašyta pateikti kitą svarbią informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2019 m. gruodžio 12 d. buvo gautas Bendrovės raštas, kuriuo buvo atsakoma į Tarnybos pateiktus klausimus.

Bendrovės direktorė paaiškino, kad, jų programos duomenimis, Pareiškėja Parduotuvėje apsiperka nuo 2013 m. Pasak Bendrovės direktorės, iki 2015 m. Pareiškėjos mokumas buvo geras, siuntos atsiimtose ir apmokėtos. Nuo 2015 m. rugsėjo 10 d. Pareiškėja neatsiėmė keleto siuntų, tačiau visos paslaugos vis dar buvo teikiamos, kadangi Pareiškėja žadėjo atsiimti siuntas.

Bendrovės direktorė paaiškino, kad suteikia galimybę sumokėti už prekes atsiimant siuntą arba pateikti užsakymą internetu ir atlikti išankstinį apmokėjimą. Nuo 2015 m. Pareiškėja yra neatsiėmusi 20 siuntinių, dėl ko Bendrovė patiria siuntimo išlaidų nuostolius. Dėl šios priežasties Pareiškėjos buvo paprašyta užsisakyti prekes atlikti išankstinį apmokėjimą, kad būtų užtikrintas sandorio įvykdymas.

Bendrovė pateikė Pareiškėjos siuntinių bei informavimo istorijos išrašą. Bendrovė paaiškino, kad Pareiškėjai yra apribota galimybė naudotis paslauga „Siuntimas su išperkamuoju mokesčiu“ dėl siuntų neatsiėmimo istorijos, bet nėra apribotas prekės paslaugų teikimas – „Siuntimas atliekant išankstinį apmokėjimą“.

Bendrovės direktorė pažymėjo, kad Bendrovė teikia vienodus pasiūlymus savo klientams, nepriklausomai nuo finansinės padėties. Specialūs pasiūlymai galimi pirkėjams internetu, kuomet užsiprenumeruojama ir sutinkama gauti Bendrovės naujienlaiškius. Bendrovė paaiškino, kad neturi privilegijuotų klientų klubo, todėl skelbiant akcijas visi klientai turi vienodą galimybę įsigyti prekių pagal specialius pasiūlymus, tačiau prekių kiekis ribotas. Pareiškėja yra užsiprenumeravusi ir sutikusi

elektroniniu paštu gauti specialius naujienlaiškius, todėl turi galimybę jais pasinaudoti, kaip ir kiti Bendrovės klientai, sutikę gauti pasiūlymus elektroniniu paštu.

Finansinės kliento padėties Bendrovė nevertina ir galimybės tam neturi, tačiau apribojimai taikomi atsižvelgiant į kliento siuntų atsiėmimo istoriją.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, nustatydamas skirtingas Parduotuvės paslaugų teikimo sąlygas priklausomai nuo asmens socialinės padėties ir apribodama Pareiškėjos galimybę naudotis Parduotuvės paslaugomis, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 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.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III antraštinėje dalyje, skirtoje lygybei, įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas (20 straipsnis), taip pat įtvirtintas bet kokios diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs, žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus 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). Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama kaip žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas, atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius (Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d. nutarimas). Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. ir 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnyje nustatyta, jog šio įstatymo paskirtis – užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos.

Taigi, Konstitucijoje įtvirtintos asmenų lygybę reglamentuojančios pagrindinės nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kuris draudžia diskriminaciją šio įstatymo taikymo srityje ne tik dėl konstitucinių nediskriminavimo pagrindų, bet ir dėl kitų žmogaus tapatybės požymių ar priskiriamų savybių, kurios yra įtvirtintos Lygių galimybių įstatyme.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija apibrėžiama kaip tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos. Tiesioginė diskriminacija pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį laikomas elgesys su asmeniu, kai dėl pirmiau išvardintų pagrindų asmeniui taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Analogiškos nuostatos numatytos atitinkamose Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 ir 9 dalyse.

Pareiškėjos teigimu, Bendrovė, priklausomai nuo klientų finansinės padėties, pateikia skirtingus prekių pasiūlymus, taip pat dėl šios priežasties nutraukė paslaugų Pareiškėjai teikimą. Bendrovės direktorė paaiškino, kad Parduotuvė neturi privilegijuotų klientų klubo, o specialūs pasiūlymai teikiami klientams, jeigu jie yra užsiprenumeravę naujienlaiškį. Pagal Bendrovės pateiktą informaciją, Pareiškėja yra užsiprenumeravusį Parduotuvės naujienlaiškį, tačiau jai apribota galimybė naudotis paslauga „Siuntimas su išperkamuoju mokesčiu“, nes nuo 2015 metų Pareiškėja

yra neatsiėmusi 20 siuntinių. Pareiškėja gali naudotis Parduotuvės paslaugomis, tačiau tik taikant išankstinį apmokėjimą.

Pažymėtina, kad, remiantis Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 8 dalies nuostatomis, socialinė padėtis yra fizinio asmens įgytas išsilavinimas, kvalifikacija ar mokymasis ir studijos mokslo ir studijų institucijose, turima nuosavybė, gaunamos pajamos, teisės aktuose nustatytos valstybės paramos poreikis ir (arba) kiti su asmens finansine (ekonomine) padėtimi susiję veiksniai. Taigi asmenų finansinė padėtis yra sudėtinis socialinės padėties pagrindo elementas.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkto nuostatas, 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.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėja teigė, kad yra pateikiami skirtingi pasiūlymai, priklausomai nuo asmens finansinės padėties. Parduotuvės interneto tinklalapyje www.select.lt yra pateikiama informacija, kad klientai gali tapti Parduotuvės klientų klubo nariu: „Išskirtiniai pasiūlymai el. paštu. Pirmieji gausite informaciją apie naujausius produktus“. Jokios papildomos sąlygos nėra pateiktos, t. y., galimybė gauti specialius pasiūlymus nepriklauso nuo asmens finansinės padėties. Pabrėžtina, kad Pareiškėja savo teiginių dėl skirtingų pasiūlymų, priklausomai nuo asmens finansinės padėties, teikimo nepagrindžia jokiais konkrečiais objektyviais įrodymais, o Bendrovė neigia, kad skirtingi pasiūlymai yra teikiami priklausomai nuo asmenų finansinės padėties. Be to, Parduotuvės interneto tinklalapyje www.select.lt nėra pateikiama jokia informacija, kad Parduotuvės kliento klubo narystė gali būti ribojama koku nors pagrindu, t. y., visi asmenys turi teisę užsiprenumeruoti naujienlaiškį ir elektroniniu paštu gauti specialius pasiūlymus.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, konstatuotina, kad trūksta objektyvių duomenų nustatyti, kad klientams Parduotuvėje yra pateikiami skirtingi pasiūlymai, priklausomai nuo jų socialinės (finansinės) padėties.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 3 dalies 2 punkto nuostatas, tyrimo metu ar jį atlikęs, lygių galimybių kontrolierius gali nutraukti tyrimą, kai trūksta objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą. Atsižvelgiant į tai, kad išdėstyta pirmiau, tyrimas dėl skirtingų Parduotuvės pasiūlymų teikimo priklausomai nuo pirkėjų socialinės padėties nutraukiamas, nes trūksta objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.

Pareiškėja taip pat teigė, kad jai nepagrįstai ir galimai diskriminuojant buvo apribotos galimybės naudotis Parduotuvės paslaugomis. Bendrovė paaiškino, kad Pareiškėja nuo 2015 metų yra neatsiėmusi 20 siuntinių, dėl ko Bendrovė patiria siuntimo išlaidų nuostolius. Dėl šios priežasties Bendrovė Pareiškėjai apribojo galimybe naudotis siuntimu su išperkamuoju mokesčiu, bet Pareiškėja gali įsigyti Parduotuvėje prekių atlikusi išankstinį apmokėjimą.

Pagal Parduotuvės interneto tinklalapyje www.select.lt¹ skelbiamą informaciją, Bendrovės klientai gali pasirinkti vieną iš trijų pristatymo būdų: „*Omniva*“ savitarnos terminalai, siunta per kurjerį į namus, į pašto skyrių. Pasirinkus pristatymo būdą „į pašto skyrių“, pateikiama informacija, kad apmokėjimas vykdomas atsiimant siuntą, o pasirinkus „siunta per kurjerį į namus“ apmokėjimas vykdomas kurjeriui pristatčius prekes. Bandant įsigyti prekių, Parduotuvės klientas turi galimybę pasirinkti mokėjimo būdą: „apmokėti grynais gavus prekes“ ir „apmokėti internetu (Paysera)“. Pagal Bendrovės interneto tinklalapyje www.select.lt skelbiamų taisyklių² 4.1 punkto nuostatas, „pirkėjas privalo sumokėti prekių ir pristatymo kainą, priimti užsakytas prekes“.

Pagal Bendrovės pateiktą informaciją, konstatuotina, kad Bendrovė apribojo Pareiškėjai galimybę užsisakyti prekes, kai norima naudotis siuntimu su išperkamuoju mokesčiu, bet Pareiškėja galėjo užsisakyti ir gauti prekes, jeigu atliktų išankstinį apmokėjimą už prekes.

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų teikimo sąlygų (galimybės užsisakyti prekes ir susimokėti atsiėmus prekes) apribojimas Pareiškėjai buvo tiesiogiai nesusijęs su jos finansine padėtimi, bet su anksčiau atliktais veiksmais / neveikimu – neatsiimtomis užsakytomis prekėmis, kas galėtų būti laikoma Parduotuvės taisyklių pažeidimu, darytina išvada, kad skirtingų paslaugų teikimo sąlygų taikymas Pareiškėjai negali būti laikomas diskriminacija socialinės padėties pagrindu.

Remiantis Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 2 dalies 5 punkto nuostatomis, tyrimo metu ar jį atlikęs, lygių galimybių kontrolierius gali pripažinti skundą nepagrįstu, jeigu nepasitvirtino jame nurodyti pažeidimai. Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, konstatuotina, kad Pareiškėjos skundas dėl skirtingo Parduotuvės paslaugų teikimo Pareiškėjai (apribota galimybė pasinaudoti siuntimu su išperkamuoju mokesčiu) pripažįstamas nepagrįstu, nepasitvirtinus nurodytiems pažeidimams.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta pirmiau, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu ir 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu,

¹ <https://www.select.lt/info>.

² <https://www.select.lt/taisykles>

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pareiškėjos skundo dalyje dėl skirtingų Parduotuvės pasiūlymų teikimo, atsižvelgiant į asmens socialinę padėtį, tyrimą nutraukti, kadangi trūksta objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
2. Pripažinti Pareiškėjos skundą dalyje dėl apribojimo naudotis Parduotuvės paslaugomis nepagrįstu, kadangi nepasitvirtino skunde nurodyti pažeidimai.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Bendrovę.

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

Lygių galimybių kontrolierė

Agneta Skardžiuvienė