



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU VARTOTOJAMS NAUDOJANTIS UAB „MANO BŪSTAS“ INTERNETO TINKLALAPIU TYRIMO

2021 m. rugsėjo 9 d. Nr. (21)SN-130)SP-45
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2021 m. liepos 5 d. buvo gautas pareiškėjos G. Š. (toliau – Pareiškėja) 2021 m. liepos 3 d. skundas dėl UAB „Mano būstas“ (toliau – Bendrovė) interneto tinklalapyje www.ebustas.lt vartotojams teikiamos reikalingos informacijos šrifto dydžio ir spalvos.

Pareiškėja Tarnybai rašė, kad 2020 m. rugsėjo 9 d. kreipėsi į Bendrovę dėl šrifto dydžio ir spalvos nepritaikymo „blogu regėjimo žmonėms“. Pareiškėja prašė Bendrovės interneto tinklalapyje www.ebustas.lt pakeisti reikalingos informacijos šrifto dydį (padaryti didesnį) ir spalvą (pakeisti į juodą), nes informacija yra pateikiama jai neįskaitomu būdu, taip pat nediskriminuoti „žmonių su blogu regėjimu“; ir kreipėsi dėl kitų su šia situacija susijusių aspektų. Pareiškėja 2020 m. gruodžio 9 d. gavo Bendrovės atsakymą (raštas Nr. MBV-RS-20-3244), kuriuo Pareiškėjai buvo atsakyta: „Nuolat vystome ir tobuliname mūsų interneto svetainę. Jūsų pastabas dėl interneto svetainės pritaikymo blogai regintiems žmonėms perdavėme atsakingiems asmenims“ (citatu kalba netaisyta). Pareiškėja teigia, kad iki šiol niekas nepasikeitė.

Pareiškėja Tarnybos prašo „atstovauti visus blogai matančius žmones, kuriais nenori rūpintis Bendrovė, atliekanti administravimo funkcijas, nes blogai matantys žmonės irgi turi teisę gauti kokybišką paslaugą ir perskaitomą informaciją“. Pareiškėja papildomai pranešė, kad Bendrovė beveik visą informaciją apie mokesčius, balsavimą, renovaciją ir pan. skelbia interneto tinklalapyje ir niekas neturi būti diskriminuojamas.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau – lygių galimybių kontrolierė) 2021 m. liepos 30 d. raštu Nr. (21)SN-130)S-395 kreipėsi į Bendrovę ir paprašė motyvuotai paaiškinti ir atsakyti, ar Pareiškėja yra Bendrovės klientė; ar Bendrovė gavo Pareiškėjos pastebėjimus apie interneto tinklalapio www.ebustas.lt neprieinamumą regos negalią turintiems asmenims; kokių veiksmų Bendrovė ėmėsi stengdamasi ištaisyti paslaugų teikimo regos negalią

turintiems asmenims trūkumus; kokia informacija yra skelbiama Bendrovės interneto tinklalapyje www.ebustas.lt; ar Bendrovės klientai (įskaitant Pareiškėją) gali gauti visą informaciją ir kitomis priemonėmis; jei taip – koku būdu.

Taip pat buvo paprašyta pateikti ir kitą svarbią su atliekamu tyrimu susijusią informaciją.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2021 m. liepos 14 d. Tarnyba kreipėsi į Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos (toliau – LASS) Informacinės aplinkos prieinamumo specialistus ir paprašė įvertinti Bendrovės interneto tinklalapio www.ebustas.lt pritaikymą asmenų su regos sutrikimais poreikiams.

2021 m. liepos 28 d. LASS Tarnybai pateikė savo išvadą dėl Bendrovės interneto tinklalapio www.ebustas.lt. LASS nurodė, kad interneto tinklalapį patikrino „wave.webaim.org įrankiu¹, kuris aptiko nesuderinamumą su saityno turinio prieinamumo gairių (angl. *Web Content Accessibility Guidelines*) 2.1 versija ir joje apibrėžtu AA prieinamumo lygiu“. Skanuojant tinklalapį šiuo įrankiu buvo pastebėta, kad „didelis klaidų skaičius susijęs su spalvinio kontrasto nesuderinamumu su numatytais standartais“.

LASS specialistai, rankiniu būdu patikrinę interneto tinklalapį www.ebustas.lt, taip pat pabrėžė kitus trūkumus, susijusius su tinklalapio antraštėmis, nuorodų pavadinimais / aprašymais, paveikslėlių / nuotraukų ir video peržiūra, navigacija tinklalapyje, patvirtinimo mygtukais.

LASS išvadoje rašoma:

„Testavimo rezultatai pateikiami interneto svetainės tobulinimo tikslais ir jos vertinimo sistema yra sugalvota paties vertintojo, remiantis svetainės struktūravimo žiniomis, asmenine patirtimi naudojant ekrano skaitymo programas neregiam, saityno turinio prieinamumo gairių (angl. *Web Content Accessibility Guidelines*) 2.1 versija ir joje apibrėžtu AA prieinamumo lygiu, kuris yra privalomas pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo, bei viešai prieinama informacija internete ir įrankiais, identifikuojančiais įvairias svetainės prieinamumo problemas, nuskaitant svetainės išvesties kodą – įskaitant, bet neapsiribojant HTML, CSS, JavaScript.:“

1. Svetainės peržiūra, naudojant automatinius įrankius:

¹ <https://wave.webaim.org/report#/https://www.ebustas.lt/>

Internetinė svetainė buvo patikrinta wave.webaim.org įrankiu, kuris aptiko nesuderinamumą su saityno turinio prieinamumo gairių (angl. Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 versija ir joje apibrėžtu AA prieinamumo lygiu.

Tikrinimo įrankis pagrindiniame puslapyje aptiko 4 klaidas, bei 5 elementus, į kurios programuotojai turėtų atkreipti dėmesį. Išsamiau skanuojant svetainę šio įrankiu buvo pastebėta, kad didelis klaidų skaičius susijęs su spalvinio kontrasto nesuderinamumu su numatytais standartais.;

<https://wave.webaim.org/report#/https://www.ebustas.lt/>

Svetainę testavęs vartotojas rekomenduoja puslapio kūrėjams naudoti šį automatinį įrankį šalinant nesuderinamumus, kadangi jame aprašyta, kaip programiškai ištaisyti kiekvieną klaidą, bei kokias pasekmes turi konkretus neatitikimas ekrano skaitymo programą naudojančiam vartotojui.

Taip pat svetainę testavęs specialistas pabrėžia, kad jeigu aukščiau pateiktas automatinis įrankis klaidų neaptiko, nėra laikoma, kad internetinis puslapis pilnai pritaikytas regos negalia turintiems asmenims. Galutinę prieinamumo vertinimo išvadą turi pateikti ją testavęs ekspertas po pakartotinio patikrinimo.

2. Rankinis svetainės tikrinimas:

2.1. Antraštės:

Interneto svetainėje esantis turinys talpinamas naudojant antraštes, kas patogiu ekrano skaitymo programas naudojančiam vartotojui, tačiau nėra išlaikoma jokia antraščių lygių nuosekli logika. Pavyzdžiui, visiškai nėra aišku, kodėl pagrindiniame tinklalapio puslapyje naudojamos tik 3 ir 4 lygio antraštės, tačiau nėra naudojama pirmojo lygio, siekiant išskirti pagrindinį turinį. Neregiai naršydami internete naudoja elementinę navigaciją, todėl jiems antraščių lygių logika yra pakankamai svarbus veiksnys, pagreitinantis arba apsunkinantis naršymą.

2.2. Nuorodų pavadinimai / aprašymai:

Praktiškai visos nuorodos svetainėje tvarkingos ir suprantamos, tačiau kai kurios iš jų klaidingai užvardintos, PVZ., Ekrano skaitymo programą naudojančiam vartotojui mobilios aplikacijos parsisiuntimo nuorodos skaitomos taip: „id1255819287 mt=8“ ir „details id=com.nordcode.ebusta...“

Kiekviena nuoroda turėtų būti aiškiai užvardinta, kad vartotojui būtų suprantamas jos funkcionalumas. Tarkim, šiuo atveju aukščiau esančias nuorodas galima būtų pavadinti: „Parsisiųsti Android programėlę“, ir „Parsisiųsti Ios programėlę“.

2.3. Paveikslėlių / nuotraukų ir video peržiūra:

Puslapyje esantys grafiniai elementai neturi alternatyvaus teksto (alt) atributo, kuriame nurodoma, kas vaizduojama paveikslėlyje. Kai grafiniam elementui nepriskiriamas alternatyvus tekstas, neregys sužino tik tai, kad tam tikroje vietoje yra paveikslėlis, tačiau neaišku, kas jame pavaizduota. Tada vartotojas pasimeta, nes nežino, ar praleido svarbią informaciją, ar nereikšmingą.

Tarkime, logotipo paveikslėliui galima priskirti alternatyvią reikšmę „Logotipas“ ir tokios informacijos neregiui dažniausiai pakanka, tačiau ten, kur nuotrauka sukelia emocinę nuotaiką, arba turi didesnę informacinę vertę (ne dizaino prasme), tekstas turi būti informatyvus. Svarbu suprasti, jog neregių programinė įranga pasako, jog tai paveikslėlis, tačiau kas jame vaizduojama, turi pasakyti svetainės kūrėjai, arba žmonės, dirbantys su svetainės turinio valdymo sistema.

Kai paveikslėlis yra tiesiog puošybos elementas, pakanka jo alternatyvaus teksto atribute nurodyti tekstą, su kuriuo kartu susieta dekoracija. Tarkime, jeigu paveikslėlis tiesiog puošia atitinkamą naujieną, galima jam priskirti tokį alternatyvų tekstą: „Naujienos viršelis“. Svarbu pažymėti, kad toks automatinis paveikslėlių įvardijimas turi trūkumų tada, jeigu ne visos atitinkamo bloko nuotraukos pateikiamos dizaino tikslais.

2.4. Navigacija puslapyje:

Navigacija puslapyje pakankamai aiški ir patogi, kadangi svetainės struktūra nesudėtinga, tačiau skiltyje „DUK“ gan sunku susigaudyti, naudojant ekrano skaitymo programinę įrangą. Visų pirma kiekvieno klausimo atsakymas iš karto išsiskleidžia, užvedus kursorių ant klausimo, tai patogu regintiems vartotojams, tačiau neregiui, norint rasti reikalingą atsakymą, neišvengiamai reikia perskaityti visus iki jo esančius atsakymus. Problemą galima būtų spręsti panaudojus „Aria hidden“ atributą. Antras dalykas, tinkamai neveikia atsakymo paieška. Nors įrašyti raktažodį galima, tačiau paspaudus ant vieno iš galimų rezultatų nėra galimybės perskaityti atsakymo.

2.5. Patvirtinimo mygtukai:

Pagrindiniame tinklalapio puslapyje nėra užvardinti mobilių programėlių parsisiuntimo mygtukai, todėl ekrano skaitymo programos naudotojams jie skaitomi kaip „Button“ nesuteikiant jokios informacijos apie šių mygtukų funkcionalumą.

2.6. Duomenų įvedimo laukeliai:

Įvesties laukeliai puslapyje veikia tvarkingai ir yra skaitomi jų aprašymai.“

2021 m. rugpjūčio 6 d. Tarnyboje buvo gautas Bendrovės 2021 m. rugpjūčio 5 d. raštas Nr. MBV-RS-21-4414 „Dėl informacijos pateikimo“, kuriuo buvo atsakoma į Tarnybos pateiktus klausimus.

Bendrovė informavo:

„UAB Mano Būstas Vilnius (toliau – Administratorius) gavo UAB Mano Būstas persiūtą Lietuvos Respublikos Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos (toliau – Tarnyba) raštą 2021-07-30 Nr. (21)SN-130)S-195 „Dėl informacijos pateikimo“ (toliau – Raštas). Minėtu Raštu Administratorius įpareigojamas pateikti informaciją, dėl daugiabučio namo (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Namas) buto Nr. (*duomenys neskelbiami*) savininkus atstovaujančios, G. Š. (toliau – Pareiškėja) 2021-07-03 skundo dėl šrifto dydžio ir spalvos UAB Mano Būstas interneto tinklapyje www.ebustas.lt.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-08-05 nutarimu Nr. 831 patvirtintų Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatų (toliau – Administravimo nuostatai) 3 punktas nurodo, kad pagrindinis administratoriaus uždavinys – administruoti namo bendrojo naudojimo objektus – užtikrinti jų priežiūrą pagal teisės aktų nustatytus privalomuosius statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimus, įgyvendinti namo butų ir kitų patalpų savininkų su bendraja nuosavybe susijusius sprendimus ir pavedimus, priimtus Civilinio kodekso 4.85 straipsnyje nustatyta tvarka, jiems atstovaujant.

Administravimo nuostatų 14 p. numato informacijos apie Administratoriaus veiklą skelbimo būdus patalpų savininkams: p. 14.1 – interneto svetainėje; p. 14.2 namo skelbimų lentose, įrengtose bendrojo naudojimo patalpose ar kitose gerai prieinamose vietose (I aukšto laiptinių aikštelėse, holuose); p. 14.5 ir kitais su patalpų savininkais ar jų įgaliotais asmenimis suderintais būdais; savivaldybės vykdomajai institucijai – su ja suderintu būdu.

Administratorius niekada nesudarė kliūčių patalpų savininkams (nuomininkams) susipažinti su teisiniais aktais ir dokumentais. Aktuali informacija, taip pat yra išplatinama pateikiant ją į kiekvieno buto pašto dėžutę ar informuojami SMS žinutėmis, turimais Namų butų savininkų patvirtintais kontaktiniais telefonų numeriais. Be to, patalpų savininkai turi teisę susitikti su namo Administratoriumi bendrovės buveinės patalpose ir tiesiogiai su juo bendrauti jiems rūpimais klausimais (telefonu numeriai yra pateikti kiekvienoje mokėjimo už butą sąskaitoje, taip pat namo skelbimų lentoje). Įvykus gedimui ar avarijai patalpų savininkų prašymai ar kiti užsakymai yra registruojami skambučių centre telefonu numeriu 8 700 55996, kur problemas galima registruoti visą parą.

Pažymime, kad neabejotinai stengiamės, kad visi mūsų klientai būtų patenkinti, ir neturime ir niekada neturėjome tikslo diskriminuoti savo klientų bet koku pagrindu, tačiau toks atvejis, kai į mus kreipėsi asmuo su regos negalia dėl mūsų interneto svetainės naudojimosi galimybių, yra vienietinis, todėl mes neturime praktikos, kaip greitai šį klausimą sutvarkyti, interneto svetainės proceso tobulinimas užtrunka laiko, tai nėra greitas procesas, bet to turime įsivertinti ir savo kaštus bei ieškoti visoms šalims optimaliausio varianto. Tačiau kaip minėjome, mes dedame visas pastangas situacijai spręsti, o kol gausime galutinį rezultatą, remdamiesi administravimo nuostatų reglamentavimu, su kliente galime suderinti kitą, jos poreikius ir mūsų galimybes atitinkantį informacijos pateikimo būdą.

Tikimės, kad informaciją pateikėme aiškiai ir išsamiai, kilus papildomiems klausimams, maloniai prašome kreiptis Jums patogiu būdu: visą parą veikiančiu Klientų aptarnavimo telefonu 8 700 55966, elektroniniu paštu info@manobustas.lt.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu vertinama, ar, Bendrovei tinkamai neužtikrinus interneto tinklalapio www.ebustas.lt prieinamumo regos negalią (sutrikimų) turintiems asmenims, nebuvo pažeistos Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies nuostatos, 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.

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). 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 Konvencijos 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; užtikrinti, kad privačios įmonės, siūlančios visuomenei prieinamus objektus ar jai teikiamas paslaugas, atsižvelgtų į visus neįgaliųjų prieinamumo aspektus; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad sudarytų sąlygas patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos neįgaliesiems formas, kad užtikrintų jiems galimybę

gauti informaciją; skatinti naujų informacijos ir ryšių technologijų ir sistemų, taip pat ir interneto, prieinamumą neįgaliesiems; ankstyvuojamu etapu skatinti prieinamų informacijos ir ryšių technologijų ir sistemų projektavimą, kūrimą, gamybą ir platinimą, kad šios technologijos taptų prieinamomis už mažiausią įmanomą kainą.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ komentare (toliau – Komentaras) nurodė, jog prieinamumas yra neįgaliųjų 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 neįgalieji neturės lygių galimybių dalyvauti savo visuomenės gyvenime (Komentaro 1 punktas). 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 teikiamos prekės, produktai ir teikiamos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija ar privati įmonė. Neįgalieji 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 užtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis ar privatus subjektas (Komentaro 13 punktas). Konvencijos 9 straipsnyje aiškiai įtvirtintas prieinamumas kaip prielaida neįgaliesiems gyventi savarankiškai, visapusiškai ir lygiateisiškai dalyvauti visuomenės gyvenime ir lygiai su kitais asmenimis neribotai naudotis žmogaus teisėmis bei pagrindinėmis laisvėmis (Komentaro 14 punktas). Reikėtų aiškiai atskirti įsipareigojimą užtikrinti visų naujai suprojektuotų, pastatytų ar pagamintų objektų, infrastruktūros, prekių ir paslaugų prieinamumą nuo įsipareigojimo pašalinti kliūtis ir užtikrinti esamos fizinės aplinkos ir transporto, informacijos ir ryšių, taip pat visuomeninių paslaugų prieinamumą. Visi nauji objektai, infrastruktūra, priemonės, prekės, produktai ir paslaugos turi būti sukurti taip, kad būtų visiškai prieinami neįgaliesiems, laikantis universalios dizaino principų. Valstybės, Konvencijos Šalys, yra įsipareigojusios užtikrinti esamos fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, taip pat visuomenei teikiamų paslaugų prieinamumą neįgaliesiems. Tačiau, kadangi šis įsipareigojimas įgyvendinamas pamažu, valstybės, Konvencijos Šalys, turėtų nustatyti aiškius esamų kliūčių pašalinimo terminus ir skirti tinkamus išteklius. Be to, valstybės, Konvencijos Šalys turėtų aiškiai nustatyti įvairių institucijų (įskaitant regionines ir vietos institucijas) ir subjektų (įskaitant privačius subjektus) funkcijas, kurios turėtų būti vykdomos, siekiant užtikrinti prieinamumą (Komentaro 24 punktas).

Pagal Komentaro 23 punkto nuostatas: „Kadangi prieinamumas yra neįgaliųjų 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.“

Lietuva Konvenciją ratifikavo 2010 metais ir įsipareigojo žmones su negalia integruoti į visuomenę sudarant palankias sąlygas užtikrinti jų orumą ir teises. Profesorius Jonas Ruškus, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių komiteto narys, teigia, kad, ratifikavusi šią Konvenciją, Lietuva „įsipareigojo ir prisiėmė atsakomybę įgyvendinti Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatas savo šalių įstatymuose ir praktikoje diegti lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo prie visuomenės išteklių, lygybės prieš įstatymą, gyvenimo savarankiškai ir įtrauktiems į bendruomenę principus“².

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

² 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-keiciapasauli/118862>.

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.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėja Tarnybai pateikė informaciją, kad Bendrovės interneto tinklalapis www.ebustas.lt yra netinkamas naudoti regos negalią turintiems asmenims. Pareiškėja rašė, kad šrifto dydis ir šrifto kontrastas nėra tinkamas, t. y., neįskaitomas regos negalią turintiems asmenims.

LASS specialistai, patikrinę interneto tinklalapį www.ebustas.lt automatiškai naudojant wave.webaim.org įrankį ir rankiniu būdu, pabrėžė interneto tinklalapio www.ebustas.lt trūkumus (išvardyti šio sprendimo nustatomojoje dalyje) – nemaža dalis trūkumų buvo susiję su spalvinio kontrasto nesuderinamumu su numatytais standartais.

Bendrovė Tarnybai paaiškino, kad informacija klientams yra skelbiama ir namo skelbimų lentose, įrengtose bendrojo naudojimo patalpose ar kitose gerai prieinamose vietose (I aukšto laiptinių aikštelėse, holuose), kitais su patalpų savininkais ar jų įgaliotais asmenimis suderintais būdais. Aktualią informaciją yra pateikiama į kiekvieno buto pašto dėžutę ar informuojant SMS žinutėmis, turimais namo būtų savininkų patvirtintais kontaktiniais telefonų numeriais. Patalpų

savininkai taip pat turi teisę susitikti su namo administratoriumi Bendrovės buveinės patalpose ir tiesiogiai su juo bendrauti jiems rūpimais klausimais. Įvykus gedimui ar avarijai patalpų savininkų prašymai ir kiti užsakymai yra registruojami skambučiu centre, kur problemas galima registruoti visą parą.

Bendrovė taip pat pranešė, kad tai pirmas atvejis, kai regos negalią turintis asmuo kreipėsi dėl interneto tinklalapio naudojimosi galimybių, taigi Bendrovė neturi praktikos, kaip greitai šį klausimą spręsti, interneto tinklalapio tobulinimas užtrunka laiko, be to, Bendrovė turi įsivertinti ir savo kaštus bei ieškoti visoms šalims optimalaus varianto. Bendrovė teigia dedanti visas pastangas situacijai išspręsti, o kol gaus galutinį rezultatą, remdamiesi Administravimo nuostatais, su kliente (Pareiškėja) gali suderinti kitą jos poreikius ir Bendrovės galimybės atitinkantį informacijos pateikimo būdą.

Pažymėtina, kad, 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.

Šioje situacijoje yra aktualus netiesioginės diskriminacijos apibrėžimas, nurodytas Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje. Netiesioginė diskriminacija – 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. Interneto tinklalapis www.ebustas.lt yra vienodas visiems, bet būtent regos negalią turintys asmenys dėl jų skirtingų galių gali susidurti su kliūtimis naudotis interneto tinklalapiu bei gauti visas Bendrovės paslaugas taip pat oriai bei savarankiškai, kaip ir kiti asmenys, neturintys regos negalios.

Nagrinėjamu atveju taip pat aktualu paminėti, kad 2016 m. spalio 26 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo (toliau – Direktyva). Pagal Direktyvą, viešojo sektoriaus institucijų interneto tinklalapiai ir mobiliosios programos turi būti prieinamos naudotojams, visų pirmą turintiems negalią. Nors Direktyva nėra taikoma privatiems subjektams, Direktyva yra

nustatomas standartas, kurio laikantis, negalią turintys asmenys gali pilnai oriai ir savarankiškai dalyvauti visuomenės gyvenime ir gauti jiems reikalingas elektronines paslaugas. Šiame sprendime Direktyva yra minima tik tiek, kiek numato konkretų standartą, kurį turėtų atitikti interneto tinklalapiai, kad būtų laikytini pilnai prieinami negalią turintiems asmenims. Pabrėžtina, kad paslaugų prieinamumo principas yra taikomas visiems paslaugų teikėjams.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2019 m. balandžio 17 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų, kuria numatoma pareiga laikytis prieinamumo standartų ir privatiems subjektams. Ši direktyva į nacionalinę teisę turi būti perkelta iki 2022 m. birželio 28 d. ir nuostatos bus taikomos nuo 2025 m. birželio 28 d. (gali būti nukelta iki 2027 m. birželio 28 d.).

Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2016/2102 (Direktyva) 6 straipsnio 1 dalyje numatyta: „Laikoma, kad interneto svetainių ir mobiliųjų programų turinys, kuris atitinka darniuosius standartus ar jų dalis, į kuriuos (-ias) nuorodas Komisija paskelbė *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje* pagal Reglamentą (ES) Nr. 1025/2012, atitinka 4 straipsnyje nustatytus prieinamumo reikalavimus, kuriems taikomi tie standartai ar jų dalys“. Pagal 6 straipsnio 3 dalies nuostatas: „Kai nėra paskelbta nuorodų į šio straipsnio 1 dalyje nurodytus darniuosius standartus, laikoma, kad atitinkamus Europos standarto EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) reikalavimus ar jų dalis atitinkantis interneto svetainių turinys atitinka 4 straipsnyje nustatytus prieinamumo reikalavimus, kuriems taikomi tie atitinkami reikalavimai ar jų dalys.“

Standartas EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) „*Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe*“ numato konkrečius reikalavimus interneto tinklalapiams. Daugumoje vietų standartas EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) remiasi *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*, t. y., šiuo standartu iš esmės reikalaujama laikytis WCAG 2.0 lygio AA³.

Tarnyba, siekdama tinkamai įvertinti, ar Bendrovės interneto tinklalapis www.ebustas.lt tinkamas naudoti negalia turintiems asmenims, kreipėsi į Lietuvos aklujų ir silpnaregių sąjungą (LASS) prašydama įvertinti interneto tinklalapio www.ebustas.lt tinkamumą naudoti negalia turintiems asmenims. LASS ekspertai vertino, ar interneto tinklalapis atitinka WCAG 2.1 prieinamumo lygį AA. Tarnybai buvo pateikti automatinio ir rankiniu būdu pastebėti interneto tinklalapio www.ebustas.lt trūkumai (detaliau aprašyti šio sprendimo nustatomojoje dalyje). Didelis klaidų skaičius buvo susijęs su spalvinio kontrasto nesuderinamumu su numatytais standartais, bet taip pat buvo pabrėžti trūkumai, susiję su tinklalapio antraštėmis, nuorodų pavadinimais / aprašymais, paveikslėlių / nuotraukų ir vaizdo įrašų peržiūra, navigacija tinklalapyje, patvirtinimo mygtukais.

³ https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.02_60/en_301549v010102p.pdf, 39 p.

2018 metais išleistame leidinyje „Internetas visiems. Prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas“⁴, 3.1 skyriuje „Žmonės su regėjimo negalia“, nurodytos pagrindinės kliūtys, su kuriomis susiduria ši grupė. Tarp jų: „netinkamas kontrastas, šrifto stilius (dažnai naudojamas „Times New Roman“, kuris dėl įvairių užrašymų ir nevienodų linijų storio yra netinkamas silpnai matantiems) ir (ar) dydis; naudojamas „justify“ teksto lygiavimas pagal abi kraštines, todėl atsiranda didesni tarpai tarp žodžių, kurie apsunkina skaitymą; siekiant sukurti fono spalvą, kartais pasitelkiami tam tikros spalvos paveikslėliai, kurių spalvos neįmanoma pakeisti naudojant naršyklės ar operacinės sistemos nustatymus; automatiškai iššokančios reklamos, kurios kartais uždengia ir visą ekraną, o neregiui naudojant ekrano skaitymo programinę įrangą, žymeklis nušoka ant reklamos, pamesdamas tą vietą, kurioje buvo; sudėtinga, klaidi interneto svetainės struktūra, kurią sudaro daug meniu blokų, susidedančių iš begalės meniu punktų; įvairios svetainėse esančios informacijos pildymo formos (pajamų deklaravimo, verslo liudijimo išsiėmimo ir pan.) sukurtos neteisingai, todėl neregiai negali jų užpildyti; periodiškai pakeičiamas svetainės turinio išdėstymas; informacijos gausa, perteklinės informacijos teikimas; išsiskleidžiančiame meniu sąraše naudojamas metodas, kuris naršyklės lange pakeitus sąrašo elementą automatiškai atnaujina visą svetainę. Toks metodas neleidžia neregiams pasirinkti norimo punkto, nes, vos paspaudus rodyklę, pasirinkimas padaromas automatiškai; vaizdo įrašai dažnai neturi alternatyvos, t. y. garso įrašo, tekstinės informacijos ar garsinio vaizdavimo, perteikiančių neregiams visą vaizdo įrašo matomą informaciją; garso įrašai dažnai neturi alternatyvos, pvz., tekstinės garso įrašo turinio versijos; ne visuomet yra galimybė interneto svetainėje naršyti tik klaviatūra; funkciniam mygtukams svetainėse (pvz., ieškoti, toliau, patvirtinti ir pan.) atvaizduoti naudojami paveikslėliai, kurių neperskaito ekrano skaitymo programos; didinant tekstą iki 200 %, interneto svetainė neišlaiko esamos struktūros, todėl dingsta dalis informacijos arba vaizdas nebetelpa ekrane.“

Atsižvelgiant į tai, kad LASS specialistai, automatiniu bei rankiniu būdu įvertinę Bendrovės interneto tinklalapį www.ebustas.lt, pastebėjo trūkumų, dėl kurių regos negalią turintys asmenys gali sunkiai naudotis / negali naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju regos negalią turintiems asmenims nėra sudaromos lygios galimybės gauti Bendrovės teikiamas paslaugas. Tokiu būdu regos negalią turintys asmenys patiria netiesioginę diskriminaciją. Pabrėžtina, kad alternatyvūs paslaugų teikimo būdai (telefonu arba gyvai) yra regos negalią turinčių klientų diskrecijos teisė, t. y., regos negalią turintys klientai turėtų turėti galimybę patys pasirinkti, kaip gauti jiems reikalingas paslaugas.

Bendrovei rekomenduojama, bendradarbiaujant su LASS specialistais, pataisyti interneto tinklalapį www.ebustas.lt taip, kad jis atitiktų WCAG 2.1 prieinamumo lygį AA.

⁴ https://www.lygybe.lt/data/public/uploads/2019/02/internetas_visiems.pdf.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Kreiptis į Bendrovę ir siūlyti nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus, t. y., bendradarbiaujant su LASS specialistais pataisyti interneto tinklalapį www.ebustas.lt taip, kad jis atitiktų WCAG 2.1 prieinamumo lygį AA.
2. Įpareigoti Bendrovę išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti lygių galimybių kontrolierių per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, Bendrovę ir LASS.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė