



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU UAB INIT TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2021 m. rugsėjo 13 d. Nr. (21)SN-92)SP-46
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjo E. B. (toliau – Pareiškėjas) skundas, kuriame nurodoma, jog 2021 m. gegužės 4 d. Pareiškėjas skambino telekomunikacijų bendrovei UAB „Init“ (toliau vadinama ir Bendrove), prašydamas jos teikiamas paslaugas perkelti (teikti naujoje Pareiškėjo gyvenamojoje vietoje).

Pareiškėjas teigė: „Konsultantei atsakius, kad tokios galimybės nėra, paprasčiau nuraukti sutartį, tuomet prasidėjo grasinimai netesybomis“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). Pareiškėjas nurodė, jog nesutiko su netesybomis, kadangi paslaugų neatsisako savo noru, o nori tiesiog pakeisti paslaugų teikimo vietos adresą, tačiau, nesant techninių galimybių, yra priverstas paslaugų atsisakyti, tai ir išsakė Bendrovės konsultantei. Pareiškėju teigimu, „tuomet ji liepė atvykti į jų būstinę“, kuri yra S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje. Pareiškėjas rašė: „Telefonu dar buvo siūlyta perrašyti paslaugas kitam asmeniui ar draugui. Noriu pažymėti, kad kam perrašyti teikiamas paslaugas neturiu.“

Pareiškėjas skunde rašė, jog, atvykus prie nurodytos Bendrovės buveinės, stovėjimo vietos neįgaliesiems nebuvo, todėl saugiai pastatyti bei išlipti iš automobilio, nekeliant pavojaus sau ir aplinkiniams, negalėjo. Patekti į nurodytą Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą Pareiškėjas negalėjo, kadangi šis pastatas yra nepritaikytas asmenų su judėjimo negalia poreikiams, o Pareiškėjas turi negalią ir juda vežimėliu.

Pareiškėjo teigimu, pandusai prie Bendrovės būstinės pastato padaryti ne pagal statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ patvirtintus standartus. Pareiškėjas rašė: „Pandusas yra per status ir net padedant kitam žmogui pakilti juo neįmanoma. Bandžiau pasikviesti

INIT įmonės darbuotoją nusiuntęs kitą žmogų, tačiau ji išėiti atsisakė, motyvuodama tuo, kad negali palikti darbo vietos ir pasiūlė jam perteikti savo įgaliojimus, kad jis galėtų už mane tvarkyti visus susijusius reikalus su INIT, patikino, kad užtenka ant balto lapo parašyto mano sutikimo su kuo nenorėčiau sutikti.“

Pareiškėjas teigia, jog „sudarant sutartį jokių problemų neiškilo, tačiau norint ją nutraukti kyla įvairios nepalankios man aplinkybės ir įvairūs pertekliniai reikalavimai, tokie kaip „Pasirašyti nutraukimo sutartį el. parašu“ ir kt., ko nereikėjo sudarant sutartį.“

Pareiškėjas informavo, jog, 2021 m. gegužės 5 d. nusiuntus prašymą taikiu būdu ieškoti sprendimo, Pareiškėjas gavo atsakymą, kad Bendrovė neįsipareigoja teikti jam paslaugų visoje Lietuvoje ir Pareiškėjas privalo gražinti jam suteiktas nuolaidas tam, kad jie nutrauktų sutartį. „Įrangą buvo liepta gražinti atvežant į aptarnavimo centrą, kuris randasi S. Stanevičiaus g. 21A, Vilnius.“

Pareiškėjas skunde rašė, jog pateikus pretenziją 2021 m. gegužės 6 d. dėl nesutikimo ir aiškiai išdėdėsius, jog yra pažeidžiamos Pareiškėjo kaip „asmens teisė, lygiavertiškai ir lygiateisiškai atstovauti save ir savo interesus, negalint patekti į jų klientų aptarnavimo centrą, pasisiūlė atsiųsti meistrą, kuris šią įrangą atsiims, tačiau teisės atstovauti save ir apginti savo interesus taip ir negavau.“ „Į prašymą ir pretenziją žiūrėta atsainiai, taikaus sprendimo ieškoma nebuvo, vien tik reikalavimai gražinti įrangą ir mokestį už suteiktas nuolaidas.“

2021 m. gegužės 21 d. raštu Nr. (21)SN-92)S-264 Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė kreipėsi į Bendrovę, ar Bendrovė gali patvirtinti nurodomas aplinkybes; ar pastatas, kuriame įsikūręs Bendrovės Klientų aptarnavimo centras (S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje) (toliau vadinamas ir Pastatu), atitinka Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ (toliau ir – Reglamentas I) reikalavimus bei jį pakeitusio Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (toliau ir – Reglamentas II) reikalavimus; ar prie Pastato yra asmenų su negalia automobilio stovėjimo vieta, ar patekimas į Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą bei judėjimas jo viduje yra pritaikytas judėjimo negalia turintiems asmenims (įrengtas tinkamo nuolydžio pandusas ir kt.); kokia tvarka yra aptarnaujami asmenys su judėjimo negalia Bendrovėje, Bendrovės Klientų aptarnavimo centre; ar Bendrovė gali patvirtinti aplinkybę, jog, Pareiškėjui atvykus į Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą bei negalint patekti į vidų, Bendrovės darbuotojai atsisakė išėiti į lauką bei aptarnauti Pareiškėją; ar Bendrovė gali patvirtinti aplinkybę, kad ji nesudarė galimybių Pareiškėjui tiesiogiai ir asmeniškai bendrauti su Bendrovės

darbuotojais jam rūpimais klausimais, kaip ir kitiems Bendrovės klientams; jei ne, dėl kokių priežasčių; ar buvo reikalaujama pateikti įgaliojimą, kad Pareiškėjui atstovautų kitas asmuo; jei taip, dėl kokių priežasčių.

Paprašyta pateikti dokumentus dėl Bendrovės Klientų aptarnavimo centro (S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje) patalpų pritaikymo asmenų su negalia poreikiams Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnyje nustatyta tvarka.

Iš Bendrovės pateiktos informacijos paaiškėjus, jog Bendrovės Klientų aptarnavimo centro (toliau vadinama ir – Klientų aptarnavimo centras) patalpos nuosavybės teise priklauso UAB „Ajeras“, lygių galimybių kontrolierė 2021 m. liepos 23 d. raštu Nr. (21)SN-92)S-378 kreipėsi į UAB „Ajeras“, prašydama pateikti informaciją, ar Pastatas, kuriame įsikūręs Klientų aptarnavimo centras (S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje), atitinka Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ reikalavimus; ar prie Pastato yra asmenų su negalia automobilio stovėjimo vieta, ar pateikimas į Klientų aptarnavimo centrą bei judėjimas jo viduje yra pritaikytas judėjimo negalia turintiems asmenims (įrengtas tinkamo nuolydžio pandusas ir kt.); ar, gavus Pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, leidimą statybai, buvo gautas įgaliotos institucijos patvirtinimas, jog pastatas bus pritaikytas žmonių su negalia poreikiams; paprašyta pateikti tai patvirtinančius dokumentus.

Lygių galimybių kontrolierė tyrimo metu kreipėsi į asmenims su judėjimo negalia atstovaujančios asociacijos „Savarankiškas gyvenimas“ atstovą, prašydama pateikti nuomonę dėl pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, pritaikymo asmenims su judėjimo negalia, galimybės patekti į Pastatą bei judėti jo viduje.

Tyrimo metu taip pat kreiptasi į Lietuvos žmonių su negalia aplinkos pritaikymo asociaciją, prašant pateikti informaciją, ar pastatas, kuriame įsikūręs Klientų aptarnavimo centras (S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje), atitinka Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ reikalavimus; ar pateikimas į Klientų aptarnavimo centrą bei judėjimas jo viduje yra pritaikytas judėjimo negalia turintiems asmenims (įrengtas tinkamo nuolydžio pandusas ir kt.).

Paprašyta, esant galimybei, nurodyti, kokių išmatavimų nuolydžio pandusas prie pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, yra įrengtas ir koks turėtų būti.

Taip pat prašyta pateikti kitą svarbią informaciją, susijusią su minimo statinio pritaikymu asmenų su negalia poreikiams.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2021 m. birželio 2 d. rašte pranešė, jog patalpos, esančios Vilniuje, S. Stanevičiaus g. 21A, nepriklauso Bendrovei ir yra nuomojamos iš UAB „Ajeris“. Tai patvirtina pateikiami dokumentai iš nekilnojamojo turto registro. Todėl Bendrovė negali atlikti jokių statybos darbų ir negali pateikti jokių statybos dokumentų, nes nėra šių patalpų savininkė ir nevykdė jokių statybos darbų.

Bendrovė paaiškino, kad negali patvirtinti lygių galimybių kontrolierės rašte nurodytų aplinkybių, nes jos pateiktos subjektyviai ir yra iškraipytos. Teigiama, jog tikroji Pareiškėjo nepasitenkinimo Bendrove priežastis yra ne Pastato nepritaikymas neįgaliųjų poreikiams, o siekis išvengti sutartinės atsakomybės. Pareiškėjas turėjo galiojančią 2021 m. sausio 11 d. sutartį, kuri galiojo iki 2022 m. vasario 1 d. 2021 d. gegužės 5 d. Pareiškėjas elektroniniu paštu pateikė Bendrovei prašymą nutraukti sutartį. 2021 m. gegužės 6 d. Pareiškėjas el. paštu Bendrovei pateikė pretenziją, prašydamas nutraukti kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį anksčiau sutarto termino dėl jo gyvenamosios vietos pasikeitimo iš (*duomenys neskelbtini*), į (*duomenys neskelbtini*). Pažymima, kad jokių įrodymų dėl gyvenamosios vietos pasikeitimo vartotojas nepateikė. Minėti dokumentai patvirtina, kad neįgalus asmuo gali pateikti Bendrovei visus prašymus ir pretenzijas iš namų, nevykdamas į Klientų aptarnavimo skyrių.

Bendrovė rašte teigė, jog Pareiškėjas prašė nutraukti sutartį be netesybų, nors, pagal sutartinius dokumentus (sutartį ir Paslaugų teikimo taisykles), vartotojas įsipareigoja naudotis paslauga sutartą terminą ir tik tokiu atveju gauna paslaugų kainos nuolaidas. Vartotojas, pasirašydamas sutartinius dokumentus, įsipareigoja, kad, nutraukus sutartį anksčiau sutarto termino, jo gautos nuolaidos turės būti grąžinamos. Vartotojas visada turi teisę sudaryti neterminuotas sutartis, tačiau tokiu atveju skiriasi paslaugų kainos. Paslaugų tiekėjas gali suteikti kainos nuolaidą su sąlyga, kad paslauga bus naudojama tam tikrą sutartą laiką.

2021 m. gegužės 5 d. ir 2021m. gegužės 6 d. Pareiškėjui paprašius nutraukti terminuotą paslaugų teikimo sutartį anksčiau sutarto termino, jo prašymas buvo patenkintas ir sutartiniai santykiai buvo nutraukti nuo 2021 m. gegužės 13 d., t. y. per 5 darbo dienas, kaip ir numato Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės. Klientui buvo paaiškinta, kad, pagal jo pasirašytus sutartinius dokumentus, jam reikės grąžinti gautas nuolaidas pagal Paslaugų teikimo taisyklių 9.2 punktą.

Bendrovė teigia, kad šie faktiniai duomenys patvirtina, jog Pareiškėjas buvo aptarnautas, jo prašymas nutraukti sutartį dėl kabelinės televizijos paslaugų teikimo patenkintas Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių numatyta tvarka ir terminais, jo teisės nebuvo pažeistos. Tačiau Pareiškėjas nenori atsakyti pagal sutartį ir grąžinti gautų nuolaidų, todėl rašo skundus į įvairias institucijas.

Bendrovė rašė: „dėl faktinių aplinkybių, kad „[Pareiškėjui] prasidėjo grasinimai netesybomis, pasakytina, kad grasinta nebuvo, nes [Pareiškėjas], sudarydamas sutartį, buvo informuotas ir sutiko su teisiniais padariniais, kurie atsiras nutraukus sutartį anksčiau termino“. „Priešingai, atstovaujantis asmuo grasino skundais į įvairias institucijas, tai patvirtina ir pokalbiai su [Pareiškėju] telefonu, kurių įrašus pateikia.“

Bendrovė rašė: „dėl [Pareiškėjo] teiginio, kad jam „liepė atvykti į jų būstinę, kuri yra S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje“, pasakytina, kad nutraukti sutartį galima ir elektroninio ryšio priemonėmis, kurios leidžia identifikuoti pareiškėją. Todėl Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad prašymą nutraukti sutartį Pareiškėjas galėtų pasirašyti elektroniniu parašu. Prašymą nutraukti sutartį taip pat galima atsiųsti Bendrovei elektroniniu paštu arba registruotu paštu. Tai Pareiškėjas ir padarė, atsiųsdamas prašymą ir pretenziją el. paštu.

Bendrovė informavo, jog Bendrovei priklausančią įrangą galima grąžinti ne tik klientų aptarnavimo skyriuje, bet ir išsikvietus meistrą į namus. Todėl asmenys gali būti aptarnauti net neišeidami iš savo namų. Bendrovė nurodė, kad pateikė du telefoninio pokalbio įrašus, kurie patvirtina, kad Pareiškėjui buvo išaiškinta sutarčių nutraukimo tvarka, nevykstant į Bendrovės klientų aptarnavimo skyrių. Bendrovė, komentuodama telefoninių pokalbių turinį, teigė, kad Pareiškėjas „grasina Bendrovei, kad jis kreipsis į LR Ryšių reguliavimo tarnybą, Vartotojų teisių apsaugos tarnybą, jei [Bendrovė] reikalaus netesybų“. Pasak Bendrovės, „tai patvirtina, kad [Pareiškėjo], „kaip neįgalus asmens, teisės nėra pažeistos ir jo kreipimasis yra sąlygotas grynai materialinių paskatų“.

Bendrovė paaiškino, kad, jei į klientų aptarnavimo skyrių atvyksta kitas asmuo, kuris veikia kaip Bendrovės kliento atstovas, jis turi turėti įgaliojimus patvirtinantį dokumentą, kaip ir numato Lietuvos Respublikos įstatymai. Šie reikalavimai yra taikomi visų Bendrovės klientų atstovų atžvilgiu – jie turi pateikti dokumentus, patvirtinančius atstovavimą. „Todėl jokios pareiškėjo diskriminacijos dėl jo neįgalumo nebuvo“. „Visas paslaugas Pareiškėjas galėjo gauti neišeidamas iš namų, o Pareiškėjo nepasitenkinimas kilo dėl to, kad Pareiškėjas pats pažeidė sutartį ir nutraukė ją nepraėjus 12 mėnesių laikotarpiui (terminuota sutartis galiojo iki 2022-02-01)“.

Bendrovė teigė, jog ji, kaip ir kiti kabelinės televizijos ir interneto paslaugų tiekėjai, neteikia savo paslaugų visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Paslaugos teikiamos toje teritorijoje, kur yra

pakloti Bendrovei priklausantys kabeliniai tinklai. „Vartotojas [Pareiškėjas], sudarydamas sutartį su Bendrove, neatskleidė aplinkybės, kad (duomenys neskelbtini), gyvena laikinai. Tokiu būdu pats klientas prisiėmė riziką, sudarydamas terminuotą sutartį, nes visais atvejais yra galimybė sudaryti neterminuotą sutartį arba terminuotą sutartį trumpesniam laikotarpiui“.

Bendrovė informavo, jog automobilių stovėjimo aikštelė prie pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, yra. Paprastai ten stovi labai nedaug automobilių, todėl privažiuoti prie pat Pastato, prie įrengto panduso nėra jokios problemos, tuo labiau kad „Pareiškėjas“ privažiavo prie Pastato 2021 m. gegužės 5 d. 17 val. 55 min., t. y. 5 min. iki darbo pabaigos, todėl automobilių aikštelė buvo tuščia. Bendrovė teigė, kad žemės sklypas prie pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, priklauso valstybei, Pastato savininkas UAB „Ajeris“ šį žemės sklypą nuomoja 1994 m. gruodžio 13 d. valstybinės žemės sklypo nuomos sutarties Nr. Nol/94-2248 pagrindu. Todėl aikštelės įrengimas nepriklauso nuo Bendrovės. Bendrovė nėra nei valstybinės žemės sklypo savininkė, nei nuomininkė.

Bendrovė pranešė, jog nekilnojamojo turto registro duomenų bazės išrašė matyti, kad pastatas (unikalus Nr. 1099-5030-1010), kuriame nuomoja patalpas Bendrovė, buvo įgytas bendrovės „Ajeris“ nuosavybėn 1992 m. gegužės 28 d. Miesto (rajono) valdybos potvarkio Nr. 957V ir 1995 m. birželio 28 d. statinio priėmimo naudotis akto pagrindu. Kaip galima nustatyti pagal viešo registro įrašus, 2002 m. spalio 9 d. buvo išduotas leidimas vykdyti statybos darbus Nr. 430/NR-84. Statybos buvo baigtos ir 2005 m. balandžio 13 d. buvo surašytas statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktas Nr. (101)11.4-783. Tai patvirtina, kad pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, savininkas UAB „Ajeris“ gavo 2002 m. spalio 9 d. leidimą vykdyti statybos darbus, visus statybos darbus atliko pagal projektinę dokumentaciją, nes 2005 m. balandžio 13 d. buvo surašytas statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktas. Šie duomenys patvirtina, kad tiek Pastato projektas, tiek atlikti statybos darbai atitiko tuo metu galiojančius normatyvinius aktus, reglamentuojančius projektavimą ir statybos darbus. Todėl Pastatas atitinka Reglamento I reikalavimus. Priešingu atveju negalėjo būti išduotas 2002 m. spalio 9 d. leidimas vykdyti statybos darbus Nr. 430/NR-84 ir surašytas 2005 m. balandžio 13 d. statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktas Nr. (101) 11. 4-783. Bendrovės teigimu, iš to darytina vienareikšmiška išvada, kad Pastatas yra pritaikytas aptarnauti asmenis su negalia ir atitinka Reglamento I reikalavimus. Reglamentas II įsigaliojo nuo 2020 m. sausio 1 d. ir negalėtų būti taikomas atgal.

Bendrovė teigė, kad tiek projektinė dokumentacija, statybos leidimas, statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktas yra pastato savininko UAB „Ajeris“ nuosavybė, UAB „Ajeris“ gali pateikti dokumentus dėl Pastato pritaikymo asmenų su negalia poreikiams, jei tokius dokumentus turi. Bendrovė, būdama nuomininkė, neatliko jokių statybos darbų ir negali atlikti jokių Pastato rekonstrukcijos ar

pagerinimo darbų be savininko valios. Nuomodama patalpas, Bendrovė turėjo įsitikinimą, kad patalpos atitinka normatyvinių aktų reikalavimus, statybos techninių reglamentų reikalavimus bei yra pritaikytos asmenims su negalia. Bendrovės teigimu, „nei vienas iš neįgalių asmenų iki [Pareiškėjo] nesiskundė, kad pandusas yra netinkamas ir juo negalima užvažiuoti“.

Bendrovė informavo, jog klientai, turintys judėjimo negalią, aptarnaujami Bendrovėje bendra tvarka. Jie gali patekti į Klientų aptarnavimo skyrių, nes yra įrengtas pandusas, kuriuo užvažiavus patenkama į patalpas. Patalpos yra pirmame aukšte, jokių slenksčių ar laiptų patalpose nėra, todėl judėti neįgaliojo vežimėliu nėra kliūčių. Neįgalūs asmenys gali sudaryti sutartis ir nutraukti jas nuotoliniu būdu, naudodamiesi elektroninio ryšio priemonėmis. Tai galima padaryti telefonu, el. paštu, taip pat atsiunčiant prašymus registruotu paštu. Bendrovės išnuomota įranga yra grąžinama arba per meistrą, iškviečiant meistrą į namus, arba Klientų aptarnavimo skyriuje, nes yra būtina patikrinti grąžinamos įrangos būklę. Asmenys gali įgyvendinti savo teises ir pareigas per atstovus, kurie turi turėti įstatymo nustatyta tvarka įformintus įgaliojimus.

Bendrovė teigė, jog laikosi Lygių galimybių įstatymo 8 straipsniu 1 punkte įtvirtintos nuostatos ir sudaro visiems vartotojams vienodas sąlygas gauti tokias pačias paslaugas, taiko vienodas apmokėjimo sąlygas ir teikia tokias pačias garantijas už tokias pačias paslaugas visiems savo paslaugų vartotojams.

Bendrovės rašte pažymima, kad Pareiškėjas su jį lydinčiu asmeniu privažiavo prie Klientų aptarnavimo skyriaus, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, pačioje darbo pabaigoje – 2021 m. gegužės 5 d. 17 val. 55 min. Jį atlydėjęs asmuo užėjo į Klientų aptarnavimo skyrių ir užsipoilė Bendrovės darbuotoją A. L., kalbėjo agresyviai ir nemandagiai, liepė eiti į kiemą ir kalbėtis su Pareiškėju. Darbuotoja buvo likusi viena visame skyriuje, todėl negalėjo palikti darbo vietos. Buvo pasiūlyta Pareiškėjui parašyti prašymą automobilyje, o lydintis asmuo galėtų jį atnešti kartu su asmens dokumentu. Šiuo pasiūlymu Pareiškėjas nepasinaudojo. Taip pat buvo paaiškinta, kad nutraukti sutartį galima ir elektroniniu paštu. 18 val. baigiasi Klientų aptarnavimo skyriaus darbo laikas, todėl darbuotoja privalėjo uždaryti patalpas. Minėtos faktinės aplinkybės patvirtina, kad Pareiškėjo teisės nebuvo pažeistos, o Pareiškėjas reikalauja išskirtinių sąlygų – nori būti aptarnautas po darbo valandų ir vengia sutartinės atsakomybės.

Bendrovės teigimu, darbuotoja buvo viena Klientų aptarnavimo skyriuje, todėl negalėjo palikti darbo vietos, o aptarnauti Pareiškėjo po darbo valandų taip pat nėra teisinio pagrindo. Kaip buvo minėta, Pareiškėjas galėjo parašyti prašymą automobilyje ir perduoti per lydintį asmenį, tačiau šiuo darbuotojos pasiūlymu nepasinaudojo, o siekė, kad darbuotoja paliktų savo darbo vietą. Neįgalų asmenį lydintis asmuo „buvo nemandagus, elgėsi iššaukiančiai ir agresyviai, kas yra netoleruotina darbuotojos atžvilgiu.

Darbuotojai taip pat turi savo teises ir garantijas ir neprivalo aptarnauti klientų po darbo valandų“. Galiausiai Pareiškėjas tiek savo prašymą, tiek pretenziją pateikė Bendrovei el. paštu.

Bendrovė taip pat informavo, kad Pareiškėjas turėjo galimybę tiesiogiai bendrauti su Bendrovės darbuotojais, nes yra sąlygos pandusu patekti į Bendrovės nuomojamas patalpas. Taip pat ir darbuotoja būtų galėjusi išeiti į lauką, jei Pareiškėjui buvo sudėtinga patekti į patalpas, jei Pareiškėjas būtų atvykęs anksčiau, o ne likus 5 minutėms iki darbo laiko pabaigos. Bendrovė pažymėjo, kad kiti neįgalūs asmenys niekada nesiskundė, jog pandusu negalima patekti į Klientų aptarnavimo skyrių. Pareiškėjo „reikalavimas, kad darbuotoja išeitų į lauką ir aptarnautų jį po darbo valandų, yra neteisėtas“.

Bendrovė teigė, jog šiuo konkrečiu atveju įgaliojimo iš Pareiškėjo nebuvo reikalaujama, nes pats Pareiškėjas, lydinčiojo asmens teigimu, buvo automobilyje. Priešingai, buvo pasiūlyta pačiam Pareiškėjui automobilyje parašyti prašymą dėl sutarties nutraukimo, kurį lydintis asmuo galėjo pateikti darbuotojai. Bendra tvarka, siekiant sudaryti sutartis kito asmens vardu arba nutraukti sutartis kito asmens vardu, yra reikalingas įgaliojimas.

Bendrovė informavo, kad Pareiškėjas nebuvo aptarnautas betarpiškai, nes atvyko į Klientų aptarnavimo skyrių 2021 m. gegužės 5 d. 17 val. 55 min., todėl „dėl darbo laiko pabaigos darbuotoja A. L., būdama skyriuje viena, nespėjo [Pareiškėjo] aptarnauti“.

Bendrovės teigimu, Pareiškėjo „nepasitenkinimo priežastis yra nenoras mokėti 60,43 Eur netesybas, dėl ko jis kreipėsi į Ryšių reguliavimo tarnybą“. „Jo teisės, kaip neįgaliojo asmens, nebuvo pažeistos.“

Tarnyboje 2021 m. liepos 30 d. gautame UAB „Ajeris“ rašte teigiama, jog Bendrovė iš UAB „Ajeris“ nuomojasi Pastatą (unikalus Nr. *(duomenys neskelbtini)*) ir organizuoja jame veiklą. Už patalpų pritaikymą pagal savo veiklos pobūdį atsakinga pati Bendrovė, įskaitant kabelinės televizijos ir interneto paslaugų teikimą, patalpų pritaikymą serverių darbui, palydovinių antenų ir jų išdėstymo tvarką ir t. t. Už šių patalpų atitikimą priešgaisrinės saugos, higienos ir kitus teisės aktais nustatytiems reikalavimams yra atsakingas nuomininkas.

UAB „Ajeris“ teigimu, nuomotojas yra visiškai nesusijęs su Bendrovės veikla. Visus Pastato pritaikymo veiklai darbus, kurie traktuojami kaip einamasis remontas, savo sąskaita atlieka Bendrovė.

UAB „Ajeris“ pažymėjo, jog Pastatas pripažintas tinkamu naudoti 1995 metais (aktas pridedamas); jog 2005 metais Pastate buvo atliktas einamasis remontas, pritaikant patalpas Bendrovės poreikiams, įskaitant stovėjimo vietą neįgaliesiems, ir įrengtus iš abiejų laiptų pusių pandusus, įrengtus iš abiejų laiptų pusių turėklus. UAB „Ajeris“ teigė, jog laiptų pandusai daug nuožulnesni, negu šaligatvių, vedančių į Pastatą, pandusai. Ji taip pat paaiškino, kad, kiek UAB „Ajeris“ žinoma, Bendrovė

visas paslaugas teikia nuotoliniu būdu ir jokio poreikio pandemijos metu atvykti į fizinę klientų aptarnavimo vietą nėra. Taip pat paaiškinta, jog per 20 metų, kuomet nuomininkas (Bendrovė) nuomojasi minėtas patalpas, UAB „Ajeris“ neturėjo panašių nesusipratimų. UAB „Ajeris“ manymu, skundas yra nepagrįstas.

UAB „Ajeris“ pateikė 1995 metų Pastato, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, priėmimo akto kopiją bei 2005 metų kavinės-klubo patalpų, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, pripažinimo tinkamomis naudoti akto kopiją.

2021 m. liepos 15 d. gautame asociacijos „Savarankiškas gyvenimas“ atstovo el. laiške Tarnybai pateikiamos įėjimo į Pastatą, S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, nuotraukos bei, aprašant nuotraukas, informuojama, jog „papulti nuo viešojo transporto stotelės nėra jokių galimybių, nes nepritaikyta infrastruktūra, tai yra, laiptai ir statūs padaryti užvažiuojamais“. „Apvažiuojant iš kitos pusės, patekti į patį pastatą taip pat nėra jokios galimybės, nes padaryti užvažiuojamais pandusai labai statūs ir neatitinka statybų reglamento (statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (ar galiojusio Aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtinto Statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“). Asociacijos „Savarankiškas gyvenimas“ atstovas informavo, jog „porankis tai pat padarytas tik iš vienos pusės. Pastato viduje nėra net žmonėms su negalia pritaikyto WC“. Atstovas teigė, jog Bendrovės Klientų aptarnavimo centras „nėra pritaikytas žmonėms su negalia ir į jį patekti neįmanoma“.

2021 m. rugsėjo 1 d. gautame Lietuvos žmonių su negalia aplinkos pritaikymo asociacijos (toliau vadinama ir Asociacija) rašte paaiškinama, jog Asociacija negali vertinti Pastato pagal Reglamento II reikalavimus, kadangi šis Reglamentas II įsigaliojo 2021 m. sausio 1 d., o Pastatas pripažintas tinkamu naudoti 1995 metais.

Tačiau Asociacija pabrėžė, kad, jos ekspertų nuomone, klientų aptarnavimo centro Pastato pandusas yra nepritaikytas žmonėms, judantiems vežimėliu. Projektavimo įmonė privalėjo parengti statinio projektą taip, kad jis atitiktų Lietuvos Respublikos statybos įstatymą ir kitų normatyvių dokumentų privalomus reikalavimus ir nustatytas projektavimo technines ir specialiąsias sąlygas. „Techninis projektas parengtas pažeidžiant Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 1993 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 223 patvirtintas Respublikos statybos normas „Gyvenamieji ir visuomeniniai pastatai bei aplinka, pritaikyti žmonėms su fiziniais trūkumais RSN 154-93“. 2005 metais Pastate atliekant einamąjį remontą, Pastato savininkas privalėjo vadovautis Reglamento I reikalavimais.

Vertindama Pastato prieinamumą, Asociacija paaiškino, jog „nagrinėjamu atveju esamo panduso aukštis yra 90 cm, ilgis 2,9 metro, plotis – 1,3 m. Porankis tik iš vienos panduso pusės, kai turėtų

būti iš abiejų. Porankio diametras 60 mm. Tai esamo panduso nuolydis yra santykiu 1:3,2 arba 32,25 procento, kai maksimalus leidžiamas santykiu 1:12 arba 8,3 procentai. Tai yra, esamas pandusas yra beveik 4 kartus statesnis (tiksliai 3,76 karto). Norint, kad pandusas būtų pagal normatyvus 1:12 arba 8,3 procento, jo ilgis turėtų būti ne mažiau nei 10,8 m, kadangi panduso juosta gaunasi ilgesnė nei 9 m ir pakilimo aukštis didesnis nei 75 cm, pandusas turi turėti tarpinę sustojimo aikštelę 1,5 m x 1,5 m (aikštelė gali būti pasiaurinta iki panduso pločio). Taigi esamoje situacijoje, reikėtų panduso su ne mažiau nei viena sustojimo aikštele, ir bendras panduso ilgis su sustojimo aikštele turėtų būti 12,3 m.“

Asociacija 2021 m. rugsėjo 1 d. gautame rašte pateikė rekomendaciją: „rekomenduojame UAB „Init“ klientų aptarnavimo centro pandusą prie pastato S. Stanevičiaus g. 21A, Vilniuje, projektuoti pagal Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (Reglamento II) reikalavimus (VI skyrius „Nuožulnos (Pandusai ir rampos) ir taip pat, projektuojant, vadovautis tarptautiniu standartu ISO 21542 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojimas“ (8.2 Nuolydis ir ilgis. 2 lentelė. „Didžiausias rampų nuolydis ir ilgis“, 3 lentelė. „Išskirtinės aplinkybės, pritaikant miesto zonoms arba prie esamų pastatų įėjimo“).

Asociacija informavo, jog yra pasirengusi konsultuoti Bendrovę dėl statinių pritaikymo žmonėms su negalia, taip pat susitikti su statytoju arba projektuotoju ir išsiaiškinti, ar projektas atitinka faktinę situaciją, jei tik būtų išreikštas toks pageidavimas.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, teikdama interneto bei kabelinės televizijos paslaugas, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkto nuostatų, t. y. ar visiems asmenims, nepaisant *inter alia* negalios, sudarė vienodas sąlygas naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis. Atkreiptinas dėmesys, jog šio tyrimo metu nagrinėjami Bendrovės, teikiančios paslaugas, veiksmai, todėl skunde nurodytos aplinkybės, tiesiogiai nesusijusios su Bendrovės veiksmis, tinkamai užtikrinant sąlygas gauti paslaugas asmenims su negalia, nebuvo tiriamos.

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 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 būtinausius 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.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) 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 (Pastabos 1 str.)

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. 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 neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems neįgaliesiems, 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 neįgaliųjų lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 str.).

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 (Pastabos 23 str.).

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 str.).

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 įtraukties į bendruomenę principus“¹.

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

¹ 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>.

kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas).

Konstitucinis Teismas 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).

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.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį, 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 ši veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

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, šio požymio neturintis asmuo.

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.

Pagal Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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.

Minėto straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad už objektų pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams atsako savivaldybių institucijos ir šio straipsnio 1 dalyje nurodytų objektų savininkai bei naudotojai.

Konkretūs reikalavimai dėl pastatų pritaikymo žmonių su judėjimo negalia poreikiams įtvirtinti statybų norminiuose dokumentuose.

Atkreiptinas dėmesys, jog, atliekant šį lygių galimybių kontrolieriaus tyrimą, statybos techninių reglamentų reikalavimai žemiau cituojami, siekiant atkreipti dėmesį į standartus, kuriais turėtų būti (ir turėjo būti) remiamasi, pritaikant Pastatą asmenų su judėjimo negalia poreikiams, tiek Pastato statybos metu, tiek atliekant jo remontą bei vėliau, t. y. per visą Pastato eksploatavimo laiką, tačiau šio tyrimo objektas yra lygių galimybių – Bendrovės klientams, turintiems negalią, gauti Bendrovės teikiamas paslaugas – (ne)buvimo fakto konstatavimas.

Taip pat akcentuotina, jog tyrimo metu paaiškėjo, kad ne visi žemiau cituojami reglamentuose įtvirtinti standartai buvo išlaikyti Pastato statybos bei remonto metu.

Pažymėtina, jog nuo 2020 m. sausio 1 d. galiojančio Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (Reglamentas II) 1 punkte nurodoma, kad Reglamentas II taikomas rengiant statinių, nurodytų Reglamentas II 1 priede, statybos, rekonstravimo, pastato atnaujinimo (modernizavimo), kapitalinio remonto, supaprastintą statybos, supaprastintą rekonstravimo projektus, kapitalinio remonto aprašą, paprastojo remonto projektą ar paprastojo remonto aprašą arba keičiant statinių paskirtį į nurodytą Reglamentas II 1 priede paskirtį. Atnaujinant (modernizuojant), rekonstruojant arba remontuojant reglamento 1 priede nurodytus statinius, Reglamentas II nuostatos taikomos tik atnaujinimo (modernizavimo), rekonstravimo arba remonto metu pertvarkomoms statinio dalims, ši išimtis netaikoma, kai keičiama statinių paskirtis.

Pagal Reglamento 1 priedo 2.3 punkto nuostatas, paslaugų paskirties pastatai priskirtini statiniams, kurie turi būti pritaikomi specialiesiems neįgaliųjų poreikiams.

Pagal Reglamento 21 punkto nuostatas, „kai pėsčiųjų judėjimo maršruto išilginis nuolydis miestų, miestelių ir kaimų viešosiose erdvėse, statinių išorėje ar viduje viršija 1:20 (5 proc.), turi būti įrengtos nuožulnos vadovaujantis ISO 21542:2011 8 skyriumi [5.10]. Nuožulnų išilginiai nuolydžiai, didžiausias pakilimo aukštis ir kiti parametrai nustatyti ISO 21542:2011 8 skyriaus 2 lentelėje [5.10].“

Pagal Reglamento II 25 punkto nuostatas, „įėjimai į pastatą įrengiami vadovaujantis ISO 21542:2011 10 skyriaus [5.10] reikalavimais. Kai į esamą statinį dėl nepakankamos erdvės prie įėjimo neįmanoma įrengti 1 500 mm x 1 500 mm dydžio manevravimo erdvės, statinio projekte pagrindus, ji gali būti sumažinta iki 1 200 mm x 1 200 mm dydžio.“

Pagrindinio įėjimo ir įėjimų, jei yra daugiau nei vienas vienodo statuso įėjimų, tarpdurio minimalus laisvasis plotis turi būti ne mažesnis kaip 850 mm (Reglamento II 26 p.).

Pirmiau cituotose Reglamento II nuostatose pateikiamos nuorodos į tarptautinį standartą ISO 21542:2011 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojimas“ (toliau – ISO standartas) bei nurodoma, jog, pritaikant aplinką asmenų su negalia poreikiams, įrengiant rampas, nuožulnas, įėjimus į paslaugų paskirties pastatus, privaloma laikytis šio ISO standarto.

ISO standarto 8 skyriuje „Ramos“ 8.1 punkte nurodoma, jog rampos sudaro prieinamą taką tarp skirtingo aukščio lygių. Tinkamo dydžio rampa gali užtikrinti prieinamą taką tarp skirtingo aukščio lygių. Tinkamo nuolydžio rampa gali užtikrinti prieinamumą be poreikio naudoti mechanines priemones. Ramos gali būti vienintelis praktiškas sprendimas laiptais arba pakopomis negalintiems lipti asmenims, tačiau kiti asmenys gali rintis laiptus. Jeigu lygio pokytis didesnis nei 300 mm, kartu su rampa turi būti įrengtas ir laiptatakis (žr. 8 paveikslą) (šio sprendimo priedas Nr. 1).

ISO standarto 8.2 punkte nurodoma, kad nuolydis neturi viršyti 2 ir 3 šio skyriaus lentelėse nurodytų didžiausių verčių (šio sprendimo priedas Nr. 2).

ISO standarto 8.3 punkte „Rampų plotis“ rašoma, jog „ramos paviršiaus plotis turi būti bent 1200 mm. Laisvasis rampos plotis tarp turėklų arba bet kokios kliūties turi būti bent 1000 mm“. Taip pat nurodoma: „išskirtinės aplinkybės pritaikant miesto zonoms arba prie esamų pastatų įėjimo: laisvasis rampos plotis turi būti bent 900 mm.“

„Nuolaidaus tako, tako su pakopomis arba rampos apačioje ir viršuje turi būti įrengiamos galinės laiptų aikštelės. Galinės laiptų aikštelės plotas gali būti tęstinio tako dalis (žr. 8 paveikslą). Galinės laiptų aikštelės ir tarpinių laiptų aikštelių ilgis turi būti bent 1500 mm. Tarpinės laiptų aikštelės, kurioje kryptis pasikeičia daugiau nei 10°, ilgis turi būti bent 1500 mm, matuojant vidurio liniją (žr. 8

paveikslą). *Esamų pastatų išskirtinės aplinkybės*: rampos pradžioje ir pabaigoje turi būti bent 1200 mm laisva erdvė paviršiaus lygyje. Tarpinės laiptų aikštelės taip pat turi būti bent 1200 mm. Laiptų aikštelėse neturi būti jokių kliūčių, įskaitant durų arba vartų varčios judėjimą (ISO standarto 8.4 punktas).

Pagal ISO standarto 8.5 punktą, „Rampų turėklai, naudojami kaip atrama ir nukreipiančioji priemonė“, nustatant turėklams taikomus bendruosius reikalavimus, reikėtų atsižvelgti į 14 skyrių ir į šias nuostatas: kai rampos ilgis 800 mm arba mažesnis ir yra pakaitinė pakopas turinti priegros priemonė, abipus rampos turėtų būti įrengti turėklai; abipus rampos, kurios ilgis viršija 800 mm, turi būti įrengti turėklai. Tarp turėklų turi būti bent 1000 mm mažiausias atstumas.

ISO standarto 14.1 punkte nurodoma, kad turėklai turi būti įrengiami takuose su pakopomis ir nuolaidžiuose takuose, rampose ir laiptuose bei liftų kabinose pagal 14.2–14.8 p. pateiktus reikalavimus.

14.2 punkte įtvirtinta, jog „turėklai turi būti įrengiami abipus laiptatakio, o laiptų laisvajam pločiui viršijus 2700 mm, turi būti įrengtas turėklas su sąlyga, kad vienos pusės laisvasis plotas būtų bent 1500 mm“. *„Esamų pastatų išskirtinės aplinkybės*: turėklai turi būti įrengiami bent vienoje laiptatakio pusėje (pagrindiniai sunkumai kyla kultūriniam paveldui priskirtuose pastatuose).“

Pagal ISO standarto 14.3 punkto nuostatas, „Turėklas turi: turėti apvalų profilį, kurį galima apibrėžti 45 mm. Apskritimu ir į kurį galima įbrėžti 35 mm apskritimą. Suapvalintų briaunų spindulys turi būti bent 15 mm; būti išdėstytas taip, kad tarp gretimos sienos arba kitos kliūtis būtų bent 40 mm laisvas tarpas; turėti ne didesnę kaip 100 mm iškyšą nuo bet kurios šoninės kliūtis; turėti laisvą viršutinį 270° lanką visu turėklo ilgiu; turėti bent 50 mm tarpą po 270° lanku visu turėklo ilgiu pirštų įduboms; turėtų lygų, tačiau neleidžiantį rankai nuslysi paviršių.“ Pagal ISO standarto 14.5 punkto nuostatas, „turėklo viršaus aukštis turi būti (850–1000) mm nuo rampos, laiptų nuolydžio linijos ir laiptų aikštelės paviršiaus. Turi būti įrengtas žemesnis antrasis turėklas. Antrojo turėklo viršaus aukštis turėtų būti (600–750) mm nuo rampos, laiptų nuolydžio linijos ir laiptų aikštelės paviršiaus“. Turėklai turėtų atitikti šiuos ir kitus ISO standarte nurodytus reikalavimus, kad būtų visiškai tinkami naudoti asmenims su negalia.

Pagal Reglamento II 77 punktą, pėsčiųjų takų, aikščių, parkų ir kitų viešųjų erdvių takų paviršius turi būti tvirtas, neklampus, stabilus, neslidus sudrėkus, ant jo neturi kauptis lietaus vanduo. Bet kokie nelygumai, iškilumai ar įdubos tako paviršiuje neturi viršyti 5 mm, matuojant vertikaliai nuo aukščiausio iki žemiausio tako paviršiaus taško (šis reikalavimas netaikomas trinkelinių dangų ir plokščių dangų siūlėms).

ISO standarte numatyta, jog neslidaus vaikščiojimo paviršiaus užtikrinimas yra viena iš esminių aplinkos prieinamumo asmenims su negalia sąlygų (4.3 punktas). ISO standarto E priedo E.2 punkte taip pat pažymima svarbi prieinamumo užtikrinimo sąlyga – rūpinimasis, kad išoriniai keliai, įskaitant pakopas ir rampas, būtų švarūs ir ant jų nebūtų paviršinio vandens, sniego, ledo, nukritusių lapų, kerpių, šiukšlių ir kt.

Reglamento II 7 punkte įtvirtinta, jog neįgaliųjų automobilių stovėjimo vietos įrengiamos arčiausiai įėjimų į pastatą ne didesniu kaip 50 m atstumu. Kai to pasiekti negalima, ne didesniu kaip 30 m atstumu nuo įėjimų į objektą turi būti įrengtos ne siauresnės kaip 3 600 mm ir ne trumpesnės kaip 9 000 mm išlaipinimo aikštelės šalia gatvės ar privažiavimo važiuojamosios dalies su bortelio rampa.

Prie paslaugų paskirties statinių esančiose automobilių saugyklose neįgaliųjų automobilių stovėjimo vietų privalomas skaičius pateikiamas 1 lentelėje (Reglamento II 16 p.).

Iki 2020 m. sausio 1 d. galiojo aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtinto statybos techninis reglamentas STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ (Reglamentas I). Pagal Reglamento I (2005 m. galiojusi redakcija) 59-tą punktą, asmenims su negalia viešuosiuose ir komerciniuose pastatuose turi būti pritaikytas pagrindinis įėjimas į pastatą (62, 64–68 p.), visos pagrindinės paskirties patalpos (kino teatre, teatre – žiūrovų salė, prekybos centre – prekybos salė, restorane – lankytojų salė, viešbučiuose – miegamieji kambariai ir t. t.), visos judėjimui skirtos patalpos (vestibiuliai, koridoriai, holai, laiptinės, liftai) ir visos kitos prie pagrindinės paskirties patalpų priskirtos lankytojų aptarnavimo patalpos (pvz.: teatrų, viešbučių drabužinės, barai, kavinės, spaudos, suvenyrų prekybos skyriai ir kt.). Žmonėms su negalia turi būti pritaikytas ir bent vienas lankytojams skirtas sanitarinis mazgas kiekviename pastato aukšte. Žmonėms su negalia turi būti pritaikyti visi evakuacijos iš pastatų keliai, išėjimai ir durys.

Reglamente I (64 punktas) nurodoma, jog pagrindinis įėjimas į pastatą ir prieigos prie jo turi būti įrengtos taip, kad žmonėms su negalia nebūtų kliūčių patekti į pastato vidų. Jei prie pagrindinio įėjimo yra laiptai, greta jų turi būti įrengtas 116–119 p. nustatytų dydžių pandusas.

Žmonėms su negalia pritaikyto įėjimo durys turi būti varstomosios arba slankiojančiosios (atidaromos rankomis arba automatinės). Švaistinės durys tokiaime įėjime neleidžiamos (65 p.).

Prieš pagrindinio įėjimo duris turi būti įrengta lygi aikštelė, ne mažesnė kaip 1 500 mm x 1 500 mm. Durų slenkstis turi būti ne aukštesnis kaip 20 mm (65 p.).

Pagal Reglamento I 116 punktą, žmonėms su negalia pritaikytas panduso plotis turi būti ne mažesnis kaip 1 200 mm, matuojant atstumą tarp turėklų ir tarp apsauginių bortelių.

Pagal 117 punktą, žmonėms su negalia pritaikyto panduso išilginis nuolydis turi būti ne didesnis kaip 1:12 (8,3 %), vienos ištisinės juostos ilgis ne didesnis kaip 9 000 mm ir pakilimo aukštis ne didesnis kaip 750 mm. Panduso juostos skersinis nuolydis neleidžiamas.

Žmonėms su negalia pritaikyto panduso pradžioje bei pabaigoje ir ten, kur panduso juosta keičia kryptį, turi būti įrengta poilsio aikštelė, ne mažesnė kaip 1 500 x 1 500 mm. Kai panduso juosta nekeičia krypties, ne rečiau kaip kas 9 000 mm panduso juostos ilgio ir ne rečiau kaip kas 750 mm vertikalaus pakilimo turi būti įrengta poilsio aikštelė, kurios ilgis būtų ne mažesnis nei 1 500 mm, o plotis ne mažesnis už panduso juostos plotį (118 p.).

Panduso ir kiekvienos jo juostos viršuje bei apačioje turi būti įrengtas įspėjamasis paviršius. Įspėjamasis paviršius turi būti panduso pločio ir 600 mm ilgio (119 p.).

Pagal Reglamento I (119 punktas) nuostatas, abiejose panduso juostos ir aikštelių pusėse turi būti įrengti ištisiniai turėklai. Abipus kiekvienos panduso juostos ir aplink aikšteles, jei jos yra ne prie sienos, turi būti įrengti ne žemesni kaip 50 mm borteliai. Panduso juostų ir aikštelių paviršius turi būti įrengtas iš kietos, šiurkščios, neslidžios medžiagos.

2 punkte (Reglamentas I) nurodoma, jog šis reglamentas taikomas rengiant statinio projektus, skirtus leidimui statyti gauti ir statybos darbams atlikti, taip pat projektus statinių, kuriems statyti nereikia leidimo, tačiau būtina turėti projektą [17.10]. Esminius statinio reikalavimus nustato reglamentai [17.13–17].

Pažymėtina, jog Pastato statybos bei jos užbaigimo metu galiojo 1993 m. gruodžio 28 d. Lietuvos Respublikos statybos ir urbanistikos ministerijos (iki 1998-04-28) įsakymu Nr. 223 patvirtintos Respublikinės statybos normos „Gyvenamieji ir visuomeniniai pastatai bei aplinka, pritaikyti žmonėms su fiziniais trūkumais RSN 154-93“ (toliau vadinama ir – RSN 154-93). RSN 154-93 5 skyriaus „Miesto aplinkos ir pastatų interjerų elementai“ 5.1.1 punkte nurodyta, jog žmonėms su negalia pritaikytas pandusas turi būti ne siauresnis kaip 1200 mm (atstumas tarp turėklų arba tarp bortelių iš panduso kraštų).

RSN 154-93 5.1.2 punkte įtvirtinta, jog žmonėms su negalia pritaikyto panduso išilginis nuolydis turi būti ne didesnis kaip 1:12 (8,3 %), o vieno ištisinio tarpsnio pakilimo aukštis ne didesnis nei 750 mm.

Kiekvieno panduso tarpsnio viršuje ir apačioje būtina numatyti poilsio aikšteles. Jos turi būti ne trumpesnės kaip 1500 mm ir ne siauresnės už pandusus. Tokias aikšteles būtina įrengti ne rečiau kaip kas 750 mm vertikalaus pakilimo. Panduso pradžioje bei pabaigoje ir kur pandusas keičia kryptį, poilsio aikštelė turi būti ne mažesnės kaip 1500 x 1500 mm (5.1.3 p.)

Pagal RSN 154-93 5.1.5 punktą, kiekvienas pandusas iš abiejų pusių privalo turėti turėklus.

Tyrimo metu nustatyta, jog Pastatas baigtas statyti 1995 metais, 2005 metais atliktas jo remontas. Kaip savo rašte Tarnybai pranešė UAB „Ajeras“, 2005 metais atliekant Pastato remontą, buvo įrengtas pandusas, vedantis į Pastatą.

Atitinkamų statybos techninių reglamentų citatos akivaizdžiai rodo, kad, jau statant Pastatą bei vėliau, atliekant panduso įrengimą, pandusų, skirtų asmenims su judėjimo negalia patekti į visuomeninės paskirties pastatus, aukštis, plotis, ilgis, turėklų skaičius, kiti reikalavimai buvo įtvirtinti teisės aktuose – statybų techniniuose reglamentuose, todėl šie reikalavimai turėjo būti įgyvendinti Pastato statybos metu bei vėliau, atliekant Pastato remontą.

Minėti standartai, taikomi panduso, kuriuo patenkama į paslaugų paskirties pastatus, nuolydžio išmatavimams, turėklų įrengimui, kitiems svarbiems pritaikymams, galiojo ir buvo labai panašūs tiek statant Pastatą, tiek atliekant jo remontą 2005 metais, tiek šiuo metu, galiojant Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtintam statybos techniniam reglamentui STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (Reglamentas II) bei ISO standartui.

UAB „Ajeras“ 2021 m. rugpjūčio 27 d. el. laiške Tarnybai pateikė informaciją, jog 2005 metais Pastato remonto darbus atliko UAB „Vinita“ (dabar – UAB „Init“). UAB „Ajeras“ teigė, jog „praėjus 20 metų po atliktų darbų nėra galimybės atrasti šio remonto darbų projekto“. Taigi šiuo metu nėra galimybės palyginti remonto darbų projekte numatytų įrengimų (panduso, turėklų) ir faktinių (esančių skundo pateikimo metu) išmatavimų.

Tarnyba tyrimo metu kreipėsi į asmenis su judėjimo negalia atstovaujančios asociacijos „Savarankiškas gyvenimas“ atstovą, taip pat į Lietuvos žmonių su negalia aplinkos pritaikymo asociaciją, prašydama pateikti ekspertinę nuomonę dėl Klientų aptarnavimo centro Pastato pritaikymo asmenų su judėjimo negalia poreikiams.

Asociacijos „Savarankiškas“ gyvenimas atstovas, patikrinęs situaciją vietoje bei pabandęs vežimėliu patekti į Pastatą, Tarnybai pateikė informaciją, jog pandusas, kuriuo patenkama į Klientų aptarnavimo centrą, yra status, juo užvažiuoti asmeniui vežimėliu neįmanoma, turėklas įrengtas tik vienoje panduso pusėje, viduje nėra įrengto asmenims su negalia pritaikyto tualetu.

Šias aplinkybes patvirtinto ir Lietuvos žmonių su negalia aplinkos pritaikymo asociacija, Tarnybai pateiktoje ekspertinėje nuomonėje pranešusi, jog pandusas, kuriuo patenkama į Klientų aptarnavimo centrą, yra per status, „beveik 4 kartus statesnis (tiksliai 3,76 karto). Norint, kad pandusas būtų pagal normatyvus 1:12 arba 8,3 procento, jo ilgis turėtų būti ne mažiau nei 10,8 m, kadangi

panduso juosta gaunasi ilgesnė nei 9 m ir pakilimo aukštis didesnis nei 75 cm, pandusas turi turėti tarpinę sustojimo aikštelę 1,5 m x 1,5 m (aikštelė gali būti pasiaurinta iki panduso pločio)“.

Šios tyrimo metu nustatytos aplinkybės patvirtina, kad Klientų aptarnavimo centro Pastatas nėra pritaikytas asmenims, turintiems judėjimo negalią (konkrečiai, pandusas, kuriuo patenkama į Klientų aptarnavimo centrą, yra per status, netinkamai įrengti turėklai, Klientų aptarnavimo centro viduje nėra įrengto tualetų, skirtų asmenims su judėjimo negalia, prie Pastato nėra specialiai ženklinėtų automobilių stovėjimo vietų asmenims su negalia).

Pažymėtina, jog Bendrovė priešingų įrodymų, t. y., jog Klientų aptarnavimo centras tinkamai pritaikytas asmenims su judėjimo negalia, nepateikė (Lygių galimybių įstatymo 4 str.).

Pabrėžtina, jog tiek Konvencija, tiek Lygių galimybių įstatymas įpareigoja paslaugų teikėjus, prekių pardavėjus užtikrinti, kad jų teikiamomis paslaugomis galėtų be apribojimų naudotis visi asmenys, nepriklausomai nuo jų negalios. Tuo atveju, kai paslaugos teikimas yra neatsiejamas nuo paslaugos teikimo ar prekės pardavimo vietos, tam, kad teikiamos paslaugos bei parduodamos prekės būtų prieinamos visiems asmenims, būtina tinkami pritaikyti pastatus, kad jais galėtų be kliūčių naudotis prekes bei paslaugas gaunantys asmenys (vartotojai). Ši pareiga galioja tiek naujai statomų, tiek jau pastatytų statinių savininkams bei valdytojams.

Akcentuotina, kad tokia situacija, kuomet asmenys, turintys judėjimo negalią, negali tinkamai naudotis Bendrovės patalpomis, skirtomis klientams, pažeidžia Konvencijos nuostatas, įtvirtinančias pareigą valstybėms, šios Konvencijos dalyvėms, užtikrinti asmenims su negalia sąlygas savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, taip pat užtikrinti visuomenei svarbių objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą bei nebūti diskriminuojamiems vartotojų teisių srityje.

Bendrovė teikdama paaiškinimą rašė, kad asmenys su negalia gali sudaryti sutartis ir nutraukti jas nuotoliniu būdu, Bendrovės išnuomota įranga gali būti grąžinama iškviečiant meistrą į namus, asmenys gali įgyvendinti savo teises ir pareigas per atstovus. Būtina atkreipti dėmesį, kad minėti situacijos sprendimo būdai negalėtų būti laikomi tinkamų bei lygiaverčių sąlygų gauti Bendrovėje teikiamas paslaugas sudarymu visiems asmenims, nepaisant negalios. Vartotojai, turintys judėjimo negalią, taip pat ribotos judumo asmenys, negalėdami patekti į Klientų aptarnavimo centro Pastatą bei tinkamai naudotis Bendrovės paslaugomis, neabejotinai atsiduria blogesnėje padėtyje nei kiti klientai, kadangi šitaip ribojamas jų savarankiškumas bei pažeidžiamas orumas.

Šio tyrimo atveju svarbu akcentuoti, jog nepavykus su Bendrove išsiaiškinti paslaugų teikimo sutarties perkėlimo / nutraukimo sąlygų telefonu, judėjimo negalią turinčiam Pareiškėjui fizinis pateikimas į Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą buvo labai svarbus, siekiant įgyvendinti savo, kaip

Bendrovės kliento teises. Atvykus į Klientų aptarnavimo centrą Pareiškėjas būtų turėjęs galimybę su Bendrovės darbuotojais pokalbio metu išsiaiškinti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, sutarties nutraukimo sąlygas, mokėtinas sumas ir kitas svarbias aplinkybes. Taigi fizinis atvykimas į Klientų aptarnavimo centrą šiuo atveju tiesiogiai sietinas su Pareiškėjo, kaip vartotojo, teisių įgyvendinimo pilnaverčiu užtikrinimu. Pažymėtina, jog tyrimo metu nėra vertinamos aplinkybės dėl civilinės sutarties vykdymo ir / ar nutraukimo.

Taip pat pažymėtina jog Bendrovės teikiamos kabelinės televizijos ir kitos paslaugos yra aktualios daugeliui žmonių, įskaitant asmenis su negalia, senyvo amžiaus, riboto judumo asmenis, kurie neturi galimybės sudaryti, nutraukti sutarčių nuotoliniu būdu, todėl galimybė fiziškai atvykti bei patekti į Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą yra svarbi daugeliui Bendrovės klientų.

Atkreiptinas dėmesys, jog tinkamos aplinkos nepritaikymas asmenims su negalia paslaugų teikimo vietoje apriboja šių asmenų galimybes gauti paslaugas tokiomis pačiomis sąlygomis kaip visi Bendrovės klientai ir atitinka Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą netiesioginės diskriminacijos negalios pagrindu apibrėžtį (Lygių galimybių įstatymo 2 str. 5 d.).

Atsižvelgiant į išdėstytas aplinkybes, konstatuotina, jog Bendrovė, teikdama paslaugas, neužtikrino Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintos pareigos visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokias pačias paslaugas ir šitaip sudarė sąlygas diskriminuoti asmenis, turinčius judėjimo negalią.

Bendrovei siūlytina sudaryti sąlygas visiems Bendrovės klientams, nepaisant negalios, naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis (Lygių galimybių įstatymo 29 str. 2 d. 2 p.). Bendrovei rekomenduotina atsižvelgti į Lietuvos žmonių su negalia aplinkos pritaikymo asociacijos pateiktą siūlymą konsultuoti dėl Pastato tinkamo pritaikymo asmenų su judėjimo negalia poreikiams.

Papildomai pažymėtina, kad Pareiškėjo pateiktame skunde, taip pat Bendrovės paaiškinimuose yra minimos aplinkybės, susijusios su sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš tarp Bendrovės bei Pareiškėjo sudarytos 2021 m. sausio 11 d. sutarties dėl kabelinės televizijos paslaugų teikimo, vykdymo, šios sutarties nutraukimo, netesybų (ne)mokėjimo. Šios aplinkybės neabejotinai patvirtina, jog tarp Pareiškėjo bei Bendrovės kilo civilinis teisinis ginčas. Lygių galimybių kontrolieriui įstatymais nesuteikta teisė spręsti ginčų, kylančių iš civilinės sutarties vykdymo. Pareiškėjas dėl savo teisių, kylančių iš vartojimo sutarties, gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (el. paštas tarnyba@vvtat.lt; tel. (8 5) 262 6751; konsultacijų tel. (8 5) 262 6760) arba į teismą (Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20–22 str.).

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Siūlyti UAB „Init“ sudaryti lygias galimybes visiems vartotojams, nepaisant negalios, naudotis teikiamomis paslaugomis.
2. Įpareigoti UAB „Init“ 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, UAB „Init“.

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