



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU TEIKIANT KELEIVIŲ VEŽIMO UŽ ATLYGĮ PASLAUGAS TYRIMO

2022-08-12 Nr. (22)SN-89)SP-52

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2022 m. birželio 3 d. gautas pareiškėjo¹ (toliau – Pareiškėjas) skundas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu paslaugų teikimo srityje. Skunde nurodoma, jog su diskriminacija susiduriama UAB „Bolt Services LT“ (toliau – Bendrovė) mobiliąja programėle (toliau – Bolt programėlė) užsakant keleivių vežimo už atlygį paslaugą (toliau vadinama ir Paslauga, Paslaugos) Kauno mieste. Skunde Pareiškėjas nurodo, jog prižiūri negalią turintį pilnametį asmenį. Dėl riboto judumo prižiūrimas asmuo naudojasi asmens su negalia vežimėliu (toliau – vežimėlis), todėl dažnai tenka naudotis Paslauga. Skunde pažymima, jog Kaune, skirtingai nei Vilniuje, nėra numatyta galimybė asmenims su judėjimo negalia išsikviesti Paslaugą teikiantį Bendrovės automobilį (toliau – Paslauga „Pritaikyta vežimėliui“). Kviesdamas pigiausiai Paslaugą (toliau – Paslauga „Economy“) teikiantį automobilį, Pareiškėjas nurodo iš anksto nežinantis, ar į šį automobilį tilps vežimėlis. Užsakius Paslaugą „Economy“ teikiantį automobilį, jo vairuotojas ne visada atsako į Pareiškėjo siunčiamas žinutes (skambučius) dėl galimybės pervežti keleivį su vežimėliu. Dažnai neigiamą atsakymą Pareiškėjas sužino tik jau atvykus užsakytam Bendrovės automobiliui, todėl negalėdamas pasinaudoti Paslauga, Pareiškėjas būna priverstas jos atsisakyti.

¹ Pareiškėjo asmens duomenys Tarnybai žinomi.

Pareiškėjas pažymi, jog 2022 m. birželio 2 d., dėl besikartojančio Paslaugos atšaukimo Bendrovė jį užblokavo ir dabar jis negali naudotis Bolt programėle. Pareiškėjas, pabrėžia, jog dėl Paslaugos atšaukimų jo kaltės nėra.

Skunde taip pat atkreipiamas dėmesys, jog su vežimėlių vežti nepritaikytais automobiliais Pareiškėjas susiduria tik naudodamasis Paslauga „Economy“, kitų kategorijų (pvz., „Komfortas“, „Premium kategorija“, „XL“, „Green“, „Delivery“ ir kt.) Paslaugas teikiantys automobiliai galimai yra tinkami vežti keleivius su vežimėliais, tačiau jų kaina yra ženkliai didesnė.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 str. 1 d. ir 2 d., 2022 m. birželio 15 d. raštu Nr.(22)SN-89)S-279 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Bendrovę ir paprašė atsakyti į pateiktus klausimus:

„1. Ar Kaune užsakant Paslaugą „Economy“ teikiantį automobilį galima nurodyti, jog būtinas keleivį su vežimėliu tinkantis (galintis) pervežti automobilis? Jei taip, prašyčiau nurodyti tokio užsakymo būdus.

2. Kiek Paslaugą „Economy“ Kaune teikiančių Bendrovės automobilių (kokia dalis nuo bendro skaičiaus šioje Paslaugos kategorijoje) tinka keleivių su vežimėliu pervežimui?

3. Ar kitų kategorijų (pvz., „Komfortas“, „Premium kategorija“, „XL“, „Green“, „Delivery“ ir kt.) Paslaugas teikiantys automobiliai yra tinkami vežti keleivius su vežimėliais?

4. Dėl kokios priežasties Kaune nėra teikiama Paslauga „Pritaikyta vežimėliui“?

5. Dėl kokių objektyvių priežasčių Paslaugos „Pritaikyta vežimėliui“ kaina yra didesnė nei Paslaugos „Economy“ bei „Bolt“, „Green“, „Delivery“ kategorijų Paslaugų?

6. Kokia tvarka ir sąlygomis dėl pasikartojančio Paslaugų atšaukimo Paslaugų gavėjams yra blokuojama galimybė naudotis Bolt programėle? Ar tokiais atvejais yra atsižvelgiama į Paslaugų atšaukimo priežastis bei kitas objektyvias aplinkybes?“

Taip pat paprašyta pateikti kitą svarbią informaciją susijusią su Pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2022 m. birželio 30 d. raštu Tarnybą informavo, jog Bolt programėlė priklauso bei yra valdoma Estijos Respublikoje veikiančio juridinio asmens „Bolt Technology OÜ“, kuris,

vadovaujantis Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso 7 straipsnio 3 dalies nuostatomis, yra laikomas keleivių vežimo organizatoriumi. Tuo tarpu Bendrovė yra tik Bolt programėlės techninio aptarnavimo paslaugas minėtai Estijos bendrovei teikianti įmonė, tačiau abi įmonės yra kontroliuojamos tų pačių akcininkų.

Bendrovė pažymi, kad Bolt programėlė – tai elektroninė platforma, kurios pagalba vairuotojai ir keleiviai gali pasiekti vienas kitą, keleiviams siekiant gauti, o vairuotojams siekiant suteikti keleivių vežimo už atlygį pagal užsakymą paslaugas. Nei Bendrovė, nei Bolt programėlės savininkė „Bolt Technology OÜ“ keleivių vežimo ar kitų savo pobūdžiu panašių veiklų nevykdo. Abiejų įmonių veikla yra susijusi išimtinai su informacinių technologijų paslaugų teikimu – Bolt programėlės sukūrimu, jos tobulinimu, tinkamu jos veikimo palaikymu, techninių programėlės veikimo trikdžių pašalinimu ir pan. Vadovaujantis Kelių transporto kodekso 82 straipsnio 1 ir 2 dalies nuostatomis, keleivių vežimo už atlygį pagal užsakymą veiklą gali vykdyti tik fiziniai asmenys, įregistravę individualią veiklą bei turintys Lietuvos transporto saugos administracijos išduotą leidimą vykdyti šią veiklą. Be to, pagal Kelių transporto kodekso 182 straipsnio 2 dalį, keleivių vežimo už atlygį pagal užsakymą paslaugos gali būti teikiamos tik naudojantis keleivių vežimo organizatoriaus paslaugomis. Taigi, keleivių vežimo veiklą vairuotojai vykdo individualiai, pagal jiems asmeniškai išduotus leidimus ir individualios veiklos vykdymo pažymas. Tuo tarpu keleivių vežimo organizatorius (Bendrovė) yra tik elektroninę platformą vairuotojui ir keleiviui suteikiantis subjektas, pastariesiems siekiant susitarti dėl keleivių vežimo už atlygį paslaugų suteikimo. Bendrovė atkreipia dėmesį, kad Bolt programėlė yra skirta naudotis tiek keleiviams, tiek vairuotojams, todėl siekiant užtikrinti tinkamą Bolt programėlės veikimą bei vienodas naudojimosi programėle sąlygas visiems ja besinaudojantiems asmenims, taip pat siekiant išvengti teisės aktų reikalavimams prieštaraujančių veiklų pasitelkiant programėlę vykdymo, tos pačios, standartizuotos taisyklės yra nustatomos ir taikomos visiems programėlės naudotojams, t. y. tiek vairuotojams, tiek keleiviams. Bendrovė neteikia Paslaugų, jas teikia fiziniai asmenys – vairuotojai, kuriems ir kyla pareiga užtikrinti paslaugos teikimo kokybę ir lygiateisiškumą. Bolt programėlė suteikia galimybes užsakyti įvairaus pobūdžio automobilius pavėžėjimo paslaugai, išskirdama atskiras pavėžėjimo paslaugų kategorijas. Bendrovė pažymi, jog kaip nurodė ir pats Pareiškėjas, jam nekyla problemų užsakant kitų kategorijų (pvz., „Komfortas“, „Premium kategorija“, „XL“, „Green“, „Delivery“ ir kt.) Paslaugas, nes į šių kategorijų automobilius telpa vežimėlis. Todėl, Bendrovės nuomone, Bolt programėlėje asmenims su negalia yra galimybė gauti Paslaugą, tačiau, ne į visų automobilių bagažinę gali tilpti vežimėlis, kadangi automobilių yra

įvairių, o Bendrovė negali įpareigoti Paslaugas teikiančių vairuotojų įsigyti būtent konkrečius automobilius.

Pasak Bendrovės, Bolt programėle besinaudojantys vairuotojai nėra įpareigoti turėti automobilį, kuris gali pavežti keleivį su vežimėliu. Dėl papildomų sąlygų kelionės metu, keleiviai, pateikę užsakymą, prieš atvykstant vairuotojui, turėtų susisiekti su juo per Bolt programėlę ir pasiteirauti, ar jis sutiktų vežti keleivį su papildomu bagažu. Iš Paslaugas teikiančių asmenų nėra reikalaujama turėti automobilį, kuris būtų pritaikytas neįgaliųjų keleivių vežimui. Tokio reikalavimo taip pat nenumato joks įstatymas ar kitas teisės aktas.

Bendrovės rašte pažymima, jog „Economy“ kategorijos automobilių pritaikomumo vežti keleivius su vežimėliu tinkamumo Bendrovė neseka, nes pavėžėjimo paslaugos teikėjas yra fizinis asmuo – vairuotojas. Tokios informacijos Bendrovė nekaupia ir automobilių tinkamumo nevertina, specialaus reikalavimo automobiliams nenustato. Bolt programėlėje automobiliai prie tam tikrų kategorijų yra priskiriami pagal: pagaminimo metus ir modelį („Comfort“, „Premium“), vietų skaičių (XL), kuro tipą („Green“ - hibridai ir elektromobiliai), paslaugos suteikimo pobūdį („Delivery“ - daikto pervežimas be keleivio).

Atkreipiamas dėmesys, jog Paslauga „Pritaikyta vežimėliui“ teikiama Vilniuje. Šią veiklą vykdo specialiai apmokyti vairuotojai, išreiškę tam norą, ir turintys specialiai vežimėliams pritaikytus automobilius. Ši paslauga buvo sukurta bendradarbiaujant su VŠĮ „Socialinis taksi“, kurios darbuotojai pasiūlė teikti pavėžėjimo paslaugą su tam pritaikytais automobiliais per Bolt programėlę, bet tik Vilniuje. Šią Paslaugą teikia tik specialiai apmokyti vairuotojai, kurie yra supažindinti su tuo, kaip reikėtų teikti paslaugą neįgaliajam, keliaujančiam kartu su vežimėliu, todėl kategorijos kaina yra didesnė (dėl reikalingų papildomų įgūdžių, pastangų teikiant Paslaugą), o taip pat automobilių pritaikymas vežti neįgaliuosius paprastai reikalauja žymiai didesnių pradinių investicinių į Paslaugos teikimą, negu įprasto automobilio naudojimas. Ši Paslauga apima ne tik įprastą pavėžėjimo paslaugą, bet papildomą vairuotojų, turinčių tam reikalingus įgūdžius, pagalbą negalią turinčiam keleiviui.

Bendrovė taip pat pažymi, jog dėl pasikartojančio užsakymų atšaukimo Paslaugų užsakymas per Bolt programėlę keleiviui gali būti laikinai apribotas. Šis apribojimas yra automatizuotas veiksmas. Paskyra gali būti vėl aktyvuota, susisiekus su klientų aptarnavimo komanda ir nurodžius priežastį, kodėl taip įvyko. Susisiekti su klientų aptarnavimo komanda klientas gali per Bolt programėlę. Kaip tai padaryti, yra viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje adresu <https://support.taxify.eu/hc/lt/articles/360010956179-Susisiekite-su-Bolt>.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkto nuostatų, pagal kurias prekių pardavėjai bei paslaugų teikėjai privalo sudaryti visiems asmenims, nepaisant *inter alia* negalios, vienodas sąlygas naudotis Paslaugomis.

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnyje nustatyta, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs. Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 str. nuostatas, Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų².

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

Diskriminacija bendrąja prasme teisinėje literatūroje suprantama kaip mažiau palankus asmens traktavimas ar mažiau palankus elgesys su asmeniu negu tomis pačiomis ar panašiomis aplinkybėmis buvo, yra ar būtų elgiama su kitu asmeniu. Taigi diskriminacija bendriausia prasme yra priešingas teisei veiksmas (neveikimas), dėl kurio žmogui buvo sumažintos, apribotos arba apskritai atimtos lygios galimybės realizuoti savo teises vienodomis su kitais asmenimis sąlygomis.

Lygių galimybių įstatymo 2 str. 1 dalyje diskriminacija įvardijama kaip tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės,

² Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas.

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

Vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 2 str. 7 dalyje įtvirtinta tiesioginės diskriminacijos apibrėžtimi, tiriant galimos diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, yra lyginami asmenys ar asmenų grupės, besiskiriantys tam tikrais asmens tapatybės požymiais ir esantys panašiose aplinkybėse bei vertinama, ar panašiose aplinkybėse jiems nėra nustatyti apribojimai, taikomos mažiau palankios sąlygos būtent dėl atitinkamo asmens tapatybės požymio nei kitiems asmenims, neturintiems šio požymio.

Šiuo konkrečiu skundo tyrimo atveju Pareiškėjas skundžia kliūtis, kurios riboja jo galimybę užsakyti negalią turinčiam keleiviui pritaikytą Paslaugą „Economy“ teikiantį automobilį, nes šios rūšies Paslaugą teikiantys vairuotojai ne visada atsako į Pareiškėjo siunčiamas žinutes (skambučius) dėl galimybės pervežti keleivį su vežimėliu. Dažnai neigiamą atsakymą Pareiškėjas sužino tik jau atvykus per Bolt programėlę užsakytam automobiliui, todėl negalėdamas pasinaudoti Paslauga, Pareiškėjas būna priverstas jos atsisakyti. Dėl besikartojančio Paslaugos atšaukimo Bendrovė jį užblokavo ir jis laikinai negali naudotis Bolt programėle, nors dėl Paslaugos atšaukimų jo kaltės nėra.

Tyrimo metu nustatyta, jog Bendrovė neteikia Paslaugų. Vadovaujantis Kelių transporto kodekso 82 straipsnio 1 ir 2 dalies nuostatomis, keleivių vežimo už atlygį pagal užsakymą veiklą gali vykdyti tik fiziniai asmenys, įregistravę individualią veiklą bei turintys Lietuvos transporto saugos administracijos išduotą leidimą vykdyti šią veiklą. Pagal Kelių transporto kodekso 182 straipsnio 2 dalį, keleivių vežimo už atlygį pagal užsakymą paslaugos gali būti teikiamos tik naudojantis keleivių vežimo organizatoriaus (Bendrovės) paslaugomis. Keleivių vežimo organizatorius (Bendrovė) yra tik elektroninę platformą vairuotojui ir keleiviui suteikiantis subjektas, pastariesiems siekiant susitarti dėl keleivių vežimo už atlygį paslaugų suteikimo.

Bendrovė neturi įgaliojimų įpareigoti Paslaugas teikiančių vairuotojų įsigyti asmenis su vežimėliu pritaikytus vežti automobilius, tokio reikalavimo transporto priemonėms nenumato ir Paslaugų teikimo sąlygas reglamentuojantys teisės aktai.

Paslaugą „Economy“ teikiantį automobilį su vairuotoju per Bolt programėlę gali užsakyti visi asmenys vienoda tvarka, tačiau dėl galimybės vežti keleivį su papildomu bagažu (vežimėliu) užsakovas turėtų per Bolt programėlę susiekti su vairuotoju dar prieš atvykstant automobiliui.

Bendrovė taip pat nėra tiesiogiai atsakinga už Paslaugas teikiančių, t. y. konkrečių vairuotojų veiksmus. Tačiau, susidūrus su netinkamu vairuotojo elgesiu, Bendrovė prašo po kelionės Bolt programėlėje apie tai tiksliai nurodyti. Bendrovė dėl to imsis situacijos sprendimo veiksmų³.

Dėl pasikartojančio užsakymų atšaukimo Paslaugų užsakymas per Bolt programėlę keleiviui gali būti laikinai apribotas. Šis apribojimas yra automatizuotas veiksmas. Jei Paslaugų užsakymai buvo atšaukti ne dėl užsakovo kaltės, dėl nepagrįsto apribojimo panaikinimo reikia susisiekti su Bendrovės atstovais per Bolt programėlę. Kaip tai padaryti, yra skelbiama Bendrovės interneto svetainėje⁴.

Konstatuotina, jog Bendrovė teikdama keleivių vežimo organizatoriaus paslaugas nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto nuostatų.

Dėl pirmiau nurodytų priežasčių, vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 29 str. 2 d. 5 punktu, Pareiškėjo skundas dėl galimo Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto pažeidimo laikytinas nepagrįstu.

Vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 17 str. 2 dalimi, pagal kurią lygių galimybių kontrolieriui suteikta teisė teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, Bendrovei siūlytina imtis priemonių, kad Paslaugas teikiantys vairuotojai priėmę keleivio su negalia užsakymą per Bolt programėlę (ar kitais tinkamais būdais) nedelsiant informuotų užsakovą (atsakytų jam) dėl galimybės vežti keleivį su vežimėliu ir taip užtikrintų jam galimybę gauti tinkamą Paslaugą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, bei vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu bei 29 str. 2 d. 5 punktu,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

³ <https://support.taxify.eu/hc/lt/articles/115003158493-Vairuotojo-netinkamas-elgesys>

⁴ <https://support.taxify.eu/hc/lt/articles/360010956179-Susisiekite-su-Bolt>

1. Pareiškėjo skundą dėl galimo Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkto pažeidimo pripažinti nepagrįstu, nepasitvirtinus nurodytiems pažeidimams.

2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Bendrovę.

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

Vaiko teisių apsaugos kontrolierė,
pavadojanti lygių galimybių kontrolierių

Edita Žiobienė