



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU NEUŽTIKRINANT TEISĖS NAUDOTIS PAYSERA LT PASLAUGOMIS TYRIMO

2023 m. kovo 2 d. Nr. (22)SN-198)SP-18

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) buvo atliekamas tyrimas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu.

Tarnyboje gautas pareiškėjo (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Pareiškėjas) skundas, kuriame Pareiškėjas rašė, jog turi regos negalią. Pareiškėjas skunde pateikė informaciją, jog 2022 m. spalio mėn. pasikeitė asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, seniesiems baigus galioti. 2022 m. lapkričio 5 d. Pareiškėjas iš www.paysera.lt mokėjimo sistemos gavo el. laišką, kuriame buvo rašoma, jog Pareiškėjas privalo patvirtinti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, nes jie pasikeitė. Pareiškėjas teigė, jog UAB Paysera LT (toliau – Bendrovė arba Paysera) teikiamomis mokėjimo sistemos paslaugomis naudojasi nuo 2016 metų.

Pareiškėjas rašė: „iš pradžių mėginiau verifikuotis naudojant kompiuteriu. Reikėjo rankose laikant asmens kortelę nufotografuoti abi puses, kadangi esu neregys, sufokusuoti man padėjo mano tėvukas. Gavau atsakymą, kad dokumentai neryškūs ir patvirtinimas buvo atmestas. Tada kreipiausi į „payserą“ konsultantus telefonu, ir informavau, kad esu neregys. Konsultantai rekomendavo verifikuotis telefonu naudojant „paysera“ programą. Viską dariau, kaip buvau paprašytas. Konsultantė dalyvavo mūsų pokalbyje ir rekomendavo nuotrauką daryti gerame apšvietime. Kadangi esu neregys tai tėvukas padėjo nufotografuoti dokumentus, nuotraukos išėjo kokybiškos. Po to reikėjo daryti veido asmenukę. Ją dariau aš pats tik tėvukas nustatė kad veidas tilptų į standartinį rėmelį. Ir viską pateikiau „payserai“ (citatų kalba, išskyrus gramatines klaidas, netaisyta).

Pareiškėjas rašė: „po to gavau telefoninį skambutį, kad mano dokumentus priėmė, tik jiems kyla neaiškumų dėl mano veido ir paprašė manęs atsiųsti neįgalumo pažymėjimo kopijas. Jas išsiunčiau. Po to gavau el. laišką kad mano paskyra yra uždaroma, po paskyros uždarymo telefonu dar kartą pamėginau kalbėtis su konsultantais. Pokalbio metu buvo pasakyta kad mano paskyra naudosis tretieji asmenys ir ji yra uždaroma.“

Pareiškėjas taip pat informavo: „nepamenu, kurio pokalbio metu prasitariau, kad mama (*duomenys neskelbtini*) turi notaro patvirtintą įgaliojimą reikalui esant man padėti. Tačiau jiems paaiškinau, aš sprendimus priimu pats, esu veiksnus, mano galimybės nėra apribotos. Kadangi buvau apimtas nevilties „payseros“ konsultantams daviau mamos tel. numerį, nes jie reikalavo, kad mama susikurtų „paysera“ paskyrą ir atsiųstų įgaliojimo kopiją ir kitus dokumentus. Mama tai daryti atsisakė, nes jai nereikalinga „paysera“ paskyra, kadangi aš esu veiksnus ir galiu pats tvarkyti visus savo bankinius reikalus (aš turiu [SEB banke ir Swedbanke] asmenines sąskaitas, kuriuose turiu santaupų ir moku pats mokesčius, tvarkausi visą bankininkystę per programėles pritaikytas neregiam, o „payseroje“ yra 0,44 cent). Kadangi mano paskyra buvo uždaryta po to, kai pateikiau neįgalumo pažymėjimą, galbūt negera nuotrauka buvo dėl to, kad neregiai dažnai blogai valdo savo akis nesugeba sufokusuoti žvilgsnio. Reikalavimas mano bankininkystėje dalyvauti įgaliojamam asmeniui, kiek žinau, taikoma neveiksniams asmenims. Kadangi iš „payseros“ negavau konkrečių atsakymų, kodėl mano paskyra blokuojama, o tik reikalavimą, kad būtų tvarkoma per įgaliojamą asmenį. Esu visiškai įsitikinęs, kad esu diskriminuojamas dėl negalios ir yra pažeistos mano <...> teisės. Norėčiau, kad mano paskyra būtų atkurta.“

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė (toliau vadinama ir – Lygių galimybių kontrolierė) 2022 m. gruodžio 12 d. raštu Nr. 22(SN)-198)S-582 kreipėsi į UAB „Paysera LT“ (toliau – Bendrovė), prašydama pateikti informaciją bei atsakyti į klausimus:

- „1. Ar galite patvirtinti šiame rašte nurodytas aplinkybes?
2. Dėl kokių priežasčių Pareiškėjui apribota prieiga naudotis Bendrovės paslaugomis?
3. Kokiomis sąlygomis asmenims su regos negalia yra teikiamos Bendrovės paslaugos?

Prašytume pateikti klientų aptarnavimo taisykles.

4. Kokius veiksmus Pareiškėjas turėtų atlikti, kad galėtų naudotis Bendrovės paslaugomis?

5. Kokiais teisės aktais remiantis, Pareiškėjui buvo apribotos galimybės naudotis Bendrovės paslaugomis bei reikalaujama trečiųjų asmenų (konkrečiai, mamos) įsitraukimo, paskyros sukūrimo?

6. Ar buvo aiškinamasi, kokiomis individualiomis sąlygomis, asmens tapatybės patvirtinimo galimybėmis, atsižvelgiant į Pareiškėjo negalią, būtų galima sudaryti galimybes Pareiškėjui naudotis Bendrovės paslaugomis, paslaugas pritaikant prie Pareiškėjo negalios?“

Taip pat prašyta pateikti kitą svarbią informaciją, susijusią su tyrimui reikšmingomis aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2023 m. sausio 23 d. raštu pranešė, jog ji Pareiškėjui 2022-11-05 išsiuntė el. laišką, kuriame buvo rašoma, jog Pareiškėjas privalo patvirtinti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, nes jie pasikeitė. Asmens tapatybė yra patvirtinama klientui nufotografuojant savo asmens dokumentą bei savo veidą (pasidarant asmenukę). Pareiškėjas 2022-11-05 pateikė Bendrovei savo asmens dokumento bei veido nuotraukas, tačiau dėl nekokybiškų nuotraukų šis patvirtinimas buvo atmestas. 2022-11-05 pokalbio su konsultantais metu Pareiškėjui buvo pasiūlyta naudoti Paysera mobiliąją programėlę, tačiau Pareiškėjas informavo, kad dėl savo negalios negali naudotis šia programėle, nes cituojant „talkback pilnai neskaito“. Dėl šios priežasties Pareiškėjo buvo paprašyta pateikti savo neįgalumą patvirtinantį pažymėjimą. Paysera konsultantė paaiškino Pareiškėjui, kaip atlikti tapatybės patvirtinimą mobiliąja Paysera programėle ir Pareiškėjas pateikė naujas asmens dokumento ir veido nuotraukas. Pateiktoje Pareiškėjo veido nuotraukoje buvo matomas kitas asmuo, dėl šios priežasties Pareiškėjo paskyra buvo uždaryta dėl rizikos, jog sąskaita naudosis tretieji asmenys. Pareiškėjas buvo informuotas, kad jis turi galimybę toliau naudotis savo sąskaita, jeigu jo įgaliotas asmuo susikurs Paysera sąskaitą ir pateiks Paysera įgaliojimą.

Pažymėtina, kad, nors Pareiškėjo skunde rašoma, kad Pareiškėjui įgaliojimas nereikalingas, nes jis pats gali naudotis savo paskyra, tačiau pats pokalbio su konsultantais metu nurodė, kad negali savarankiškai naudotis Paysera programėle.

Kliento identifikavimo proceso metu Pareiškėjo veido nuotraukoje (asmenukėje) buvo matomas trečiasis asmuo, dėl šios priežasties sąskaita buvo uždaryta esant rizikai, jog Pareiškėjo mokėjimo sąskaita naudosis tretieji asmenys, „sutinkant su teisės aktų normomis, įpareigojančiomis užtikrinti, kad mokėjimo sąskaitos savininkas ir šios sąskaitos naudotojas būtų tas pats asmuo“.

Bendrovės teigimu, „pats Pareiškėjas pokalbio su konsultante metu (garso įrašas pridedamas) nurodė, kad savarankiškai dėl savo negalios negalys naudotis Paysera programėle ir Lrytas TV laidos „Lietuvos diena“ 2022-12-04 reportaže apie šią situaciją (<https://tv.lrytas.lt/zinios/lietuvos-diena/2022/12/04/news/neregys-pasijuto-diskriminuojamas-paskyroje-pateikus-duomenis-apie-negalia-buvo-uzblokuotas-25379546>) nurodoma, jog Pareiškėjas naudojasi asmeninės asistentės paslaugomis (02:10 reportažo min.), t. y. pats Pareiškėjas pripažįsta, kad savarankiškai Paysera paslaugomis nesinaudoja. Šis sąskaitos savininko (Pareiškėjo) ir tikrojo naudotojo (asmens padedančio Pareiškėjui naudotis Paysera paslaugomis) neatitikimas privalo būti įteisintas notaro patvirtintu įgaliojimu“.

Bendrovė atsakyme rašė, jog 2016 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva (ES) 2016/2102 Dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo (toliau – Direktyva) nustato pareigą viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms atitikti Direktyvoje nustatytus prieinamumo neįgaliesiems reikalavimus. Direktyva netaikoma privačiam sektoriui, visuomeniniams transliuotojams, nevyriausybinėms organizacijoms, kurios neteikia visuomenei skirtų esminių paslaugų (Direktyvos 22–25 p.). Atsižvelgiant į tai, Paysera nėra taikomi Direktyvos reikalavimai ir Paysera turi teisę nustatyti alternatyvius paslaugų regos negalią turintiems asmenims suteikimo būdus, t. y. galimybę valdyti sąskaitą per notaro patvirtintą įgaliotinį.

Bendrovė pažymėjo, kad Paysera įgyvendinanti teisės aktų įtvirtintą pareigą užtikrinti, jog mokėjimo sąskaitos savininkas ir šios sąskaitos naudotojas būtų tas pats asmuo, ir suteikdama galimybę regėjimo negalią turintiems asmenims naudotis bendrovės paslaugomis per notaro patvirtintą įgaliotinį, nepažeidžia Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio, nes regos negalią turintis asmuo gauna tokias pat paslaugas, jam taikomos vienodos apmokėjimo sąlygos.

Bendrovės teigimu, Pareiškėjas, siekdamas naudotis Paysera paslaugomis, privalo sąskaitos savininko ir tikrojo naudotojo neatitikimą įteisinti notaro patvirtintu įgaliojimu. Tai galima atlikti

Pareiškėjui patogiu būdu: nuotoliniu būdu per Paysera programėlę arba atvykus į klientų aptarnavimo centrą, Pilaitės pr. 16, Vilnius. Reikalinga, jog įgaliojinius atsidarytų Payserą paskyrą ir el. paštu pagalba@paysera.lt pateiktų notaro patvirtintą įgaliojimą. Kilus klausimų Pareiškėjas ir / ar įgaliojinius visada gali susisiekti su Paysera klientų aptarnavimo centru, kur jiems būtų suteikta visa reikalinga informacija.

Bendrovė pranešė, kad Paysera Bendrojoje mokėjimo paslaugų sutartyje privatiems klientams (toliau – BMPS) įtvirtinta, kad Paysera „turi teisę savo pasirinkimu ir atsižvelgdama į konkrečią situaciją, teikdama pirmenybę Paysera veiklai taikomų teisės aktų vykdymui ir Kliento interesams, vienašališkai ir be išankstinio įspėjimo taikyti vieną ar kelias iš šių priemonių (12.1 p.): blokuoti Sąskaitą (t. y. visiškai ar iš dalies sustabdyti Mokėjimo operacijas Sąskaitoje) ir (arba) Mokėjimo priemonę (t. y. visiškai ar iš dalies uždrausti naudotis Mokėjimo priemone) (12.1.5. p.); atsisakyti teikti paslaugas (12.1.6. p.)“. Šias priemones Paysera gali taikyti „esant priežastims įtvirtintoms BMPS 12.2. p. įskaitant: jei Klientas neatlieka būtinų identifikacijos procedūrų, nepateikia Paysera reikalaujamos informacijos, arba pateikia informaciją ar dokumentus, kurie neatitinka teisės aktuose ir (arba) Paysera nustatytų reikalavimų arba dėl pateiktų dokumentų tikrumo ar teisingumo kyla pagrįstų abejonių (12.2.3 p.), Paysera turint pagrįstų įtarimų, kad Sąskaitoje esančiais pinigais ir (arba) Mokėjimo priemone gali neteisėtai pasinaudoti tretieji asmenys (12.2.6. p.)“. Pareiškėjas sutikdamas su BMPS taip pat įsipareigojo neatskleisti Slaptažodžių ir kitokių Mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo požymių tretiesiems asmenims ir neleisti kitiems asmenims naudotis Paslaugomis Kliento vardu (9.1.17 p.).

Bendrovė teigė, kad „Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatyme (toliau – PPTF) nustatyta, kad visais atvejais, kai yra nustatoma kliento tapatybė, finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai turi imtis visų atitinkamų, kryptingų ir proporcingų priemonių, kad nustatytų, ar klientas veikia savo vardu, ar yra kontroliuojamas, ir nustatyti naudos gavėją, taip pat, jeigu klientas veikia per atstovą, – ir kliento atstovo tapatybę (9 str. 12 d.), finansų įstaigoms ir kitiems įpareigotiesiems subjektams draudžiama vykdyti sandorius per banko sąskaitas, užmegzti ar tęsti dalykinius santykius, vykdyti sandorius, <...> jeigu klientas šio įstatymo nustatytais atvejais nepateikia duomenų, patvirtinančių jo tapatybę, jeigu pateikia ne visus duomenis arba jie yra neteisingi, jeigu klientas ar jo atstovas vengia pateikti informaciją, reikalingą jo tapatybei nustatyti, slepia naudos

gavėjo tapatybę ar vengia pateikti informaciją, reikalingą naudoti gavėjo tapatybei nustatyti, arba pati negali užtikrinti šio straipsnio 12–16 dalyse nurodytų reikalavimų vykdymo (9 str. 18 d.)“.

Bendrovė pažymėjo, jog, suderindama teisės aktais nustatytus kliento identifikacijos reikalavimus ir Lygių galimybių įstatymo normas, suteikia galimybę asmenimis su regos negalia vienodomis teisėmis su kitais bendrovės klientais naudotis Paysera paslaugomis, įtvirtinus faktinį sąskaitos naudojimą notarinio įgaliojimu.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte įtvirtinta nuostata, kad, 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 kitokiems tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas. Pagal 9 straipsnio 2 dalies nuostatas, valstybės, šios Konvencijos šalys, įpareigojamos imtis atitinkamų priemonių, siekiant rengti ir skleisti visuomenei prieinamų objektų ar jai teikiamų paslaugų prieinamumo būtiniausius standartus ir gaires bei kontroliuoti, kaip jie įgyvendinami; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad būtų sudarytos sąlygos patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos neįgaliesiems formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją.

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 visapusiškai 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,

neiškiriant 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.).

Neužtikrinus informacijos ir ryšių prieinamumo, neįgalieji gali labai menkai ar apribotai naudotis minties ir saviraiškos laisve, taip pat daugeliu kitų pagrindinių teisių ir laisvių. Konvencijos 9 straipsnio 2 dalies *f* ir *g* punktuose nustatyta, kad valstybės, Konvencijos Šalys, turėtų suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus (2 dalies *e* punktas), skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos neįgaliesiems formas, kad užtikrintų jiems galimybę gauti informaciją, ir skatinti naujų informacijos ir ryšių technologijų ir sistemų, taip pat ir interneto, prieinamumą neįgaliesiems, taikant privalomus prieinamumo standartus. Informacija ir ryšiai turėtų būti prieinami aiškiai perskaitoma forma, patobulintais ir alternatyviais būdais bei metodais tiems neįgaliesiems, kurie naudojami tokiomis formomis, būdais bei metodais (Pastabos 21 p.).

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.).

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, 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 prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas).

Konstitucinis Teismas 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 – elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, netiesioginė diskriminacija apibūdinama kaip veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

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, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjas turėjo Bendrovės paskyrą, atidarytą jo vardu, kuria naudojosi. Pareiškėjui pasikeitus asmens tapatybės kortelę, atsirado būtinybė iš naujo Pareiškėją identifikuoti Bendrovės elektroninėje sistemoje. Pareiškėjo paskyra po Pareiškėjo atliktų identifikavimosi procedūrų buvo užblokuota.

Išanalizavus Pareiškėjo, Bendrovės rašytinių paaiškinimų, pateikto susirašinėjimo tarp Bendrovės bei Pareiškėjo, telefoninių pokalbių įrašų turinį nustatyta, kad Pareiškėjas identifikavo savo tapatybę Bendrovės nurodytais būdais, t. y. nepavykus identifikuoti tapatybės el. bankininkystės būdu, kompiuteriu, Pareiškėjas telefonu paskambino Bendrovės konsultantei, paaiškino apie turimą regos negalią. Konsultantė patarė Pareiškėjui Bendrovės sistemoje identifikuotis naudojantis mobiliąja programėle telefone. Pareiškėjas, vykdydamas konsultantės patarimą, identifikavo savo tapatybę per Bendrovės mobiliąją programėlę. Kaip teigė Pareiškėjas, jam asmens dokumentą padėjo nufotografuoti tėtis, taip pat, Pareiškėjas, norėdamas vykdyti

tolesnius identifikavimosi žingsnius, fotografavo veidą – darėsi asmenukę, kaip nurodė Pareiškėjas, „tik tėvukas nustatė kad veidas tilptų į standartinį rėmelį“.

Kaip nustatyta tyrimo metu, Bendrovė paprašė atsiųsti Pareiškėjo neįgalumo pažymėjimą, vėliau susisiekė su Pareiškėju bei nurodė, kad Pareiškėjo paskyra naikinama. Kaip nustatyta iš Pareiškėjo pateikto Bendrovės 2022 m. lapkričio 25 d. el. laiško Pareiškėjui, Bendrovė Pareiškėjui pateikė šią informaciją: „suprantame, kad neregiai tvarkyti finansus dažniausiai pasitelkia savo matančius artimuosius, kurie tampa faktiniai sąskaitos valdytojai. Tačiau kliento pažinimą (angl. Know your customer, KYC) reguliuojantys teisės aktai ir priežiūros institucijos iš mūsų reikalauja užtikrinti, kad sąskaitos savininkas ir sąskaitos naudotojas būtų tas pats asmuo. Tokiu atveju, mes siūlome sprendimą – šį neatitikimą tarp sąskaitos savininko ir tikrojo naudotojo įteisinti įgaliojimu. Tai galime atlikti įgaliotam asmeniui patogiu būdu. Galima per nuotolį arba atvykus į klientų aptarnavimo centrą Vilniuje. Atsidarius paskyrą, įgaliojimą valdyti kito asmens sąskaitą galima atsiųsti el. paštu pagalba@paysera.lt.“

Bendrovė, teikdama atsakymą Tarnybai, vadovavosi Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo nuostatomis. Minėto įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai, išskyrus asmenis, nurodytus šio straipsnio 3 ir 4 dalyse, privalo imtis priemonių ir nustatyti bei patikrinti kliento ir naudos gavėjo tapatybę:

1) prieš pradėdami dalykinius santykius;

2) prieš atlikdami vienkartinės ar kelias tarpusavyje susijusias pinigines operacijas arba sudarydami sandorius, kurių suma lygi arba viršija 15 000 eurų ar ją atitinkančią sumą užsienio valiuta, nesvarbu, ar sandoris atliekamas vienos, ar kelių susijusių operacijų metu, išskyrus atvejus, kai kliento ir naudos gavėjo tapatybė jau yra nustatyta;

3) prieš atliekant valiutos keitimo operacijas (perkant arba parduodant valiutą) grynaisiais pinigais, jeigu perkamų arba parduodamų grynujų pinigų suma lygi arba viršija 3 000 eurų sumą ar ją atitinkančią sumą užsienio valiuta, nesvarbu, ar sandoris atliekamas vienos, ar kelių susijusių operacijų metu;

4) vykdydami pinigų perlaidų grynaisiais pinigais paslaugas, kai siunčiamų ar gaunamų pinigų suma viršija 600 eurų ar ją atitinkančią sumą užsienio valiuta;

5) vykdydami ir priimdami pinigų pervedimus – vadovaudamiesi 2015 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2015/847 dėl informacijos, teikiamos pervedant lėšas, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 1781/2006, nuostatomis;

6) prieš atlikdami virtualiosios valiutos keitimo operacijas ar sandorius virtualiąja valiuta lėšomis, kurių suma lygi arba viršija 700 eurų ar ją atitinkančią sumą užsienio ar virtualiąja valiuta, arba prieš įnešdami į depozitinę virtualiųjų valiutų piniginę arba iš jos išimdami virtualiąją valiutą, kurios suma lygi arba viršija 700 eurų arba ją atitinkančią sumą užsienio ar virtualiąja valiuta, nesvarbu, ar sandoris sudaromas atliekant vieną ar kelias tarpusavyje susijusias operacijas (virtualiosios valiutos vertė nustatoma piniginės operacijos atlikimo ar sandorio sudarymo momentu), išskyrus atvejus, kai kliento ir naudos gavėjo tapatybė jau yra nustatyta;

7) kai kyla abejonių dėl anksčiau gautų kliento ir naudos gavėjo tapatybės duomenų teisingumo ar autentiškumo;

8) bet kuriuo kitu atveju, kai kyla įtarimų, kad yra, buvo ar bus vykdoma pinigų plovimo ir (ar) teroristų finansavimo veika.

Visais atvejais, kai yra nustatoma kliento tapatybė, finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai turi imtis visų atitinkamų, kryptingų ir proporcingų priemonių, kad nustatytų, ar klientas veikia savo vardu, ar yra kontroliuojamas, ir nustatyti naudos gavėją, taip pat, jeigu klientas veikia per atstovą, – ir kliento atstovo tapatybę (9 str. 12 d.).

Finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai visais atvejais privalo vykdyti nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną, įskaitant sandorių, kurie buvo sudaryti tokių santykių metu, tyrimą, siekiant užtikrinti, kad vykdomi sandoriai atitiktų finansų įstaigų ar kitų įpareigotųjų subjektų turimą informaciją apie klientą, jo verslą, rizikos pobūdį ir lėšų šaltinį (9 str. 16 d.).

Siekiant užtikrinti, kad kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo metu pateikti dokumentai, duomenys ar informacija yra tinkami ir aktualūs, jie finansų įstaigų ir kitų įpareigotųjų subjektų privalo būti nuolat peržiūrimi ir atnaujinami (9 str. 17 d.).

Bendrovė savo atsakyme Tarnybai teigė, kad kliento identifikavimo proceso metu greta Pareiškėjo veido nuotraukos (asmenukėje) buvo matomas trečiasis asmuo, dėl šios priežasties sąskaita, remiantis teisės aktų normomis, įpareigojančiomis užtikrinti, kad mokėjimo sąskaitos

savininkas ir šios sąskaitos naudotojas būtų tas pats asmuo, buvo uždaryta esant rizikai, jog Pareiškėjo mokėjimo sąskaita naudosis tretieji asmenys.

Bendrovės teigimu, Pareiškėjas galėtų naudotis Bendrovės paslaugomis per įgaliotą asmenį.

Bendrovė, pateikdama priežastis, dėl kurių užblokavo Pareiškėjo paskyrą, teikė nuorodą į Bendrąją mokėjimo paslaugų sutartis privatiems klientams (toliau – Sutartis), konkrečiai, į Sutarties 12 punktą, kuriame nustatomi atvejai, kai Bendrovė turi teisę vienašališkai be išankstinio įspėjimo apriboti naudojimąsi paslaugomis, įskaitant:

„12.2.3. jei Klientas neatlieka būtinų identifikacijos procedūrų, nepateikia Paysera reikalaujamos informacijos, arba pateikia informaciją ar dokumentus, kurie neatitinka teisės aktuose ir (arba) Paysera nustatytų reikalavimų arba dėl pateiktų dokumentų tikrumo ar teisingumo kyla pagrįstų abejonių, taip pat, jei kyla pagrįstų įtarimų, jog Klientas nesilaiko Sutarties 9 skyriaus reikalavimų“;

„12.2.6. jei Paysera sužino apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, Paysera įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti tretieji asmenys, Paysera turi pagrįstų įtarimų, kad Sąskaitoje esančiais pinigais ir (arba) Mokėjimo priemone gali neteisėtai pasinaudoti tretieji asmenys arba kad Sąskaita ir (arba) Mokėjimo priemonė gali būti naudojama ar yra panaudota nusikalstamai veikai vykdyti“.

Bendrovės rašto rengėjų teigimu, pagal Sutarties 9.1.19 punktą, Bendrovės klientams „draudžiama atskleisti Slaptažodžius ir kitokius Mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo požymius tretiesiems asmenims ir leisti kitiems asmenims naudotis Paslaugomis Kliento vardu“.

Atkreiptinas dėmesys, kad tyrimo metu nustatyta, jog Pareiškėjas Bendrovės paslaugomis naudojasi nuo 2016 metų, jis turėjo savo vardu sukurtą paskyrą. Kaip paaiškino Pareiškėjas, jis naudojosi Bendrovės paslaugomis asmeniškai, ne per atstovus.

Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjo veiksnumas nėra apribotas, t. y., jis įstatymų nustatyta tvarka turi pilną teisių ir pareigų, įskaitant naudojimąsi finansų įstaigų paslaugomis, apimtį.

Tyrimo metu nustatyta, jog Pareiškėjas turi regos negalią. Jam kasdieniame gyvenime pagalbą tvarkant buitines, kitus reikalus teikia tėvai, taip pat, kaip sužinota iš viešos informacijos, Pareiškėjas naudojasi asmeninio asistento pagalba.

Atkreiptinas dėmesys, jog iš esmės asmeniui su negalia buitinėse ar kitose situacijose padedantis asmuo savaime negali būti prilyginamas asmens su negalia atstovui, taip pat neįgyja asmens su negalia teisių ir pareigų. Vien faktas, kad asmeniui, turinčiam regos negalią, tam tikrose situacijose reikalinga kitų žmonių pagalba, nereiškia, kad atsiranda pagrindas nušalinti asmenį su negalia nuo tiesioginio savo reikalų tvarkymo ir toks asmuo turėtų veikti tik per įgaliotą atstovą. Tokia nuostata prieštarauja Konvencijos nuostatoms, taip pat žeidžia asmenų su negalia orumą, yra nepagarbi, segreguojanti. Tam tikros pagalbos teikimas asmeniui su negalia, jam įgyvendinant savo teises, šių asmens teisių nepaneigia.

Pažymėtina, jog Lietuvos, kuri Konvencijos narė yra nuo 2010 metų, siekis yra asmenų su negalia įtrauktis, kliūčių, naudojantis įvairiomis paslaugomis, pašalinimas, kad asmenys su negalia galėtų savarankiškai gyventi visuomenėje, gaudami reikiamą pagalbą.

2021–2030 metų nacionaliniame pažangos plane¹ nurodoma, jog vienas iš strateginių valstybės tikslų didinti gyventojų socialinę gerovę ir įtrauktį. Šio tikslo turi būti siekiama, įgyvendinant uždavinį geriau pritaikyti aplinką žmonėms su negalia, atliepiant negalios poreikius. Siekiama užtikrinti fizinės aplinkos (viešųjų erdvių, visuomeninių pastatų, būstų), transporto, infrastruktūros, paslaugų ir informacijos prieinamumą žmonėms su negalia.

Pažymėtina, jog, siekiant geriau pritaikyti paslaugas, technologijas asmenims su negalia, yra siekiama, kad asmuo su negalia kuo daugiau savo teisių galėtų įgyvendinti savarankiškai, asmeniškai, pasitelkdamas reikiamą pagalbą.

Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme įtvirtinta asmens su negalia teise turėti asmeninį asistentą.

Asmeninis asistentas – fizinis asmuo, teikiantis asmeninę pagalbą neįgaliajam, su kuriuo jis nėra susijęs artimais giminystės ryšiais (nėra neįgaliojo tėvas (įtėvis) ar motina (įmotė), vaikas (įvaikis), senelis (-ė), vaikaitis (-ė), brolis, sesuo), santuokiniais ryšiais (nėra neįgaliojo sutuoktinis) ar

¹ Patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. rugsėjo 9 d. nutarimu Nr. 998 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. rugsėjo 29 d. nutarimo Nr. 797 redakcija).

su kuriuo negyvena ir netvarko bendro ūkio neįregistruotos santuokos, taip pat nėra neįgaliojo globėjas ar rūpintojas arba neįgaliojo aprūpintojas (2 str. 4 d.).

Asmeninis asistentas gali suteikti pagalbą namuose ar viešojoje erdvėje. Pavyzdžiui, toks asistentas gali padėti pasirūpinti asmens higiena, maistu, padėti nuvykti į reikiamą vietą, pagelbėti bendrauti, tvarkyti finansinius išteklius, orientuotis aplinkoje, organizuoti laisvalaikį ir poilsį, palydėti ir padėti nuvykti į darbo pokalbį, surasti tinkamą transporto priemonę, padėti judėti ten, kur nėra pritaikyta aplinka. Svarbiausias asmeninio asistento uždavinys – ne atlikti veiksmus už asmenį su negalia, o atlikti kartu su juo².

Šiuo konkrečiu atveju akcentuotina, jog tam tikrus pagalbinius veiksmus padedantys atlikti asmenys (šiuo atveju, Pareiškėjo tėvai), savaime netampa faktiniais Bendrovės paskyros naudotojais.

Pažymėtina, jog, kaip nurodė Pareiškėjas, jis Bendrovės paslaugomis naudojasi nuo 2016 metų, t. y., pakankamai ilgą laiko tarpą. Bendrovė, nurodydama, kad blokavo Pareiškėjo paskyrą dėl galimų grėsmių duomenų, paskyros saugumui, nepateikė jokių faktų, kad per visą naudojimosi paskyra laikotarpį Pareiškėjo duomenims, lėšoms ar pan. buvo pakenkta, jais pasinaudojo tretieji asmenys. Tyrimo metu sužinota, kad Pareiškėjui identifikavimosi proceso metu padėjo tėvai (padėjo atlikti kelis konkrečius veiksmus – nusifotografuoti, sufokusuoti atvaizdą telefono ekrane).

Tyrimo metu išaiškėjo, kad Bendrovė prašė pateikti Pareiškėjo neįgalumo pažymėjimą, taigi Bendrovei buvo žinoma apie Pareiškėjo negalios pobūdį. Akivaizdu, kad asmeniui, turinčiam regos negalią, gali būti reikalinga kito asmens pagalba, tvarkant asmeninius, buitinius, finansinius reikalus. Kaip nustatyta, Bendrovė kitų Pareiškėjui bei Bendrovei priimtinių identifikavimosi paskyra būdų nesiūlė, kad Pareiškėjas, būdamas veiksnus bei pilnai suvokdamas naudojimosi finansų įstaigos paskyra pasekmes bei saugumo reikalavimus, galėtų naudotis paskyra savarankiškai, ne per įgaliotą asmenį.

Atkreiptinas dėmesys, jog Bendrovės pateiktame Lrytas TV laidos įrašė nėra duomenų, leidžiančių daryti išvadą, kad Pareiškėjas savo paskyra savarankiškai nesinaudoja ar kad asmeninis asistentas naudotų Pareiškėjo Paysera paskyrą operacijoms atlikti. Reportaže pakartojami tyrimo

² <https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/asmeninio-asistento-pagalba-galima-gauti-beveik-visose-savivaldybese-ir-ji-populiareja?lang=lt>.

metu nustatyti faktai, kad Pareiškėjas paskyra naudojami asmeniškai, artimieji jam esant reikalui padeda atlikti tam tikrus konkrečius veiksmus.

Pažymėtina, jog Vilniaus apylinkės teismas civilinėje byloje³ Nr. 2-397-67/2010 dar 2010 metais konstatavo: „atsakovas <...> netinkamai aiškina Civilinio kodekso 1.76 str. nuostatas, nes jei regėjimo negalią turintis asmuo mano, kad sandorį gali pasirašyti pats, ir jei nėra fizinio pobūdžio trūkumų – (žmogus neturi pirštų ar rankos), tai pasirašymo teisė jam negali būti ribojama. Šis straipsnis yra aiškinamas kartu su CK 6.156 straipsnio nuostatomis. Atsakovo „Swedbank“ AB darbuotojai tokiam asmeniui turėtų suteikti galimybę Brailio raštu perskaityti, ar kita jam prieinama forma susipažinti su sandorio turiniu, o nedaryti jam įvairiausių nepatogumų ir apribojimų.“

Teismas, remdamasis kasacinio teismo suformuota praktika, pažymėjo, kad „neregijų parašas yra pripažįstamas tokiu pačiu kaip ir kitų asmenų, o sandorį tvirtinantis asmuo ar kita sandorio šalis privalo tinkamai supažindinti regėjimo negalią turintį asmenį su sandorio turiniu, todėl, savaime suprantama, kad tik tuomet, kada pats asmuo nusprendžia, jog jam reikalinga trečiojo asmens pagalba, turėtų būti vadovaujama CK 1.76 str. įtvirtintomis procedūromis“.

Teismas pažymėjo, kad „tik tuomet, kada pats asmuo nusprendžia, jog jam reikalinga trečiojo asmens pagalba, todėl yra pagrindo įpareigoti atsakovą nustatyti taisyklėse alternatyvią galimybę asmeniui asmeniškai atlikti bankines operacijas“.

Taigi iš esmės teismas pripažino banko reikalavimą teikiant banko paslaugas už asmenį su negalia pasirašyti įgaliotam asmeniui kaip perteklinį ir be pagrindo ribojantį asmens su regos negalia teises savarankiškai naudotis banko paslaugomis.

Atkreiptinas dėmesys, jog nuo 2025 metų Lietuvoje įsigalios Lietuvos Respublikos gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų įstatymas, kuriuo įgyvendinama 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų.

³ Ieškinio faktinį pagrindą sudarė „ieškovo Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos tvirtinimas kad atsakovas „Swedbank“ AB neregijų atžvilgiu taiko tokias diskriminacines nuostatas. Neregiams neteikiamos bendrosios „Swedbank“ paslaugos. Neregijų parašas-laikomas juridškai niekiniu, nepaisant to, kad kitose valstybinėse ir verslo įstaigose, ir institucijose neregijų parašai yra pripažįstami teisėtais. Nors ir padidintas, tačiau išliko grynujų pinigų išėmimo dienos limitas. Neišduodamos visiems kitiems žmonėms prieinamos mokėjimo kortelės, o vietoj jų išduodamos kortelės su apribota atsiskaitymo funkcija prekybos ir paslaugų įmonėse, o šios funkcijos apribojimas trukdo neregiams įgyvendinti savo kaip vartotojų teises. Realiai sunkiai įgyvendinama ir internetinė bankininkystė, nes neregiai privalo pasirašyti sutartis dėl šių paslaugų teikimo, tačiau čia ir vėl jie susiduria su kliūtimis, nes sutarčiai pasirašyti reikia notaro patvirtinto įgaliojimo“.

Minėtas įstatymas *inter alia* bus taikomas elektroninių ryšių paslaugoms, išskyrus perdavimo (siuntimo) paslaugas, naudojamas įrenginių tarpusavio sąveikos paslaugoms teikti; banko paslaugoms vartotojams (2 str. 4 d. 1 p., 4 p.).

Pagal šio įstatymo 7 straipsnio 1 dalies nuostatas, ekonominės veiklos vykdytojai privalės užtikrinti, kad rinkai pateikiami šio įstatymo 2 straipsnio 2 dalyje nurodyti gaminiai, taip pat šio įstatymo 2 straipsnio 4 dalyje nurodytos teikiamos paslaugos atitiktų šio įstatymo 1 priede nustatytus gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimus. Paslaugas teikiančios labai mažos įmonės atleidžiamos nuo prieinamumo reikalavimų laikymosi ir pareigų, susijusių su prieinamumo reikalavimų laikymusi (7 str. 1 d.).

Įstatymo 1 priede nurodoma, kad, pavyzdžiui, informacija apie gaminius bei paslaugas, įskaitant ir informacijos pateikimą interneto svetainėse, turėtų būti pateikiama šiais būdais: daugiau kaip viena jusle atpažįstamu būdu; suprantamai; tokiu būdu, kad naudotojai galėtų ją suvokti; tinkamo dydžio ir tipo šriftu atsižvelgiant į numatomas gaminio naudojimo sąlygas ir užtikrinant pakankamą kontrastą, taip pat pritaikant tarpus tarp raidžių, eilučių ir pastraipų ir pan.

Taigi Bendrovės teikiamoms paslaugoms taip pat bus taikomos Gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų įstatymo nuostatos, pagal kurias paslaugos privalės būti pritaikytos asmenims, turintiems regos negalią.

Remiantis tyrimo metu nustatytais faktiniais duomenimis konstatuotina, kad Bendrovė nepateikė duomenų, pagrindžiančių, kad Bendrovės paslaugomis Pareiškėjas gali naudotis tik per įgaliotą asmenį (atstovą) ir negali to daryti savarankiškai (Lygių galimybių įstatymo 4 str.).

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 Pareiškėją, turintį regos negalią.

Bendrovei siūlytina sudaryti sąlygas visiems asmenims, nepaisant negalios, naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis (Lygių galimybių įstatymo 29 str. 2 d. 2 p.).

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Siūlyti Bendrovei sudaryti lygias galimybes visiems asmenims, nepaisant negalios, naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis.
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.

Sprendimas per 1 (vieną) 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.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė