



Vykdymo užtikrinimo priemonių rinkinys

**Europos negalios forumas
2024 m. gegužės mėn.**

Šio dokumento rengimą finansavo Europos Sąjunga. Tačiau šiame leidinyje yra išreikšta tik autoriaus(-ių) nuomonė ir požiūris, kuris nebūtinai sutampa su Europos Sąjungos arba Europos Komisijos nuomone. Todėl už juos neatsako nei Europos Sąjunga, nei paramą suteikusi institucija.



Turinys

Turinys	2
Padėka	3
Įvadas	4
Kodėl reikia užtikrinti teisė aktų vykdymą?.....	4
Kaip galite užsitikrinti savo teises?.....	5
Kaip šis priemonių rinkinys gali jums padėti?.....	6
Žodynėlis	6
1 dalis. Teismo vykdomo užtikrinimas ES lygmeniu	8
Europos Komisija. Pažeidimų nagrinėjimo procedūros.....	8
Europos ombudsmenas.....	11
Europos Parlamento Peticijų komitetas (PETI).....	14
2 dalis. Neteisminio vykdomo užtikrinimas nacionaliniu lygmeniu	18
Lygybės įstaigos.....	19
SOLVIT.....	21
Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net).....	23
Alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai (AGS).....	25
Nacionalinės keleivių teisių vykdomo užtikrinimo įstaigos.....	26
Nacionalinės žiniatinklio prieinamumo užtikrinimo įstaigos.....	28
Nacionalinės audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų reguliavimo institucijos.....	30
Nacionalinės reguliavimo institucijos (telekomunikacijų srityje).....	32
Europos prieinamumo aktas.....	33
3 dalis. Teismo vykdomo užtikrinimas	34
Europos Sąjungos Teisingumo Teismas (ESTT).....	36
3.1 dalis. Priemonės, padedančios užtikrinti teisminį vykdymą	38
Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra.....	38
„Jūsų Europos patarėjas“.....	40
<i>Pro bono</i> teisinės paslaugos.....	41
Strateginis bylinėjimasis.....	43
Kolektyvinis (arba grupės) ieškinys.....	45
Valstybės finansuojama teisinė pagalba.....	46
Išvados	46
Dokumento rengėjai	50

Apie Europos negalios forumą

Europos negalios forumas (ENF) – tai daugiau nei 100 narių vienijanti skėtinė organizacija, ginanti 100 mln. žmonių su negalia interesus visoje ES. Tai unikali žmonių su negalia ir jų šeimos narių valdoma platforma, per kurią yra išsakoma tvirta ir vieninga žmonių su negalia nuomonė, kuria ES yra skatinama įgyvendinti JT neįgaliųjų teisių konvenciją (JT NTK).

Šio priemonių rinkinio tikslas

Šio priemonių rinkinio tikslas yra suteikti žmonėms su negalia ir jiems atstovaujančioms organizacijoms galimybę apžvelgti jų teisių gynimo mechanizmus, kuriais jie galėtų pasinaudoti, patyrę arba nustatę ES teisės akte numatytą savo teisių pažeidimą, ir paaiškinti, kokia priemonė būtų tinkamiausia kiekvienu atskiru atveju. Kadangi vykdymą turi bendrai užtikrinti tiek Europos, tiek nacionalinės institucijos, šiame priemonių rinkinyje yra išskiriami du jų lygmenys: administracinis ir teisminis.

Padėka

Europos negalios forumas (ENF) norėtų padėkoti visiems šiame priemonių rinkinyje paminėtiems asmenims iš žmonių su negalia organizacijų ir kitų įstaigų, kurie suteikė vertingos informacijos bei pateikė pavyzdžių, įžvalgų ir atsiliepimų. Ypač norėtume padėkoti Europos aklujų sąjungai (EAS), Europos kurčiųjų sąjungai (EKS), organizacijai „Inclusion Europe“ ir Europos nacionalinių lygybės įstaigų tinklui (Equinet) už jų pastabas, o taip pat Danijos civilinės aviacijos ir geležinkelių administracijai bei Airijos aviacijos administracijai už jų darbo pavyzdžius, siekiant užtikrinti keleivių teises. Galiausiai ENF norėtų padėkoti advokatų kontorai „DLA Piper“ už jų *pro bono* pagalbą, peržiūrint priemonių rinkinio teisinę dalį ir pasaulinei nevyriausybinei organizacijai „PILnet“ už tokios *pro bono* teisinės pagalbos suradimą.

Įvadas

Kodėl reikia užtikrinti teisės aktų vykdymą?

Dėl savo įpareigojančio pobūdžio, teisės aktai yra laikomi viena iš veiksmingiausių mūsų turimų priemonių, skirtų kurti įtraukią visuomenę, pašalinti esamas kliūtis ir kovoti su diskriminacija. Dėl šios priežasties [Neigaliųjų teisių konvencijos \(NTK\) 4 straipsniu](#) valstybės, šios Konvencijos Šalys, yra įpareigosotos imtis įstatymų leidybos priemonių, kad būtų įgyvendintos jos nuostatos.

Europos Sąjungai (ES) yra būdinga labai svarbi ypatybė, kurios neturi kitos panašios regioninės organizacijos – tai jos gebėjimas priimti teisės aktus, kuriais juridiniams asmenims yra suteikiamos¹ konkrečios teisės ir pareigos.

Savo ataskaitoje „[Jūsų teisės Europos Sąjungoje](#)“ (2021 m.) paaiškinome, kaip vis didėjantis ES teisės aktų skaičius daro tiesioginį poveikį žmonių su negalia gyvenimui. Pavyzdžiui, Europos teisės aktuose šiuo metu yra draudžiama diskriminacija dėl negalios tiek darbo, tiek profesinio mokymo srityse; reikalaujama, kad viešosios interneto svetainės ir mobiliosios programėlės būtų pritaikytos žmonėms su negalia, o keliaujant suteikta teisė pasinaudoti atitinkama pagalba.

Deja, tam, kad teisių būtų laikomasi, nepakanka jų numatyti teisės aktuose. Žmonės vis dar yra diskriminuojami dėl turimos negalios, o jiems reikiamos sąlygos ne visada yra sudaromos. Kai teisės aktų yra nesilaikoma, jie turi būti vykdomi priverstinai. Sakydami „vykdomi priverstinai“ turime omeny valstybės narės, įmonės, organizacijos arba asmens privertimą laikytis tam tikrų teisės aktų. Kitaip tariant, užtikrinti, kad jie darytų tai, ko iš jų yra reikalaujama teisės akte².

¹ Juridinis asmuo – tai bet koks asmuo, įmonė ar subjektas, turintis įstatymuose numatytas teises ir pareigas.

² Šaltinis: [Britannica.com](https://www.britannica.com)

Kaip galite užsitikrinti savo teises?

Teismai paprastai yra laikomi pagrindine vieta, kurioje yra priverstinai vykdomi įstatymai ir reikalaujama atlyginti žalą, tačiau realybėje įstatymų laikymąsi galima užtikrinti, naudojant daugybę kitų mechanizmų. Kalbant apie Europos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, reikia atsižvelgti į du aspektus:

- (1) vykdymas turi būti užtikrinamas bendromis nacionalinių ir Europos lygmens institucijų pastangomis;
- (2) šių dviejų lygmenų institucijos gali užtikrinti teisminį ir (arba) neteisminį vykdymą.

Kaip suprasite iš šio priemonių rinkinio turinio, ką bedarytumėte: kreiptumėtės į nacionalinius teismus, ombudsmeno institucijas ar teiktumėte skundus Europos Komisijai, – turėtumėte galimybę pasinaudoti įvairiais mechanizmais. Sprendimas, ką turėtumėte iš jų rinktis, priklausys nuo to, kas pažeidė įstatymą, kokios rūšies įstatymas buvo pažeistas, kokio rezultato tikėtės ir kiek žmogiškųjų bei finansinių išteklių tam turite. Kiekvienas mechanizmas yra skirtas konkrečiam tikslui ir turi savų privalumų bei trūkumų.

Galiausiai svarbu prisiminti, kad nors ES teisės aktų vykdymo taisyklės nustato ES, valstybės narės turi veiksmų laisvę, susijusią su vykdymo užtikrinimo mechanizmais, kuriuos jos įgyvendina, perkeldamos ES direktyvų nuostatas į nacionalinę teisę, įgyvendindamos reglamentus ir numatydamas nuobaudas už pažeidimus. Valstybės narės taip pat yra atsakingos už teisminių ir neteisminių sistemų kūrimą ir aprūpinimą ištekliais nacionaliniu lygmeniu. Kuo daugiau išteklių ir galių turės nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, tuo kokybiškiau jos galės teikti paslaugas asmenims, kurių teisės buvo pažeistos.

Kaip šis priemonių rinkinys gali jums padėti?

Šis priemonių rinkinys turėtų padėti jums apžvelgti pagrindinius mechanizmus, kuriais galite pasinaudoti, siekdami užtikrinti, jog bus vykdomos **ES teisės aktuose** numatytos jūsų teisės. Todėl šiame priemonių rinkinyje tokie mechanizmai yra suskirstyti į dvi dideles grupes pagal jų lygmenį (Europos ir nacionalinį) bei pobūdį (teisminį ir neteisminį). Taip pat pateiksime kiekvienoje grupėje esančių mechanizmų bendrą paaiškinimą, patikslinsime, kada jais galite pasinaudoti ir paaiškinsime, kokie yra jų pagrindiniai privalumai ir trūkumai. Norėdami tai aiškiau iliustruoti, priemonių rinkinyje, kai tai bus įmanoma, pateiksime su negalia susijusius praktinius pavyzdžius ir rekomendacijas.

Tačiau šiame dokumente nebus informacijos, kaip užtikrinti NTK, Europos Žmogaus Teisių Teismo ir Jungtinių Tautų mechanizmų vykdymą. Daugiau informacijos apie JT mechanizmus galite rasti:

- [ENF priemonių rinkinyje dėl bendradarbiavimo su Neįgaliųjų teisių komitetu](#)
- [ENF priemonių rinkinyje dėl bendradarbiavimo su Konvencijos dėl visų formų diskriminacijos panaikinimo moterims \(CEDAW\) komitetu](#)

Žodynėlis³

Vykdyimo užtikrinimas – tai tam tikro įstatymo pažeidimo nustatymo, atgrasymo nuo jo, žalos atlyginimo ir nubaudimo už jį procesas. Valstybės narės gali paskirti skirtingus teisminius arba neteisminius subjektus, kurie bus atsakingi už įstatymo vykdymo užtikrinimą.

Žalos atlyginimas – tai situacijos, kurios metu buvo pažeistos asmens teisės, ištaisymo procesas. Žalos atlyginimo proceso metu dažnai yra naudojamos teisių gynimo priemonės.

Teisių gynimo priemonė – tai vykdyimo užtikrinimo įstaigos sprendimas, kuriuo yra siekiama atlyginti žalą nukentėjusiam asmeniui arba

³ Rengdami šį žodynėlį, naudojome tokius šaltinius, kaip [Europos viešojo administravimo instituto dokumentas dėl ES teisės įgyvendinimo](#), [Vartotojų programos priemonių rinkinys dėl kolektyvinio teisių gynimo](#) ir [NVO „Systemic Justice“ teisės terminų žodynas](#). Taip pat buvo naudojami „Collings“, „Oxford“ ir „Cambridge“ žodynai.

organizacijai. Teisių gynimo priemonės gali būti įvairių formų, pavyzdžiui, tai gali būti finansinė kompensacija, nuobauda, įpareigojimas nutraukti tam tikrą elgesį arba elgtis tam tikru būdu.

Teismo vykdomo užtikrinimas – tai priverstinio vykdymo procesas, kurį vykdo (ES arba nacionaliniai) teismai. Jų vaidmuo yra nepriklausomai ir nešališkai taikyti įstatymus konkrečių bylų metu. Šalys privalo laikytis ES ir nacionalinių teismų priimtų sprendimų.

Privalomas sprendimas – tai sprendimas, kurio privaloma laikytis. Jei jis yra galutinis, tuomet paprastai jo nebegalima užginčyti teisme.

Teismas – tai vieta, kurioje teisėjai nagrinėja ir sprendžia teisinius ginčus. Europos Sąjunga ir jos valstybės narės turi savo teismus, kuriuose yra nagrinėjamos įvairių rūšių bylos.

Neteismo vykdomo užtikrinimas – tai priverstinio vykdymo procesas, kurį ne teisme vykdo šiuo tikslu paskirtos institucijos. Jomis gali būti ombudsmenai, nacionalinės vykdomo užtikrinimo arba lygybės įstaigos. Jų sprendimų šalys ne visada privalo laikytis, todėl juos gali tekti vykdyti teismine tvarka.

1 dalis. Teisminio vykdymo užtikrinimas ES lygmeniu

Europos Komisija. Pažeidimų nagrinėjimo procedūros

Europos Komisija dažnai yra vadinama „sutarčių sergėtoja“, kadangi viena iš pagrindinių jos užduočių yra užtikrinti ES teisės aktų vykdymą. Jei atlikdama savo tyrimus arba gavusi skundų ji nustato, kad ES šalis pažeidė ES teisę (nesilaikydama Sutarties nuostatų, ES reglamentų ir direktyvų), Europos Komisija gali pradėti „pažeidimo nagrinėjimo procedūrą“.

Pažeidimo nagrinėjimo procedūra – tai ikiteisminė priemonė, leidžianti ES šalims savanoriškai ištaisyti susidariusią padėtį. Ji pradama nuo prašymo pateikti informaciją (oficialaus pranešimo), vėliau pateikiant oficialų prašymą laikytis ES teisės (pagrįstą nuomonę). Nepavykus įgyvendinti šio etapo, Europos Komisija gali pradėti teismo procesą, dėl atitinkamos ES šalies kreipdamasi į Europos Teisingumo Teismą. Jei pažeidimas, priėmus Teismo sprendimą, yra daromas toliau, Komisija netgi gali Teismo prašyti atitinkamai šaliai skirti pinigines baudas ([daugiau informacijos apie pažeidimų nagrinėjimo procedūras](#)).

Praktiškai pažeidimų nagrinėjimo procedūros dažniausiai yra pradamos direktyvų perkėlimo į nacionalinę teisę metu. Tokiu atveju jos gali būti pradamos dėl nepranešimo apie direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę priemonės, neteisingą perkėlimą į nacionalinę teisę ir neteisingą taikymą. Tačiau net ir nustačius galimą ES pažeidimą, Europos Komisija neprivalo pradėti pažeidimo nagrinėjimo procedūros. Jei jos manymu tai būtų tikslinga, ji taip pat gali pasinaudoti išankstiniu pažeidimo nagrinėjimo procesu, dar vadinamu „EU Pilot“. „EU Pilot“ – tai internetinė priemonė, leidžianti pradėti neoficialų konfidencialų dialogą tarp Europos Komisijos ir atitinkamos valstybės narės, nepradedant oficialios pažeidimo nagrinėjimo procedūros. Ši priemonė gali būti naudinga sprendžiant techninius klausimus.

Negalios pavyzdžiai

- **Europos prieinamumo aktas.** 2023 m. birželio mėn. Europos Komisija Bulgarijai, Airijai, Kiprui, Nyderlandams ir Lenkijai išsiuntė pagrįstą nuomonę (prašymą laikytis reikalavimo), nes jos iki nustatyto laikotarpio (2022 m. birželio mėn.) jai nepranešė apie Akto perkėlimo į nacionalinę teisę priemones. Jei šios valstybės narės nesilaikytų reikalavimų, Europos Komisija galėtų dėl jų kreiptis į Europos Teisingumo Teismą ([daugiau informacijos apie prieinamumo akto pažeidimo nagrinėjimo procedūrą](#)).
- **Keleivių teisės.** 2015 m. vasario mėn. Europos Komisija kreipėsi į Europos Teisingumo Teismą dėl Austrijos, kuri nesilaikė savo įsipareigojimų pagal [Reglamentą \(ES\) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių](#). Be kita ko, Viena nenurodė stoties, kurioje keleiviai su negalia galėtų gauti jiems reikiamą pagalbą. Sprendimas buvo priimtas Austrijai laiku neįvykdžius tokių priemonių ir neatsakius į oficialius pranešimus (prašymus pateikti informaciją) bei pagrįstą nuomonę (prašymą laikytis reikalavimų). Byla buvo baigta 2015 m. rugsėjo mėn., Austrijai nurodžius autobusų stotį, kurioje žmonės su negalia gautų jiems reikiamą pagalbą ([daugiau informacijos apie keleivių teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą](#)).
- **Skubios pagalbos pranešimai.** 2019 m. Ispanijos žmonių su negalia atstovų komitetas (CERMI) Europos Komisijai pateikė ataskaitą, prašydamas pradėti pažeidimo nagrinėjimo procedūrą prieš Ispaniją dėl to, kad ji nepritaikė skubiosios pagalbos telefono numerio 112 žmonėms su negalia, kaip to buvo reikalauta Universaliųjų paslaugų direktyvoje, kuri vėliau buvo panaikinta ir pakeista Europos elektroninių ryšių kodeksu ([daugiau informacijos apie skubios pagalbos pranešimų pažeidimų nagrinėjimo procedūrą](#)). 2019 m. liepos mėn. [Europos Komisija pradėjo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą prieš Ispaniją](#), kuri buvo baigta 2020 m. balandžio mėn.

Kaip elgtis?

- Bet kuris asmuo arba organizacija, mananti(-s), kad nacionalinė institucija pažeidė ES teisės aktą, gali skaitmeniniu būdu arba fiziškai kreiptis į Europos Komisiją. [Paspaudus šią nuorodą, galima pateikti internetinį skundą komisijai](#), o [paspaudus šią nuorodą, galima parsisiųsti fizinę skundo formą, kurią užpildžius, galima išsiųsti komisijai tradiciniu paštu](#). Fizinę formą galite adresuoti Europos Komisijos generaliniam sekretoriui Briuselyje arba ES Komisijos biurui savo šalyje ([daugiau informacijos apie tai, kaip susisiekti su komisija](#)).
- Nepamirškite, kad Europos Komisija skundą nagrinės tik tuo atveju, jei ES teisės aktą pažeidė ES šalies valdžios institucija (o ne privatūs asmenys, įmonės ar įstaigos). Net ir nustačiusi pažeidimą, Europos Komisija neprivalo pradėti pažeidimo nagrinėjimo procedūros.
- Norėdami sužinoti, kokie įpareigojimai taikomi jūsų valstybės narės institucijoms, galite [pasinaudoti ENF parengtais priemonių rinkiniais](#), susijusiais su įvairiais ES teisės aktais. Turėdami abejonių, visada galite peržiūrėti teisės aktus tiesiogiai arba [kreiptis į ENF sekretoriata](#).
- Pateikus skundą Europos Komisijai, būtų naudinga apie tai informuoti ENF sekretoriata. Tai ne tik padės geriau suprasti pateiktų skundų skaičių ar jų temas, bet ir suteiks galimybę ENF darbuotojams juos paminėti, susitikus su Europos Komisijos pareigūnais.
- Jei pažeidimų nagrinėjimo procedūros yra neveiksmingos, Komisija gali dėl valstybės narės kreiptis į Europos Teisingumo Teismą.

Europos ombudsmenas



[Europos ombudsmenas](#) – tai nepriklausoma Europos įstaiga, kuri yra atsakinga už Europos Sąjungos viešojo administravimo institucijų (ES institucijų, įstaigų, tarnybų ir agentūrų) netinkamo administravimo atvejų tyrimą. Netinkamo administravimo atvejai vyksta tuomet, kai institucija arba bet kuri kita ES įstaiga nesilaiko

pagrindinių teisių, ES teisės aktų ir gero administravimo principų.

Europos ombudsmeno darbo sritys apima skaidrumo klausimus (galimybę susipažinti su dokumentais), ES lėšų valdymą, pagrindines teises (įskaitant įtvirtintas NTK), ES teisės aktų pažeidimą (kai Komisija netinkamai atliko pažeidimo nagrinėjimo procedūrą), ES įdarbinimo procesą ir ES personalo klausimus.

Europos ombudsmenas gali atlikti tyrimą savo iniciatyva arba remdamasis ES piliečio ar bet kurio fizinio arba juridinio asmens, gyvenančio ES valstybėje narėje arba joje turinčio registruotąją buveinę, skundu. Šiame procese ombudsmenas gali prašyti informacijos iš atitinkamų ES institucijų ir įstaigų.

Tyrimo pabaigoje ombudsmenas gali atitinkamai institucijai parengti pasiūlymą dėl sprendimo būdo. Jei jis bus neveiksmingas, tuomet jis pateiks rekomendacijas, kaip dar būtų galima spręsti susidariusią situaciją. Jei atitinkama institucija rekomendacijų nepriimtų, ombudsmenas galėtų parengti specialųjį pranešimą Europos Parlamentui. Nors ombudsmeno sprendimų teisiškai nėra privaloma laikytis, jo išvadų dažniausiai yra laikomasi ([daugiau informacijos apie Europos ombudsmeno darbą](#)).

Negalios pavyzdžiai

- **Europos fondai.** 2021 m. Europos ombudsmenė savo iniciatyva pradėjo tyrimą, kaip Komisija stebi, ar valstybės narės naudoja ES struktūrinius fondus, skirtus skatinti žmonių su negalia teisę į savarankišką gyvenimą ir jų įtrauktį į bendruomenę. Atlikusi tyrimą, ombudsmenė padarė išvadą, kad Komisija galėtų pateikti aiškesnes gaires, kaip skatinti deinstitutionalizavimą struktūrinių fondų kontekste ir kad būtų galima imtis tolesnių veiksmų, siekiant gerinti stebėseną ir vykdymo užtikrinimą ([daugiau informacijos apie ombudsmenės savo iniciatyva atliktą tyrimą dėl Europos fondų naudojimo](#)).
- **Žiniatinklio prieinamumas.** 2015 m. JT komitetas, atsakingas už vertinimą, kaip ES laikosi NTK, nustatė, kad ES institucijos turėjo dėti daugiau pastangų, kad pagerintų savo interneto svetainių pritaikymą žmonėms su negalia. Gavusi šią išvadą ir informaciją iš tokių organizacijų kaip Europos aklujų sąjunga dėl problemų, susijusių su komisijos interneto svetainių pritaikymu žmonėms su negalia⁴, ombudsmenė 2017 m. pradėjo Europos Komisijos veiklos tyrimą. Patenkinta Komisijos veiksmais, kurių pastaroji ėmėsi, siekdama pagerinti susidariusią situaciją, ombudsmenė pateikė Komisijai keletą rekomendacijų. Tyrimas buvo baigtas 2018 m. ([daugiau informacijos apie ombudsmenės atliktą žiniatinklio prieinamumo tyrimą](#)).
- **Europos fondai.** 2019 m. spalio mėn. Europos savarankiško gyvenimo tinklas (ENIL) pateikė skundą dėl Europos Komisijos naudojimosi Europos struktūriniais ir investiciniais fondais institucinės priežiūros įstaigų statybai Portugalijoje ir Vengrijoje. Po tyrimo ombudsmenė padarė išvadą, jog nepaisant nustatytų trūkumų, Komisija ėmėsi veiksmų nustatytoms problemoms spręsti. Ji pasiūlė

⁴ O konkrečiau dėl Komisijos portalo „Išsakykite savo nuomonę“ (angl. *Have Your Say*) ir kitų *ad hoc* (šiam tikslui skirtų) apklausų nepritaikymo žmonėms su negalia, kuris turėjo įtakos žmonėms, turintiems regos sutrikimų, ir jiems atstovavusių organizacijų galimybei pasisakyti viešų konsultacijų metu, įskaitant konsultacijas pritaikymo žmonėms su negalia ir jų įtraukties klausimais.

tris rekomendacijas susidariusiai situacijai pagerinti ([daugiau informacijos apie ENIL skundą Europos ombudsmenei](#)).

- **Įdarbinimo procesai.** 2018 m. kovo mėn. du kandidatai, turintys regėjimo negalią, dalyvavę ES valstybės tarnautojų įdarbinimo procese, pasiskundė, jog internetinės prašymų dėl darbo formos nebuvo tinkamai pritaikytos žmonėms su negalia, o testo metu jiems nebuvo sudarytos atitinkamos sąlygos. Atlikusi tyrimą, ombudsmenė padarė išvadą, kad Europos personalo atrankos tarnybos (EPSO) veiksmai gali būti laikomi netinkamu administravimu, ir pateikė rekomendacijas, kaip būtų galima pagerinti susidariusią situaciją ([daugiau informacijos apie ombudsmenės tyrimą dėl ES valstybės tarnautojų įdarbinimo proceso](#)).

Kaip elgtis?

- Europos ombudsmenei skundą gali pateikti bet kuris ES pilietis arba ES registruotas asmuo, įmonė ar organizacija. Prieš kreipdamiesi į Europos ombudsmenę, pirmiausia turite pabandyti kilusią problemą išspręsti su atitinkama institucija.
- Norėdami pateikti skundą, galite užpildyti [internetinę Europos ombudsmenės skundo formą](#) arba šią [fizinę Europos ombudsmenės skundo formą](#) ir ją išsiųsti paštu Europos ombudsmeno tarnybai Strasbūre (Prancūzijoje) ⁵.
- Ombudsmenei skundą galite pateikti net jei jis su jumis asmeniškai nėra susijęs.
- Nepamirškite, kad skundas bus priimtas tik tuo atveju, jei jis bus susijęs su ES institucija, įstaiga, tarnyba arba agentūra ([ES institucijų, įstaigų, tarnybų arba agentūrų sąrašą rasite čia](#)) ir bus pateiktas per 2 metus nuo tos dienos, kai sužinojote apie problemą.

⁵ Europos ombudsmenės adresas: Médiateur européen, 1 avenue du Président Robert Schuman, CS 30403, F-67001 Strasbourg Cedex

- Jei jūsų skundas yra susijęs su nacionalinių, regioninių arba vietos valdžios institucijų netinkamu administravimu, nesijaudinkite, – jį galėsite pateikti nacionaliniams ir regioniniams ombudsmenams ([nacionalinių ir regioninių ombudsmenų sąrašą rasite čia](#)).
- Nors ombudsmeno rekomendacijų teisiškai nėra privaloma laikytis, jų nesilaikant, Europos ombudsmenė gali parengti pranešimą Europos Parlamentui, šiuo klausimu atkreipdama visuomenės dėmesį.
- Jei norite sužinoti daugiau apie Europos ombudsmenės darbą, perskaitykite [šią brošiūrą apie Europos ombudsmenės darbą](#).

Europos Parlamento Peticijų komitetas (PETI)

Europos Parlamente Peticijų komitetas (PETI) yra atsakingas už ES piliečių ir organizacijų pateiktų peticijų priėmimą, svarstymą ir tolesnius veiksmus. Peticijos gali būti teikiamos, siekiant atkreipti Parlamento dėmesį konkrečia tema, kuri jiems daro tiesioginį poveikį ir patenka į ES veiklos sritį. Tai gali būti piliečių teisės, aplinka, vartotojų apsauga ar laisvas judėjimas. Peticijos gali būti teikiamos skundo, prašymo arba pastabos forma. Peticija galima raginti Europos Parlamentą priimti poziciją konkrečiu klausimu arba atkreipti dėmesį į bet kokį valstybės narės, vietos valdžios institucijos ar kitos institucijos daromą jūsų teisių pažeidimą. Pateikus peticiją, komitetas patikrins, ar ji yra priimtina ir imsisi tolesnių veiksmų. Gali būti gauti įvairūs rezultatai: komitetas gali Komisijos paprašyti atlikti išankstinį tyrimą dėl jūsų peticijos (kai peticija yra susijusi su ES teisės taikymu); paprašyti nacionalinių valdžios institucijų pateikti informaciją arba paaiškinimus; parengti ir pateikti pranešimus bei rezoliucijas, dėl kurių bus balsuojama plenariniame posėdyje (išimtinis atvejis); apsilankyti atitinkamoje šalyje arba regione, siekiant nustatyti faktus, ir parengti pranešimą su pastebėjimais ir rekomendacijomis; pasiūlyti alternatyvias teisių gynimo priemones arba įtraukti peticiją į komiteto darbotvarkę ir aptarti ją posėdžio metu.

Peticijų komitetas neturi tyrimo ir vykdymo užtikrinimo įgaliojimų, todėl gali pateikti tik neprivalomas laikytis rekomendacijas. Nepaisant to, tai gali būti gera priemonė atkreipti politinį dėmesį į konkrečius klausimus.

Negalios pavyzdžiai.

- **Europos Parlamento rezoliucija dėl neįgaliųjų apsaugos.**
2021 m. spalio mėn., Peticijų komitetui gavus daugybę peticijų negalios klausimais, Europos Parlamentas [priėmė rezoliuciją su rekomendacijomis Europos Komisijai ir jos valstybėms narėms dėl tokių su negalia susijusių klausimų](#), kaip laisvas judėjimas, sąlygų pritaikymas žmonėms su negalia, diskriminacija, užimtumas ir švietimas.
- **Žmonių su negalia teisės Covid-19 krizės metu.** 2020 m. organizacija „Inclusion Europe“ pateikė [peticiją Peticijų komitetui, kad atkreiptų dėmesį į žmonių, turinčių intelekto negalia, ir jų šeimoms narių, padėti](#) Covid-19 pandemijos metu ir paragino skirti pirmenybę su negalia susijusių paslaugų teikimui. Peticija buvo pripažinta priimtina, todėl ją išklusė narių komitetas. Dėl to 2020 m. liepos mėn. Komisijos buvo paprašyta pateikti daugiau informacijos ir [Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją dėl asmenų, turinčių intelekto negalia, padėties Covid-19 metu](#). Organizacija „Inclusion Europe“ pasirinko Peticijų komitetą, nes krizės metu toks peticijų tipas gali padėti didinti EP narių informuotumą. Peticija sukėlė debatus ir tarpinstitucines diskusijas, o Parlamento priimta rezoliucija buvo nacionaliniu lygmeniu išsiuntinėta kompetentingoms ministerijoms ([daugiau informacijos apie organizacijos „Inclusion Europe“ peticiją Europos Parlamentui](#)).

- **Marakešo sutarties ratifikavimas.** 2011 m. Europos aklujų sąjunga ir jos narė iš Didžiosios Britanijos – Karališkasis nacionalinis aklujų institutas (RNIB) pateikė peticiją dėl knygų ir kitų aklujų prieigos prie knygų ir kitų spausdintų leidinių pritaikymo akliesiems. Šia peticija buvo siekiama skatinti ES prisijungimą prie Marakešo sutarties, kuriam prieštaravo kai kurios valstybės narės. Peticijų komitetas išnagrinėjo peticiją ir [2016 m. buvo priimta Europos Parlamento rezoliucija dėl Marakešo sutarties ratifikavimo](#). Šia rezoliucija Taryba yra raginama skubiai ratifikuoti sutartį. Šiuo atveju, peticija buvo naudojama, siekiant daryti spaudimą valstybėms narėms.
- **Peticijų teikimas nacionalinėmis gestų kalbomis.** 2016 m. [Europos kurčiųjų sąjunga \(EKS\) pateikė peticiją, prašydama Europos Parlamento leisti kurtiesiems teikti peticijas savo nacionaline gestų kalba](#). Iki šiol kurtieji turėjo vienintelę galimybę teikti peticijas viena iš 24 ES oficialiųjų kalbų, neatsižvelgiant į tai, kad Europos Sąjungoje taip pat yra 30 nacionalinių gestų kalbų. Šiuo metu šią peticiją nagrinėja EP nariai, kurie kelių susirinkimų metu analizuoja, kokios yra galimybės įgyvendinti tokį sprendimą.

Kaip elgtis?

- Peticiją Komitetui gali pateikti kiekvienas ES registruotas asmuo arba organizacija⁶. Prašymas gali būti pateiktas elektroniniu būdu per [Europos Parlamento Peticijų komiteto \(PETI\) interneto portalą](#) arba tradiciniu paštu Komiteto adresu⁷. Jei pasirinksite antrąjį būdą, nereikės pildyti jokios standartinės formos, tačiau savo peticijos formoje turėsite nurodyti savo vardą, pilietybę, nuolatinį adresą, ją pasirašyti ir pridėti nurodytus faktus pagrindžiančius dokumentus ([daugiau informacijos apie peticijos teikimą](#)).

⁶ Piliėtis, gyventojas arba juridinis asmuo, kurio buveinė yra registruota ES valstybėse narėse

⁷ Peticijų komiteto adresas: European Parliament, Chair of the Committee on Petitions, c/o PETI Secretariat Rue Wiertz 60, 1047 Brussels, BELGIUM

- Peticijų komitetas gali priimti skundus iš įvairių lygmenų valdžios įstaigų, ko negali daryti Europos Komisija ir ombudsmenas.
- Nors Peticijų komitetas negali priversti vykdyti teisės aktų, tai gali būti puiki priemonė atkreipti visuomenės ir politikų dėmesį į konkrečią problemą. Europos Parlamento atliekamas tyrimas, apsilankymas atitinkamoje vietoje arba rezoliucijos, kuria valstybės narės ir Europos institucijos yra raginamos imtis veiksmų, priėmimas gali būti puikus būdas didinti informuotumą apie esamos politikos ir teisės aktų trūkumus.
- Kol Komitetas peržiūrės peticiją ir parengs rezoliuciją, turite būti pasiruošę EP nariams suteikti bendrąją informaciją. Priėmus rezoliuciją, vertėtų kreiptis į EP narius, kad jie geriau suprastų kilusią problemą ir palankiau balsuotų.
- Norėdami užtikrinti didesnę matomumą, galite žmonių paprašyti, kad jie oficialiai paremtų jūsų peticiją, pateikdami atitinkamą informaciją Peticijų interneto portale. Tačiau turite nepamiršti, kad Komiteto svarstymai ir sprendimai bus paremti tik peticijoje pateiktu turiniu, nepriklausomai nuo jų pasirašiusių arba palaikančių žmonių skaičiaus.

2 dalis. Neteisminio vykdymo užtikrinimas nacionaliniu lygmeniu

Nors vykdymo užtikrinimo mechanizmai ES lygmeniu gali būti naudingi tokiais atvejais, kai, pavyzdžiui, valstybės narės arba ES institucijos nesilaiko reikalavimų, tačiau siekiant žalos atlyginimo individualiais atvejais, veiksmingiausi būtų nacionaliniai mechanizmai. Kituose puslapiuose sužinosite, jog prieš kreipdamiesi į teismą (žr. teisminis vykdymo užtikrinimas), galėsite pasinaudoti įvairiomis priemonėmis, kurios jums bus prieinamos nacionaliniu lygmeniu.

Vienos iš jų, pavyzdžiui, lygybės įstaigos, padės tokiose įvairiose srityse, kaip užimtumas, švietimas, transportas ir apgyvendinimas, įskaitant atvejus, susijusius su ES teisės aktais. Tuo tarpu kitos, pavyzdžiui, nacionalinės keleivių teisių vykdymo užtikrinimo įstaigos (NVUĮ) arba Žiniatinklio prieinamumo užtikrinimo įstaigos (ŽPD NUĮ), užtikrins tik tas jūsų teises, kurios yra numatytos konkrečiame ES teisės akte, pavyzdžiui, Keleivių teisių reglamentuose arba Žiniatinklio prieinamumo direktyvoje. Kai kurie nacionaliniai mechanizmai, pavyzdžiui, SOLVIT ir Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net), yra laikomi konkrečiomis Europos Komisijos iniciatyvomis, skirtomis skatinti ES teisės aktų laikymąsi nacionaliniu lygmeniu. Daugiausia dėmesio skiriama tarpvalstybiniam ginčams.

Pagrindiniai neteisminio vykdymo užtikrinimo mechanizmų privalumai yra tai, jog, palyginti su teisminio vykdymo užtikrinimo mechanizmais, jų metu nėra imami mokesčiai už teisinę paslaugą, o skundus nagrinėja tos srities ekspertai. Pagrindinis trūkumas yra tas, kad, priklausomai nuo jų įgaliojimų, turimų išteklių, įgūdžių ir kompetencijos, jų sprendimų kartais yra neprivaloma vykdyti, todėl nukentėjęs asmuo privalo pradėti teisinius procesus prieš pažeidimą padariusią šalį.

Lygybės įstaigos

Lygybės įstaigos – tai nepriklausomos viešosios organizacijos, atliekančios pagrindinį vaidmenį, nacionaliniu lygmeniu įgyvendinant, taikant ir užtikrinant ES bei nacionalinių lygybės teisės aktų vykdymą⁸. Nepaisant jų skirtingos struktūros, įgaliojimų ir veikimo būdų, visos jos turi tokias minimalias bendras kompetencijas: I) teikti nepriklausomą pagalbą diskriminacijos aukoms, nagrinėjant jų skundus, II) atlikti nepriklausomus diskriminacijos tyrimus bei skelbti ataskaitas, ir III) teikti rekomendacijas, įskaitant tas, be kita ko, susijusias su politikos pakeitimais dėl jų nagrinėjamo atvejo⁹.

Nors lygybės įstaigos buvo įsteigtos pagal ES lygybės teisės aktuose nustatytus reikalavimus, siekiant kovoti su diskriminacija dėl rasės, etninės kilmės ir lyties, šiuo metu dauguma jų taip pat kovoja su diskriminacija dėl tokių kitų priežasčių, kaip negalia. Todėl lygybės įstaigos yra laikomos viena iš tų vietų, į kurią galite kreiptis, jei norite užsitikrinti savo teisių įgyvendinimą, kaip tai yra numatyta [Direktyvoje, nustatančioje vienoda požiūrį užimtumo ir profesinėje srityje](#), kuri taip pat galioja žmonėms su negalia, Lyčių lygybės ir Rasių direktyvose, o taip pat Europos ir nacionaliniuose kovos su diskriminacija teisės aktuose, susijusiuose su tokiomis įvairiomis sritimis, kaip švietimas, apgyvendinimas ir transportas. Be to, dauguma lygybės įstaigų yra laikomos [JT NTK nacionaliniais stebėsenos mechanizmais](#), padedančiais spręsti klausimus, susijusius su Konvencijoje įtvirtintomis teisėmis.

Daugeliu atvejų lygybės įstaigos, gavusios jūsų skundą, stengsis priimti draugišką sprendimą ne teismo tvarka. Tačiau konkretūs dalykai, kurių galite iš jų tikėtis, kiekvienoje šalyje skirsis. Vienos iš jų gali padėti

⁸ Dabartinė ES sistema apima [Direktyvą dėl kovos su diskriminacija dėl rasės ir etninės kilmės](#) (2000 m.), [Direktyvą dėl kovos su diskriminacija darbe dėl religijos, tikėjimo, negalios, amžiaus arba seksualinės orientacijos](#) (2000 m.), (2006 m.) [Direktyvą dėl vienodo požiūrio į vyrus ir moteris užimtumo ir švietimo srityje](#), (2004 m.) [Direktyvą dėl vienodo požiūrio į vyrus ir moteris dėl galimybės naudotis prekėmis bei paslaugomis ir prekių tiekimo bei paslaugų teikimo](#) ir [ES pagrindinių teisių chartiją](#).

⁹ Pagrindinis šio skyriaus šaltinis: [Europos nacionalinių lygybės įstaigų tinklo \(Equinet\) interneto svetainė](#).

nukentėjusiesiems siūlydamos teisinės konsultacijas ir skundų nagrinėjimą draugiškais būdais, tuo tarpu kitos gali dalyvauti bylinėjimosi procesuose, atstovaudamos nukentėjusiesiems bylose. Kai kurios lygybės įstaigos taip pat turi įgaliojimus priimti sprendimus, teikdamos rekomendacijas arba priimdamos teisiškai privalomus sprendimus dėl diskriminacijos aukų pateiktų reikalavimų.

Tikėtina, kad tokia struktūros, įgaliojimų ir veikimo būdų įvairovė greitu metu keisis, kai tik [bus priimti lygybės įstaigoms galiojantys standartai](#).

Šiomis dviem direktyvomis, kurias 2022 m. pasiūlė Europos Komisija, bus nustatyti minimalieji reikalavimai, kurių turės laikytis visos esamos lygybės įstaigos. Jie užtikrins didesnę nepriklausomumą, pakankamus išteklius, iniciatyvias informuotumo didinimo priemones ir dar daugiau priemonių padėti aukoms (įskaitant draugišką susitarimą, bylinėjimosi įgaliojimus ir tinkamų sąlygų sudarymą žmonėms su negalia).

Negalios pavyzdžiai

- **Belgijoje** dėl savo turimos negalios buvo atleistas darbuotojas, turintis autizmo spektro sutrikimą. Įsikišus Tarpfederaliniam lygių galimybių centrui – UNIA (Belgijos lygybės įstaigai), bendrovės vadovybė atsiprašė ir sudarė tinkamas sąlygas ([daugiau informacijos apie Belgijos lygybės įstaigos nagrinėtą bylą](#)).
- **Čekijoje** pradinė mokykla nusprendė nutraukti individualiai pritaikytą studijų planą mokiniui, turinčiam specialiuosius poreikius, dėl to, jog iš Pedagoginio-psichologinio konsultavimo centro negavo atnaujintos rekomendacijos. Įsikišus Čekijos viešajam teisių gynėjui (lygybės įstaigai), susidariusi situacija buvo išspręsta ([daugiau informacijos apie Čekijos lygybės įstaigos nagrinėtą bylą](#)).
- **Prancūzijoje** darbdavys atsisakė sudaryti tinkamas sąlygas darbuotojui, turinčiam negalią, ir pagal gydytojo rekomendaciją jai suteikti kitas pareigas. Darbuotoja nusprendė kreiptis į Teisių gynėją

(lygybės įstaiga). Po tyrimo, Gynėjas padarė išvadą, kad darbuotoja susidūrė su diskriminacijos atveju ir bendrovei rekomendavo atlyginti padarytą žalą ([daugiau informacijos apie Prancūzijos lygybės įstaigos nagrinėtą bylą](#)).

Kaip elgtis?

- [Europos nacionalinių lygybės įstaigų tinklo \(Equinet\) interneto svetainė](#) yra išties informatyvus šaltinis, norintiems geriau suprasti šių įstaigų darbo principus.
- Nukentėję nuo (arba žinodami apie) diskriminacijos atvejo(-į), galite kreiptis į [savo gyvenamosios vietos valstybėje esančią lygybės įstaigą](#). Jos interneto svetainėje rasite daugiau informacijos apie konkrečią skundo teikimo procedūrą. Dažniausiai tai bus internetinė forma, telefono skambutis, fizinis susitikimas arba tradiciniu paštu siunčiamas rašytinis skundas.
- Kiekvienoje valstybėje narėje yra bent viena lygybės įstaiga. Pasidomėkite, kokia lygybės įstaiga užsiima aktyvia kovos su diskriminacija dėl negalios veikla jūsų šalyje ir sužinokite kokios rūšies pagalbą ji gali jums pasiūlyti. Jos gali padėti įvairiose srityse (švietimo, transporto, užimtumo ir t. t.).
- Net jei ir negalės išspręsti jūsų konkretaus skundo, lygybės įstaigos galės jums suteikti naudingos informacijos ir nukreipti jus į tuo klausimu kompetentingas institucijas.

SOLVIT



SOLVIT – tai internetinė, nemokama paslauga, kurią teikia ES, Islandijos, Lichtenšteino ir Norvegijos nacionalinės viešojo administravimo institucijos. Šios paslaugos tikslas – spręsti [problemas](#),

[susijusias su ES piliečių tarpvalstybinių teisių pažeidimais](#), kuriuos padaro vietinės, regioninės arba nacionalinės valdžios institucijos. SOLVIT siūlo greitesnį, neformalų, alternatyvų teisės aktų pažeidimų sprendimo mechanizmą vietoj teismo bylos nagrinėjimo, pateikiant oficialų skundą Komisijai arba teikiant peticiją.

Be kita ko, SOLVIT gali jums padėti tokiose srityse, kaip: profesinės kvalifikacijos pripažinimas, darbas užsienyje, sveikatos draudimas, nedarbo išmokos, vizos ir teisė gyventi šalyje. Negalios klausimais, SOLVIT gali būti puikus mechanizmas, padedantis spręsti problemas, susijusias su judėjimo laisve, pavyzdžiui, Europos asmens su negalia automobilio statymo kortele. Kiekvienas, susidūręs su problema, naudojantis savo teisėmis kitoje ES šalyje, gali kreiptis pagalbos į savo šalies centrą, atlikdamas internetinę procedūrą. Šis centras susisieks su šalies, kurioje kilo problema, SOLVIT centru ir stengsis ją išspręsti per 10 savaičių.

Negalios pavyzdžiai

- **Judėjimo laisvė.** Nuo 2018 iki 2022 metų SOLVIT gavo 260 užklausų dėl Europos asmens su negalia automobilio statymo kortelės. Tokie skundai daugiausia yra susiję su kortelės suteikiamomis teisėmis, kai yra keliaujama į kitą valstybę narę, abipusiu nacionalinių automobilių statymo kortelių pripažinimu ir baudų, gautų net ir parodžius kortelę, argumentavimu¹⁰.
- **Pasienio darbuotojai.** SOLVIT išnagrinėjo skundą dėl Prancūzijos atsisakymo suteikti Belgijoje dirbančiam pasienio darbuotojui atostogas ir skirti išmoką, kad galėtų pasirūpinti šeimos nariu, turinčiu negalią¹¹.

Kaip elgtis?

- [SOLVIT svetainėje galite pateikti bet kokį skundą](#). Norėdami jį pateikti, turėsite atitikti šiuos reikalavimus: skunde turi būti nurodyta, jog ES teisės pažeidė viešojo administravimo institucija, kuri yra kitoje šalyje nei jūsų (tarpvalstybinis pobūdis), o byla turi būti dar nepradėta nagrinėti teisme.

¹⁰ [Nuoroda į SOLVIT pavyzdžius, susijusias su judėjimo laisve](#)

¹¹ [Nuoroda į SOLVIT pavyzdį apie Belgijos pasienio darbuotoją](https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/enforcement-tools/solvit_en)https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/enforcement-tools/solvit_en

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net)



[Europos vartotojų centrų tinklas \(ECC-Net\)](#) yra visos Europos organizacija, turinti 29 centrus ir 150 teisės ekspertų, padedančių ES, Norvegijos ir Islandijos vartotojams gauti žalos atlyginimą, kai pažeidžiamos jų teisės pagal ES vartotojų teisės aktus. Tokios teisės gali būti taikomos vartojimo sutartims, mokėjimo būdams, kainodaros

taisyklėms, PVM, siuntimo ir pristatymo sąlygoms, garantijoms ir gražinimams, keleivių teisėms bei apgyvendinimo viešbutyje sąlygoms¹². ES vartotojų teisė gali būti pažeista, kai asmeniškai arba internetu perkate prekes arba paslaugas ir kai keliaujate į bet kurią kitą ES valstybę narę, Norvegiją ir Islandiją.

Prireikus ECC-Net jus nemokamai informuos apie jūsų teises ir jų apsaugą pagal ES teisę, o ekspertai pakonsultuos dėl tarpvalstybinių ginčų su įmonėmis. Jei reikės, ECC bandys rasti draugišką sprendimą su atitinkamu komercinės veiklos vykdytoju. Jei komercinės veiklos vykdytojas nenorės bendradarbiauti, ECC jums patars reikalauti žalos atlyginimo, taikant kitus neteisminius mechanizmus (tokius Alternatyvius ginčų sprendimo būdus rasite toliau) arba teismo procedūras (ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, kuri yra paašškinta teismo vykdomo užtikrinimo skyriuje).

Pavyzdžiai

Italija. Organizuodama kelionę į Italiją, vartotoja įsigijo šešis bilietus aplankyti Koliziejų su savo šeima ir draugais. Tačiau dėl pandemijos grupė negalėjo keliauti. Pardavėjas suteikė kuponą, kad jie galėtų atvykti vėliau. Po kelių mėnesių mirė vartotojos brolis, su kuriuo ji ketino keliauti. Dėl šios

¹² Norėdami sužinoti daugiau informacijos, perskaitykite [ES vartotojų teises](#) ir [ES keliautojų teises](#).

netekties vartotoja nebegalėjo laikytis pradinio plano, todėl nusprendė į Italiją nevykti visai. Paprašiusi gražinti pinigus, ji negavo jokieo atsakymo. Po ECC-Net įsikišimo pardavėjas gražino pinigus už įsigytus šešis bilietus¹³.

Kaip elgtis?

- Vartotojų centras jums padės tik tuo atveju, jei I) problema kilo kitoje ES šalyje nei jūsų, II) jūs jau pateikėte raštišką reikalavimą bendrovei, III) dar nesate pradėję teisinės procedūros ir IV) byla nėra susijusi su sukčiavimu. Pasirinkę savo šalies ECC, rasite konkrečią informaciją skundai pateikti. [Išsamų Europos vartotojų centrų sąrašą rasite čia.](#)
- Kad galėtumėte pateikti skundą internetu, pirmiausia turėsite nurodyti savo asmens duomenis, susijusio komercinės veiklos vykdytojo (oro linijų bendrovės, parduotuvės arba viešbučio) pavadinimą, pateikti problemos aprašymą (nurodant datą ir pagrindinius įvykius), pageidautiną sprendimą (keitimas, remontas, pinigų gražinimas...) ir prisegti dokumentus (mokėjimo įrodymą, sąlygas, elektroninį susirašinėjimą su komercinės veiklos vykdytoju...). Pateikus skundą, Centras išnagrinės jūsų atvejį ir nurodys, ar jūsų pageidaujama sprendimą galima pasiekti teismine tvarka.
- Jei problemos su komercinės veiklos vykdytoju patiems nepavyksta išspręsti, ECC bandys rasti draugišką sprendimą (tam reikės, jog komercinės veiklos vykdytojas sutiktų bendradarbiauti). Deja, ECC neturi vykdymo užtikrinimo įgaliojimų, todėl negali priversti komercinės veiklos vykdytojo laikytis įstatymų. Jei ši savanoriška procedūra yra neveiksminga, šie centrai jus nukreips į tinkamiausią vykdymo užtikrinimo įstaigą, pavyzdžiui, alternatyvius ginčų sprendimo mechanizmus (žr. kitą punktą).

¹³ Šaltinis: [ECC-Net sėkmės istorijų svetainė](#)

Alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai (AGS)

Alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai (AGS) – tai neteisminiai ginčų sprendimo mechanizmai, suteikiantys vartotojams galimybę spręsti ginčus su komercinės veiklos vykdytoju, dalyvaujant nešališkai trečiajai šaliai (AGS įstaigai). Palyginti su teismo procedūromis, tai yra paprastas, sąžiningas ir ekonomiškai efektyvus vartotojų teisių užtikrinimo mechanizmas, ypač mažaverčių ginčų atvejais.

Nors ES bandė suderinti AGS sistemą, nustatydama bendrus minimaliuosius standartus, šis mechanizmas Europoje veikia gan nevienodai. Be kita ko, skiriasi komercinės veiklos vykdytojų pareiga dalyvauti tokiose procedūrose (tai ne visada yra privaloma) ir rezultatų pobūdis (sprendimo ne visada privaloma laikytis).

Šiuo metu yra daugiau kaip 400 notifikuojamų įstaigų, kurias galima pasitelkti vartotojų skundams nagrinėti tokiose srityse, kaip transportas (ypač kelionių lėktuvu), apranga, apgyvendinimas atostogų metu, IRT prekės ir paslaugos bei finansinės paslaugos.

Kaip elgtis?

- Prieš pateikdami skundą AGS įstaigai, turėtumėte tiesiogiai susisiekti su komercinės veiklos vykdytoju ir pabandyti išspręsti problemą su juo.
- Jei ginčas yra susijęs su internetu įsigyta preke arba paslauga, galite pasinaudoti Europos Komisijos sukurta [Elektronine ginčų sprendimo](#) (EGS) platforma, skirta tiesiogiai spręsti ginčus su komercinės veiklos vykdytojais. Naudodamiesi šia platforma, galite tiesiogiai susisiekti su komercinės veiklos vykdytoju arba susitarti, dėl Alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) įstaigos tarpininkavimo.
- Jei problemos su komercinės veiklos vykdytoju nepavyksta išspręsti tiesiogiai, galite pateikti skundą AGS įstaigai, daugeliu atveju užpildydami jos svetainėje pateiktą elektroninę formą. Kai kuriais atvejais jums tai gali tekti atlikti paštu.

- [Esamas nacionalines AGS įstaigas galite peržiūrėti šioje svetainėje. Daugiau informacijos apie AGS įstaigų darbą rasite tam skirtoje Europos Komisijos interneto svetainėje.](#)
- Nors Europos vartotojų apsaugos teisės aktų, kuriuose būtų numatytos konkrečios nuostatos dėl žmonių su negalia, yra nedaug, tačiau galite pasinaudoti AGS, kad užtikrintumėte keleivių teisių reglamentų vykdymą. Vokietijoje [Vokietijos Federalinė Vyriausybė pripažįsta Söp](#) kaip transporto sektoriuje veikiančią vartotojų taikinimo įstaigą. Ispanijoje [Ispanijos aviacijos saugos institucija \(EASA\) pradėjo veikti kaip AGS, užtikrindama oro transporto keleivių teises.](#)
- [Europos prieinamumo akto](#) 99-oje konstatuojamojoje dalyje valstybės narės yra raginamos numatyti alternatyvius ginčų sprendimo mechanizmus, skirtus išspręsti šios direktyvos nesilaikymo klausimus, kol dar nėra pateikti ieškiniai teismuose arba kitose kompetentingose administracinėse institucijose.

Nacionalinės keleivių teisių vykdymo užtikrinimo įstaigos

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos (NVUĮ) yra valstybių narių paskirtos viešosios įstaigos, tikrinančios, ar oro transporto, geležinkelių, vandens kelių, miesto ir tolimojo susisiekimo įmonės paiso keleivių teisių. Tokios teisės, be kita ko, apima kompensaciją ir (arba) pinigų gražinimą kelionės vėlavimo arba atšaukimo atveju, žmonių su negalia teisę naudotis transporto priemonėmis, atsakomybę už sugadintas arba pamestas judėjimo priemones bei nemokamą pagalbą. Daugiau informacijos apie tokias teises rasite [penkiuose Europos keleivių teisių reglamentuose](#). Jei manote, kad nebuvo paisoma jūsų teisių pagal šiuos reglamentus, galite kreiptis į kompetentingą NVUĮ. Kai kuriais atvejais į jas galite kreiptis tiesiogiai, tačiau kitais atvejais pirmiausia turite pabandyti problemą išspręsti su vežėju, pasinaudodami jų turimais skundų nagrinėjimo mechanizmais.

Pavyzdžiai

- **Danijoje** riboto judumo keleivis Danijos nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai pateikė skundą dėl oro uosto paslaugų teikėjo nepakankamo tinkamos pagalbos suteikimo. Be kita ko, keleivis skundėsi nepagarbiu ir nemandagiu jam turėjusio padėti asmens požiūriu. Gavusi šį skundą, vykdymo užtikrinimo įstaiga susisieki su minėto asmens paslaugų teikėju, kad išsiaiškintu situaciją. Atlikusi tyrimą, NVUĮ padarė išvadą, kad paslaugų teikėjo procedūros atitiko [Reglamentą \(EB\) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru](#), tačiau problema kilo dėl sąmoningumo stygiaus. Todėl NVUĮ šiuo klausimu pateikė keletą rekomendacijų, į kurias paslaugų teikėjas atsižvelgė.
- **Airijoje** oro uosto apsaugos personalas pagarbiai nesielgė su keleiviu, turinčiu regos sutrikimų, ir nepaisė jo teisių, nors jis buvo iš anksto pranešęs, kad jam reikės pagalbos. Po tokios patirties keleivis nusprendė pateikti skundą atitinkamam oro uostui. Negavęs jokio atsakymo iš oro uosto, keleivis kreipėsi į kompetentingą NVUĮ. NVUĮ susiekė su oro uostu, kad išsiaiškintų jo politiką dėl aklujų ir regos sutrikimų turinčių keleivių, einančių per apsaugos punktą, o taip pat dėl darbuotojams rengiamų mokymų. Tikslas buvo įsitikinti, ar ji atitinka [Reglamentą \(EB\) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru](#). Šio proceso metu, oro uostas pateikė visą reikiamą informaciją ir atliko vidinį tyrimą, po kurio patvirtino, kad minėtas elgesys su keleiviu neatitiko jo standartų ir politikos. NVUĮ taip pat paprašė oro uosto susisiekti su keleiviu dėl neatsakyto skundo.

Kaip elgtis?

- Jei buvo pažeista kuri nors Keleivių teisių reglamentuose numatyta jūsų teisė, daugeliu atvejų turėtumėte kreiptis į šalies, kurioje įvyko incidentas, [Nacionalinę vykdymo užtikrinimo įstaigą](#) (NVUĮ). Kai kuriais atvejais NVUĮ reikalaus, kad prieš pateikdami jai skundą, pirmiausia jį pateiktumėte atitinkamam vežėjui.
- Kiekvienoje šalyje, priklausomai nuo naudojamos transporto rūšies (oro, geležinkelių, autobusų arba vandens transporto), yra skirtingos NVUĮ. [Išsamų NVUĮ sąrašą galite rasti Europos Komisijos interneto svetainėje](#). Atkreipkite dėmesį į tai, kad kai kuriose šalyse gali būti atskiros NVUĮ, atsakingos už oro transporto keleivių su negalia teises.
- Kaip NVUĮ galės jums padėti kiekvienoje valstybėje narėje, priklausys nuo įstaigos įgaliojimų ir išteklių. Jei NVUĮ nustatys, jog jūsų teisės visgi buvo pažeistos, galutinio jos sprendimo vežėjas ne visada privalės laikytis. Tokiu atveju turėsite apsvarstyti galimybę pasinaudoti kitais žalos atlyginimo būdais (kreipiantis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas, lygybės įstaigas arba nacionalinius teismus).
- Nors mes negalime jums duoti teisinio patarimo, tačiau patariame pranešti apie savo atvejį [ENF diskriminacijos incidentų duomenų bazėje](#). Ši informacija mums padės imtis įrodymais grįstų žmonių su negalia teisių gynimo veiksmų šioje srityje.

Nacionalinės žiniatinklio prieinamumo užtikrinimo įstaigos

Žiniatinklio prieinamumo direktyva (ŽPD) įpareigoja viešojo sektoriaus institucijas pritaikyti savo interneto svetaines ir mobiliąsias programėles žmonėms su negalia¹⁴. Jei aptikote žmonėms su negalia nepritaikytą interneto svetainę arba mobiliąją programėlę, greičiausias būdas išspręsti

¹⁴ Daugiau informacijos apie ES Žiniatinklio prieinamumo direktyvą rasite [ŽPD dažnai užduodami klausimai](#).

šią problemą yra pasinaudoti [grįžtamosios informacijos mechanizmu](#), kurį rasite atitinkamos svetainės ir programėlės [Pareiškime dėl prieinamumo](#). Šis mechanizmas padeda pranešti apie prieinamumo problemas arba prašyti tiesiogiai pateikti atitinkamoje svetainėje arba programoje žmonėms su negalia neprieinamą turinį.

Nepatenkinus tokio prašymo, galite bandyti susisiekti su [paskirtąja nacionaline vykdymo užtikrinimo įstaiga](#). Valstybės narės turi užtikrinti, kad būtų nustatyta „tinkama ir veiksminga“ vykdymo užtikrinimo procedūra, pagal kurią žmonės galėtų teikti skundus nacionalinei įstaigai, atsakingai už Žiniatinklio prieinamumo direktyvos vykdymo užtikrinimą. Į pareiškimą dėl prieinamumo turi būti įtraukta informacija apie vykdymo užtikrinimo procedūrą ir nacionalinę vykdymo užtikrinimo įstaigą.

Šios vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų užtikrinti, kad būtų laikomasi direktyvos prieinamumo reikalavimų, veiksmingai tvarkomi pranešimai apie neprieinamą turinį arba prašymai dėl prieinamo turinio, kurie buvo gauti naudojant grįžtamosios informacijos mechanizmą, o taip pat peržiūrėti viešojo sektoriaus institucijų atliktus neproporcingos naštos vertinimus. Kaip ir panašių mechanizmų atveju, nacionalinių ŽPD vykdymo užtikrinimo įstaigų procedūros įvairiose šalyse skirsis. Jei norite sužinoti daugiau konkrečios informacijos apie nacionalines vykdymo užtikrinimo procedūras, šią informaciją galite rasti [valstybių narių skelbiamose ŽPD stebėsenos ataskaitose](#).

Kaip elgtis?

- Susipažinkite su Žiniatinklio prieinamumo direktyva ir jos pagrindinėmis nuostatomis. Norėdami tai padaryti, galite pasinaudoti [ENF perkėlimo į nacionalinę teisę priemonių rinkiniu](#), [Dažnai užduodamais klausimais apie Žiniatinklio prieinamumo direktyvą](#) ir [Žiniatinklio prieinamumo iniciatyvos praktikos bendruomenėmis](#).
- Nustatykite, kokios konkrečios skaitmeninio prieinamumo taisyklės galioja jūsų šalyje. Šiuo tikslu, galite atsižvelgti į [konkrečius prieinamumo įsipareigojimus, apie kuriuos valstybės narės pranešė, perkeldamos ŽPD į savo nacionalinę teisę](#).

- Norėdami sužinoti, kaip pateikti skundą per grįžtamosios informacijos mechanizmą, galite naudoti [„U Power WAD“ projekto išteklius](#). Šiame projekte pateiktos priemonės padeda žmonėms su negalia geriau susigaudyti, kaip, kur ir kam galima pranešti apie prieinamumo problemas, su kuriomis jie susiduria, naršydami viešojo sektoriaus interneto svetainėse ir programėlėse.
- Jei viešojo sektoriaus institucija nesilaiko prieinamumo įsipareigojimų ir nereaguoja į prašymą, pateiktą naudojant grįžtamosios informacijos mechanizmą, galite kreiptis į [jūsų šalyje paskirtą vykdymo užtikrinimo įstaigą](#).
- Skirtingose valstybėse narėse turimi vykdymo užtikrinimo būdai gali skirtis. Daugumoje valstybių narių vykdymo užtikrinimo procedūrą sudarys trys etapai. Pirmą, atsakinga įstaiga surinks ir išnagrinės gautus skundus bei nuspręs, ar reikia pradėti procedūrą. Antra, nustačiusi įsipareigojimų pažeidimą, įstaiga galės duoti privalomus nurodymus dėl atitikties laikymosi su nurodytu jų įvykdymo terminu. Trečia, jei atitinkama organizacija nesilaikys arba atsisakys laikytis nurodymų, įstaiga ims vykdyti vykdymo užtikrinimo veiksmų¹⁵. Nors tai gali būti atliekama nurodymo atitinkamam viešajam sektoriui forma, nagrinėjant atvejus tarpininkavimo būdu, šalims nesugebant susitarti, skundo teikėjui gali tekti kreiptis į teismą¹⁶.
- Kadangi ši direktyva yra taikoma viešojo administravimo institucijoms, jam taip pat galės padėti nacionalinės ir regioninės ombudsmeno institucijos.

Nacionalinės audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų reguliavimo institucijos

Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyvoje (AŽPD) yra numatyti įpareigojimai dėl audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų (tokių kaip vertimas į gestų kalbą, subtitrai kurtiesiems ir neprigirdintiems bei garsiniai komentarai) prieinamumo ir diskriminacijos dėl negalios prevencijos. Kaip

¹⁵ Šaltinis: [Europos Komisijos tarnybų darbinis dokumentas dėl Žiniatinklio prieinamumo direktyvos įgyvendinimo](#) (2022 m.)

¹⁶ Šaltinis: [Tyrimas, kuriuo grindžiamas Žiniatinklio prieinamumo direktyvos vertinimas](#) (2020 m.)

ir bet kurios kitos direktyvos atveju, kad atitiktų šiuos bendruosius reikalavimus valstybės narės turi priimti nacionalinius teisės aktus. Siekdama užtikrinti šių taisyklių vykdymą, kiekviena ES šalis paskyrė [viena ar daugiau nepriklausomų nacionalinių reguliavimo institucijų \(NRI\), kurioms buvo pavesta įgyvendinti direktyvą](#). Be to, valstybės narės turi paskirti vieną, lengvai pasiekiamą ir viešai prieinamą kontaktinį centrą, kuris teiktų informaciją ir priimtų skundus prieinamumo klausimais.

Negalios pavyzdžiai

- **Portugalijoje** 2023 m. [Portugalijos audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų reguliavimo institucija ERC](#) televizijos kanalui SIC skyrė 45 000 EUR baudą už tai, kad priešrinkiminės kampanijos į Europos Parlamentą debatų metu nebuvo atliekamas vertimas į gestų kalbą. Toks sprendimas buvo priimtas, gavus Portugalijos politinės partijos PAN skundą ([daugiau informacijos apie Portugalijos audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų reguliavimo institucijos sprendimą](#)).
- **Prancūzijoje** 2023 m. [Prancūzijos audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų reguliavimo institucija ARCOM](#) įspėjo televizijos kanalus „France 5“ ir „France 2“ apie prastą kurtiesiems ir neprigirdintiesiems skirtų subtitrų kokybę dvejose iš jų transliuotų programų. Veiksmų buvo imtasi gavus skundą, kuriame buvo prašoma imtis veiksmų, kad būtų ištaisyta susiklosčiusi situacija ([daugiau informacijos apie Prancūzijos audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų reguliavimo institucijos sprendimą](#)).

Kaip elgtis?

- Susipažinkite su konkrečiomis jūsų šalyje galiojančiomis audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų pritaikymo žmonėms su negalia taisyklėmis. Norėdami tai padaryti, galite pasinaudoti vienu iš šaltinių, t. y. [konkrečiais pritaikymo žmonėms su negalia įsipareigojimais, apie kuriuos valstybės narės pranešė, perkeldamos AŽPD nuostatas į savo nacionalinę teisę](#).

- Peržiūrėkite tokius esamus šaltinius, kaip [ENF AŽPD perkėlimo į nacionalinę teisę priemonių rinkinys](#) ir [Europos žiniasklaidos stebėjimo centro AŽPD perkėlimo į nacionalinę teisę lentelė](#). Žiniasklaidos stebėjimo centro direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę lentelė jums padės geriau suprasti, kaip tam tikros direktyvos nuostatos buvo perkeltos į nacionalinę teisę.
- Nustatykite [savo šalies nacionalinę reguliavimo instituciją](#) ir susipažinkite su skundų teikimo ir vykdymo užtikrinimo procesais. Reguliavimo institucijos procedūros ir įgaliojimai kiekvienoje valstybėje gali būti skirtingi.

Nacionalinės reguliavimo institucijos (telekomunikacijų srityje)

[Europos elektroninių ryšių kodeksas \(EERK\)](#) – tai direktyva, kuria yra siekiama nustatyti ES lygmens teisinę sistemą, skirtą koordinuoti nacionalinius teisės aktus dėl elektroninių ryšių tinklų ir paslaugų. Tai apima telefonijos paslaugas, Europos bendrąjį pagalbos telefono numerį 112 ir bazinę prieigą prie interneto. EERK taip pat apima konkrečias nuostatas, skirtas užtikrinti, kad galutiniai naudotojai su negalia galėtų naudotis šiomis paslaugomis ir jas rinktis tokiomis pačiomis sąlygomis, kaip ir kiti.

Valstybės narės turi paskirti kompetentingas įstaigas, kurios užtikrintų kodekso nuostatų laikymąsi. [Išsamų kompetentingų įstaigų sąrašą galite rasti Europos elektroninių ryšių reguliuotojų institucijos \(BEREC\) interneto svetainėje](#). Kai kurios pagrindinės nacionalinėms reguliavimo institucijoms pavestos užduotys yra įgyvendinti rinkos reguliavimą, užtikrinti tarifų skaidrumą, prisidėti prie galutinių paslaugų gavėjų teisių apsaugos, prireikus, koordinuojant veiksmus su kitomis kompetentingomis institucijomis.

Palyginti su kitais ES teisės aktais, EERK vartotojų teisių apsaugos srityje valstybėms narėms suteikia daug laisvės. Jame nenumatyti jokie konkretūs vykdymo užtikrinimo mechanizmai, įskaitant nuobaudas ar teisių gynimo priemones. Tačiau yra paminėtas vienas iš neteisminio ginčų sprendimo

mechanizmų, t. y. alternatyvus ginčų sprendimo mechanizmas (žr. ankstesnį punktą šiuo pavadinimu).

Deja, nėra jokios informacijos apie vartotojams nacionaliniu lygmeniu prieinamus vykdymo užtikrinimo mechanizmus, todėl geriausia būtų [tiesiogiai kreiptis į nacionalinę kompetentingą instituciją](#).

Europos prieinamumo aktas

Europos prieinamumo aktas (EPA), kuris bus pradėtas taikyti nuo 2025 m. – tai direktyva, kuria bus nustatyti minimalieji prieinamumo reikalavimai tam tikriems ES vidaus rinkoje tiekiamiems produktams ir paslaugoms. Šioje direktyvoje yra numatyti įvairūs mechanizmai, kuriais siekiama užtikrinti, kad ekonominės veiklos vykdytojai (įskaitant produktų gamintojus ir paslaugų teikėjus) darytų tai, ko iš jų yra reikalaujama pagal šį įstatymą. Nors dar anksti apibendrinti visus turimus vykdymo užtikrinimo mechanizmus (kadangi valstybės narės turi tam tikrą veiksmų laisvę), šiame akte yra numatyti tam tikri bendrieji reikalavimai.

Viena vertus, rinkos priežiūros institucijos bus atsakingos už produktų atitikties stebėseną ir galės pašalinti produktą iš rinkos, jei bus toliau nesilaikoma reikalavimų. Kita vertus, valstybės narės turės paskirti specialią instituciją, kuri tikrintų, ar paslaugos atitinka reikalavimus, ir nagrinėtų skundus. Vartotojai ir žmonių su negalia organizacijos galės teikti skundus teismui arba kompetentingai institucijai, kad pastarieji užtikrintų įsipareigojimų vykdymą pagal šį aktą. Deja, to atlikti nebus įmanoma, jei pažeidimą padarys valdžios institucijos ([daugiau informacijos apie EPA](#)).

3 dalis. Teisminio vykdymo užtikrinimas

Kaip jau tikriausiai supratote, neteisminio vykdymo užtikrinimo mechanizmai tai greitas, paprastas ir ekonomiškai efektyvus būdas siekti žalos atlyginimo, kai yra pažeidžiamos jūsų teisės. Tačiau priimtų sprendimų ne visada privaloma laikytis arba jie šalių netenkina. Tokiu atveju, galite apsvarstyti kitą alternatyvą – teisminį vykdymo užtikrinimą, kuriuo pasirūpins nacionaliniai teismai ir, tam tikrais atvejais, – Europos Sąjungos Teisingumo Teismas. Nors jis ir nepatenka į šio Priemonių rinkinio taikymo sritį, tačiau taip pat nereikėtų pamiršti [Europos Žmogaus Teisių Teismo](#) (EŽTT) – tarptautinio teismo, aiškinančio Europos žmogaus teisių konvenciją.¹⁷

Nacionaliniai teismai atlieka pagrindinį vaidmenį, užtikrindami ES teisės aktų vykdymą, kadangi jie privalo įgyvendinti ne tik ES teisės aktus, bet ir apsaugoti juose numatytas asmenų teises. Kai jūsų teisės pažeidžiamos valstybėje narėje, teismai privalo užtikrinti veiksmingą teisių gynimą (įpareigodami nutraukti neteisėtą elgesį ir (arba) atlyginti žalą). [Kad teisme iškeltumėte tam tikrą bylą, turite žinoti, kad kiekviena valstybė narė turi savo procedūras, teisių gynimo priemones ir sankcijas.](#)

Retais atvejais asmenys taip pat gali prašyti užtikrinti vykdymą, kreipdamiesi į Europos Sąjungos Teisingumo Teismą, kuris priims galutinį sprendimą dėl ES teisės aktų aiškinimo ir taikymo. Atskirame skirsnyje galėsite labiau įsigilinti į šios svarbios ES institucijos veiklą.

Nors dėl privalomo teismo sprendimų vykdymo užtikrinimo jis yra laikomas pagrindine vieta, kurioje galima siekti žalos atlyginimo, tačiau dėl tokių gerai žinomų kliūčių, kaip procesinių veiksnių pobūdis (kuris gali būti sudėtingas, reikalaujantis daug laiko ir ilgas) bei didelės išlaidos (kurias daugiausia sudaro advokato ir teismo mokesčiai), žmonėms gali būti sudėtinga kreiptis. Nepaisant to, tai neturėtų atgrasyti žmonių su negalia ir jų atstovų nuo žmogaus teisių gynimo, kreipiantis į nacionalinius teismus. Atskirame skyriuje rasite išnagrinėtas kelias priemones, kurios gali padėti užtikrinti teisę į teisingumą.

¹⁷ Nors ši Konvencija nepriklauso ES teisei, tačiau joje išdėstyti principai ir teisės taip pat galima taikyti. Todėl ją taip pat verta panagrinėti. [ENF interneto svetainėje rasite skiltį, kurioje yra apžvelgiamos su negalia susijusios EŽTT nagrinėtos bylos.](#)

Nacionalinio teismo vykdomo užtikrinimo pavyzdžiai, ginant žmonių su negalia teises

- **Oro transporto keleivių teisių reglamentas.** 2008–2009 m. trijų skirtingų skrydžių metu, oro linijų bendrovė „EasyJet“ atsisakė įlaipinti tris keleivius, sėdėjusius neįgaliųjų vežimėliuose. Oro linijų bendrovė teigė, jog pastarieji negali keliauti be juos lydinių asmenų. Reikalaudami savo teisių pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006, keleiviai pateikė ieškinį teismui, kuris priėmė jiems palankų sprendimą ir bendrovei „EasyJet“ skyrė 70 000 EUR baudą ir papildomą 2 000 EUR kompensaciją kiekvienam keleiviui. Nepaisant oro linijų bendrovės bandymų šį teismo sprendimą apskųsti, [Prancūzijos Aukščiausiasis Teismas \(Cour de Cassation\) 2015 m. šį sprendimą dar kartą patvirtino](#). Proceso metu keleiviams pagalbą suteikė *Association des paralyses de France (APF)* ([daugiau informacijos apie oro transporto keleivių teisių teismo bylą](#)).
- **Lygių galimybių užimtumo srityje direktyva.** Vienos Antverpene (Belgijoje) įsikūrusios laivybos bendrovės darbuotojas buvo atleistas, kai nusprendė grįžti į darbą po ilgų nedarbingumo atostogų, kurias jis buvo pasiėmęs dėl kilusios depresijos ir išsekimo. Bendrovės teigimu, ji jam daugiau nebeturėjo darbo. Kadangi darbuotojas tai palaikė jį diskriminuojančiu atleidimu dėl turimos negalios, jis nusprendė kreiptis į teismą. Belgijos teismas, suprasdamas, kad depresija ir išsekimas įeina į negalios apibrėžimą pagal [ES direktyvą dėl nediskriminavimo užimtumo srityje](#), išnagrinėjęs bylą, nustatė, jog asmuo buvo diskriminuotas dėl negalios. Bendrovė visgi turėjo laisvą darbo vietų, todėl negalėjo įrodyti, kad darbuotojas buvo atleistas dėl ekonominių priežasčių. Teismas taip pat nustatė, jog šiam asmeniui nebuvo sudarytos tinkamos sąlygos palaipsniui grįžti į darbą. Teismas nurodė minėtam asmeniui skirti šešių mėnesių darbo užmokesčio dydžio kompensaciją, neatskaičius mokesčių ([daugiau informacijos apie Belgijos diskriminacijos dėl darbo atvejį](#)).

Europos Sąjungos Teisingumo Teismas (ESTT)



[Europos Sąjungos Teisingumo Teismas](#) (ESTT) yra Europos Sąjungos teisminė institucija. Jos vaidmuo yra užtikrinti, kad Europos teisės aktai būtų aiškinami ir taikomi vienodai ir kad ES šalys ir ES institucijos laikytųsi ES teisės aktų¹⁸. Nepaisant jo svarbos ES teisės aktų kontekste, individualūs skundai ESTT yra retai teikiami. Į ESTT galite tiesiogiai kreiptis, pavyzdžiui, kai ES institucijos sprendimas jus paveikė asmeniškai ir tiesiogiai, tačiau dažniausiai asmuo gali kreiptis į ESTT netiesiogiai:

- kai asmuo iškelia bylą nacionaliniame teisme ir kyla klausimų dėl atitinkamų ES teisės aktų aiškinimo (prejudicinio sprendimo). Klausimo perdavimas ESTT yra teismo, o ne atitinkamo asmens prerogatyva;
- kai asmuo praneša Komisijai apie tai, kad valstybė narė nesilaiko ES teisės aktų, Komisija netgi gali kreiptis į ESTT dėl valstybės narės¹⁹.

ESTT dažniausiai sprendimą priima, kai bylos yra susijusios su:

- **teisės aktų aiškinimu.** Kai nacionaliniai teismai abejoja ES teisės aktų aiškinimu arba galiojimu, arba nacionalinių teisės aktų suderinamumu su ES teisės aktais, jie gali paprašyti ESTT juos paaiškinti. ESTT pateiktą atsakymą, vadinamą „prejudiciniu sprendimu“, nacionalinis teismas privalo taikyti nagrinėjamoje byloje.
- **teisės aktų vykdymo užtikrinimu.** Kai nacionalinė vyriausybė nesilaiko ES teisės aktų, Europos Komisija arba kita ES šalis gali iškelti bylą ESTT. Jei pažeidimo nagrinėjimo procedūra bus nesėkminga, Europos Komisija paduos valstybę narę į ESTT (žr. priemonių rinkinio 1 dalį).

¹⁸ Daugiau informacijos rasite [tam skirtoje Europos Sąjungos interneto svetainėje](#).

¹⁹ Šaltinis: [Teisių įgyvendinimas. Pagrindinių teisių padėtis Europos Sąjungoje](#) (Pagrindinių teisių agentūros 2012 m. ataskaita)

- **ES teisės aktų panaikinimu.** Jei ES teisės aktas²⁰ prieštarauja ES sutartims arba pagrindinėms teisėms, ES vyriausybė, ES Taryba, Europos Komisija arba Europos Parlamentas gali prašyti teismo jį atšaukti. Asmenys tai gali padaryti tik tada, kai ES teisės aktas yra tiesiogiai su jais susijęs²¹ (pavyzdžiui, administraciniai sprendimai ar sankcijos) arba gali įrodyti, kad jis jiems daro tiesioginį ir asmeninį poveikį.
- **ieškiniais dėl neveikimo.** Kai Parlamentas, Taryba arba Europos Komisija nesiima veiksmų, kurių jie privalo imtis, ES vyriausybės arba kitos institucijos gali perduoti bylą Teismui. Fiziniai asmenys ir įmonės tai gali padaryti tik tada, kai atitinkama institucija turėjo vadovautis konkrečiai jiems skirtu aktu. O prieš kreipdamiesi į teismą, jie pirmiausia turi kreiptis į atitinkamą instituciją, kad ji imtųsi veiksmų.
- **ieškiniais dėl žalos atlyginimo.** Jei ES veiksmai arba neveikimas pakenkė asmens arba įmonės interesams, jie gali iškelti bylą ESTT. Tačiau, kad ES būtų laikoma atsakinga, reikia atitikti tris kriterijus: 1) ES institucija turi būti padariusi neteisėtą veiksma, 2) turi būti patirta faktinė žala ir 3) tarp neteisėto veiksmo ir padarytos žalos turi būti priežastinis ryšys.

ES teismo vykdyto užtikrinimo pavyzdžiai, ginant žmonių su negalia teises

- **Prejudicinis sprendimas dėl diskriminacijos užimtumo srityje.** 2017 m. Estijos kalėjimo vadovybė atleido neprisigirdintį darbuotoją, vadovaudamasi nacionalinėmis taisyklėmis, pagal kurias buvo draudžiama įdarbinti asmenis, kurių klausos aštrumas neatitinka minimaliųjų garso suvokimo ribų. Šis asmuo pradėjo teisminį procesą, kuris pasiekė Estijos Aukščiausiąjį Teismą. Siekdamas

²⁰ ES teisės aktais yra laikomi reglamentai, direktyvos, sprendimai, rekomendacijos ir nuomonės.

²¹ Tai atsitinka labai retai, kadangi dauguma teisės aktų yra bendro pobūdžio.

išsiaiškinti, ar tokiam atleidimui taikyti nacionalinės teisės aktai atitinka Konstituciją ir ES teisės aktus, Aukščiausiasis Teismas paprašė šį klausimą išspręsti ESTT. [2021 m. prejudiciniame sprendime](#) ESTT nusprendė, kad Estijos teisės aktai prieštaravo Direktyvai 2000/78/EB dėl vienodo požiūrio užimtumo ir profesinėje srityje ([daugiau informacijos apie diskriminacijos užimtumo srityje byla Estijoje](#)).

- **ES teisės aktai dėl institucionalizavimo.** 2019 m. Europos savarankiško gyvenimo tinklas (ENIL) ir dvi kitos žmonių su negalia teisių organizacijos užginčijo Europos fondų lėšų naudojimą institucijoms statyti Bulgarijoje. Ieškovai norėjo, kad ESTT sustabdytų tokių lėšų išmokėjimą (kadangi Komisija tai daryti atsisakė). Deja, Teismas nusprendė, kad žmonių su negalia organizacijų pareikštas ieškinys dėl sprendimo panaikinimo yra nepriimtinas. Pagrindinė priežastis, ESTT teigimu, buvo ta, kad šalys, padavusios apeliacinį skundą, su tuo nebuvo tiesiogiai susijusios, nes jos nebuvo tiesioginės finansinės paramos gavėjos ir nebuvo atsakingos už išmokėtų fondo lėšų grąžinimą. Nors šis ieškinys nebuvo patenkintas, šį atvejį galima laikyti geru pavyzdžiu, kaip piliečiai gali kreiptis į ESTT ne tik dėl nacionalinių teismų ikiteisminių klausimų²².

3.1 dalis. Priemonės, padedančios užtikrinti teisminį vykdymą

Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra

Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra – tai teismo vykdomo užtikrinimo mechanizmas, kuriuo naudodamiesi galite kreiptis į teismą dėl civilinio ar prekybos ginčo (pavyzdžiui, jei negavote savo užsakymo, arba buvo atšauktas jūsų skrydis), turinčio tarpvalstybinį

²² Šaltinis: „Cambridge University Press“ leidinys „Europos konstitucinės teisės apžvalga“ (angl. [European Constitutional Law Review](#)) (2022 m.) ir [ENIL specialusis straipsnis](#).

elementą (kai jūs arba kita šalis esate kitoje ES valstybėje narėje, išskyrus Daniją²³, kuriai netaikomas ES reglamentas dėl ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros²⁴), kurio vertė yra ne didesnė kaip 5 000 EUR, neskaitant išlaidų.

Jei bus įvykdytos šios sąlygos, galėsite kreiptis į teismą, naudodamiesi vadinamąją Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra. Pagrindiniais privalumais bus laikoma tai, jog procedūrai pradėti jums nereikės samdyti advokato, todėl ieškinį bus galima išspręsti greičiau, o procedūra bus paprastesnė, ypač tarpvalstybinių ieškinių atveju. Tačiau galite patirti tam tikrų išlaidų, pavyzdžiui, teismo arba vertimo išlaidas, kurios, laimėjus bylą, gali būti kompensuotos.

[Ieškinio dėl nedidelės sumos nagrinėjimo procedūrą galite pradėti internetu](#) užpildydami formą, kurioje reikės pateikti visą reikalingą informaciją (turėsite pridėti visus su byla susijusius dokumentus, pavyzdžiui, sąskaitas faktūras), ir nusiųsdami ją jurisdikciją turinčiam teismui. Teismas per 14 dienų nuo formos gavimo turės užpildyti „atsakymo formą“ ir jos kopiją nusiųsti atsakovui, kuris per 30 dienų turės atsakyti, užpildydamas kitą atsakymo formą. Per 30 dienų nuo atsakovo atsakymo gavimo teismas turės priimti sprendimą, paprašyti papildomos informacijos arba pakviesti šalis į žodinį bylos nagrinėjimą. Žodinio bylos nagrinėjimo atveju advokato dalyvavimas nėra būtinas, o, jei bus įmanoma, teismo posėdis gali vykti per vaizdo konferenciją arba telekonferenciją. Proceso pabaigoje teismas išduos pažymą, kuri privalės būti vykdoma visose valstybėse narėse be jokių papildomų formalumų²⁵.

Kaip elgtis?

- Daugiau informacijos rasite [Europos Komisijos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros priemonių rinkinyje](#).
- Ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra gali puikus mechanizmas nagrinėti ieškinius pagal keleivius teisių reglamentus.

²³ Nepaisant to, Danija turi nacionalinę ieškinių nagrinėjimo procedūrą, kuri yra lygiavertė Europos ieškinių nagrinėjimo procedūrai. Pagal šią procedūrą yra nagrinėjama daug bylų, susijusių su [Reglamentu \(EB\) Nr. 261/2004](#) (tačiau ne tiek daug bylų, susijusių su [Reglamentu \(EB\) Nr. 1107/2006](#)).

²⁴ Šaltinis: [Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros naudotojų vadovas](#).

²⁵ Šaltinis: [Europos Sąjungos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros svetainė](#)

„Jūsų Europos patarėjas“

[„Jūsų Europos patarėjas“](#) – tai internetinė teisinių konsultacijų tarnyba, kurioje konsultacijas teikia Europos piliečių veiksmų tarnybos (ECAS) ekspertai. Tarnybos komandą sudaro apie 60 teisininkų, kurie dirba visomis 24 oficialiosiomis ES kalbomis ir yra susipažinę tiek su ES teise, tiek su ES šalių nacionaliniais įstatymais.

Konsultacijų tarnybos „Jūsų Europos patarėjas“ komanda jums duos asmeninių patarimų dėl jūsų ES teisių, paaiškins kokie ES teisės aktai galioja jūsų konkrečioje situacijoje, kaip galite pasinaudoti savo teisėmis ir nukreips jus į įstaigą, kuri, prireikus, galės suteikti tolesnę pagalbą. Komanda į gautas užklausas atsako per savaitę.

Prisiminkite, kad konsultacijas ir informaciją, atsakant į individualius konsultacijų tarnybai „Jūsų Europos patarėjas“ skirtus klausimus, teikia nepriklausomi teisės specialistai, dirbantys pagal sutartį su ECAS, kas reiškia, kad Europos Komisija veikia kaip paslaugos tarpininkė ir neprisiima jokios atsakomybės ar įsipareigojimų, susijusių su suteikta informacija arba duotais patarimais (Europos Komisija nėra atsakinga už duotą patarimą).

Negalios pavyzdžiai

Nors konsultacijų tarnybos „Jūsų Europos patarėjas“ ekspertinės žinios apima įvairias temas, dažniausiai žmonių su negalia teikiamos užklausos yra susijusios su iššūkiiais, su kuriais jie susiduria keliaudami arba persikeldami į kitą Europos šalį. Šios užklausos taip pat yra įprastai susijusios su nacionalinės asmenų su negalia automobilio statymo kortelės pripažinimu, nacionalinio neįgalumo nustatymo pripažinimu, negalios pensijos perkėlimu ir galimybe naudotis paslaugomis (žmonėms su negalia prieinamomis viešosiomis paslaugomis arba specialiomis kino teatrų, viešojo transporto arba muziejų bilietų kainomis).

Laikas veikti!

- Su šia tarnyba galite susisiekti užpildę [internetinę formą konsultacijų tarnybos „Jūsų Europos patarėjas“ svetainėje](#). Be atitinkamos

asmeninės ir kontaktinės informacijos, jūsų taip pat bus prašoma aprašyti patirtą situaciją, nurodyti šalį, kurioje ji įvyko, klausimus, dėl kurių jums reikia patarimo, veiksmus, kurių iki šiol ėmėtės, ir institucijas bei įstaigas, į kurias jau kreipėtės (įskaitant jų atitinkamus atsakymus).

- Kreipdamiesi į konsultacijų tarnybą „Jūsų Europos patarėjas“, turėtumėte nepamiršti, jog ji neužtikrins, kad būtų laikomasi jūsų teisių, tačiau galės suteikti jums profesionalią teisinę pagalbą dėl jūsų konkrečios situacijos.

Pro bono teisinės paslaugos

„Pro bono“ reiškia nemokamą teisinių paslaugų teikimą, įskaitant bylinėjimąsi, kurį teikia individualūs teisininkai arba organizacijos. Tokios nemokamos paslaugos įprastai yra skirtos asmenims arba organizacijoms, kurie(-ios) jų negali įpirkti. Pavyzdžiui, tai gali būti aktyvistai, prieglobsčio prašytojai bei žmonės su negalia ir jiems atstovaujanti organizacija. Šiuo metu *pro bono* teisinę pagalbą teikia savarankiškai veikiantys individualūs teisininkai, organizacijos ir advokatų kontoros. Nors *pro bono* kultūra Jungtinėse Amerikos Valstijose (JAV) yra gerai įsitvirtinusi, Europoje ši praktika yra labiau orientuota į teisinės pagalbos teikimą NVO, padedant ginti žmogaus teises.

Štai kelios organizacijos, teikiančios tokią paslaugą arba palaikančios ryšius su *pro bono* teisininkais: [„The Good Looby“](#), [„International Lawyers Project“](#) (ILP), [„International Senior Lawyers Project“](#) (ISPL), [„PILnet“](#), [organizacija „Lawyers without Borders“](#), [Helsinkio žmogaus teisių fondas \(angl. Helsinki Foundation for Human rights\)](#) ir [organizacija „Digital Freedom Fund“](#).

Daugelis didžiųjų advokatų kontorų turi *pro bono* koordinatorių, su kuriuo galite susisiekti. Konkrečios šalys, valstijos, miestai ir net advokatų

asociacijos gali turėti savo *pro bono* arba viešojo intereso komitetus bei organizacijas²⁶.

Pavyzdžiai

- **Lenkijoje** 2015 m. akloji negalėjo keliauti autobusu, vykusiu iš Liublino į Varšuvą, todėl, kad jo vairuotojas atsisakė įlaipinti jos šunį vedlį. [Helsinkio žmogaus teisių fondas](#) jai surado du advokatus, kurie savo klientę teisme atstovavo *pro bono* ir šią bylą laimėjo. Varšuvos-Praha apygardos teismas priėmė moteriai palankų sprendimą ir bendrovei nurodė ne tik atsiprašyti moters, bet ir labdaros tikslais sumokėti 5000 PLN ([daugiau informacijos apie Lenkijos bylą, kurios metu buvo suteikta pro bono teisinė pagalba](#)).
- **Belgijoje** 2019 m. Europos savarankiško gyvenimo tinklas (ENIL) ir dvi kitos žmonių su negalia teisių organizacijos nusprendė Europos Komisijai iškelti bylą Europos Teisingumo Teisme (ETT) dėl to, kad pastaroji nenutraukė naudojimosi ES lėšomis institucijoms statyti. Šias tris organizacijas *pro bono* pagrindu atstovavo bendrovė „Covington & Burling LLP“. Deja, ETT bylą pripažino nepriimtina ([daugiau informacijos apie ENIL bylą, kurios metu buvo teikiama pro bono pagalba](#)).

Kaip elgtis?

- Sužinokite, kokios yra jūsų šalies galimybės. Gera pradžia būtų šį darbą pradėti nuo didžiųjų advokatų kontorų arba teisinėje srityje dirbančių NVO pasiteiravimo.

²⁶ Šaltinis: [Organizacijos „Digital Freedom Fund“ strateginio bylinėjimosi priemonių rinkinys](#)

Strateginis bylinėjimasis

Pagrindinis strateginio bylinėjimosi tikslas yra pasinaudoti konkretaus kliento byla, kad būtų galima pasiekti platesnių socialinių, ekonominių ir politinių pokyčių. Tai galima padaryti sukuriant precedentą panašioms atvejams, didinant visuomenės informuotumą arba darant spaudimą atitinkamiems subjektams imtis prevencinių priemonių, kad, be kita ko, būtų išvengta diskriminacijos²⁷. Bylos laimėjimo atveju, strateginis bylinėjimasis gali turėti teigiamą poveikį visuomenei, neapsiribojant konkrečiais byloje dalyvaujančiais asmenimis. Ir nors pagrindinis kreipimosi į teismą tikslas yra laimėti bylą, atskleidžiant neteisybę ir didinant visuomenės informuotumą, tačiau laimėti bylą taip pat galite ją pralaimėdami²⁸ arba pasiekdami ikiteisminį susitarimą. Todėl labai yra svarbu, kaip jūs perteikiate informaciją apie savo strateginį bylinėjimąsi.

Pavyzdžiai²⁹

- **Jungtinėje Karalystėje** ponia Coleman iškėlė savo darbdaviui ieškinį dėl neteisėtos diskriminacijos, susijusios su jos sūnaus negalia. Kadangi darbdavys teigė, jog Jungtinės Karalystės nediskriminavimo įstatyme diskriminacija dėl ryšių nebuvo draudžiama, teismas nusprendė šį klausimą perduoti Europos Teisingumo Teismui, kuris nusprendė, kad diskriminacija dėl negalios buvo draudžiama Direktyvoje 2000/78/EB bei nurodė kad diskriminuojamas asmuo neprivalo būti neįgalus, kad tai galėtų. Ši byla yra laikoma strategine todėl, kad jos metu buvo išaiškinta, jog remiantis dabartiniais ES teisės aktais diskriminacija dėl ryšių taip pat yra draudžiama, taigi tai turės įtakos panašių bylų baigčiai.

²⁷ Šaltinis: [„Equinet“ strateginio bylinėjimosi vadovas](#)

²⁸ Šaltinis: [organizacijos „The Public Interest Litigation Project“ \(PILP\) interneto svetainė](#)

²⁹ Šaltinis: [„Equinet“ strateginio bylinėjimosi vadovas](#)

- Jungtinėje Karalystėje** 2008 m. ponas Stott įsigijo bendrovės „Thomas Cook Tour Operators Limited“ skrydžio bilietą iš Jungtinės Karalystės į Graikiją. Dėl savo turimos negalios jam reikėjo žmonos pagalbos, todėl jis tinkamai pasirūpino, kad jiedu sėdėtų kartu. Tačiau grįžtamojo skrydžio metu jam nebuvo suteikta tinkama pagalba, kas jam ir jo žmonai sukėlė daug streso. Remiantis galiojančiais teisės aktais, pavyzdžiui, Reglamentu (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų teisių keliaujant oru, ši byla pasiekė Jungtinės Karalystės Aukščiausiąjį Teismą. Deja, buvo taikoma Monrealio konvencijoje numatyta kompensavimo tvarka, pagal kurią kompensacija už įžeistus jausmus nėra skiriama. Tačiau nors šis ieškinys nebuvo tenkintas, Aukščiausiasis Teismas labai kritiškai įvertino bendrovės „Thomas Cook“ atstovų elgesį ir Konvencijos valstybėms šalims pasakė, jog būtų pageidautina, kad jos apsvarstytų Konvencijos pakeitimus ([daugiau informacijos](#)). Kaip pabrėžė „Equinet“ tinklas, nors byla buvo pralaimėta, tačiau toks kritiškas teismo pareiškimas buvo naudingas toliau nagrinėjant šį klausimą su JT NTK komitetu.
- Airija.** Airijoje pilietis, turintis regėjimo negalią, Airijos Aukštajame teisme sėkmingai pareiškė, jog jam nesuteikiant galimybės savarankiškai balsuoti buvo pažeista jo teisė balsuoti slaptai ([Sinnott byla prieš aplinkos ministrą, \(2017 m.\) Airijos Aukštojo teismo bylos Nr. 214](#)). Vėliau 2020 m. priimtu rinkimų reformos įstatymu buvo siekiama dar labiau konsoliduoti galiojančius teisės aktus ir įsteigti nacionalinę rinkimus organizuojančią instituciją (ROI). Be to, laikantis gerosios praktikos, buvo konsultuojamasi dėl įstatymo turinio, įskaitant jo atitiktį NTK 29 straipsniui. [Daugiau informacijos apie Sinnott bylą.](#)
- Lietuvoje** 2018 m. teismas priėmė dviem asmenims, besinaudojantiems neįgaliųjų vežimėliais, palankų sprendimą. Tai taip pat buvo svarbi byla dėl rinkimų apylinkėse žmonėms su negalia kylančių prieinamumo kliūčių. Ieškovams rinkimus rengusios savivaldybės turėjo atlyginti padarytą moralinę žalą. Teismas nusprendė, kad lėšų trūkumas negali būti laikomas pagrindu

nesilaikyti privalomų, su rinkimais susijusių, teisinių nuostatų. Be to, teismas taip pat nesutiko su atsakovų teiginiais, kad atitinkami neįgalieji galėjo pasinaudoti alternatyviais balsavimo būdais (tokiais kaip balsavimas iš anksto arba balsavimas namuose). Jis pažymėjo, kad alternatyvių balsavimo būdų pasirinkimas yra ieškovų teisė, o ne pareiga, ir kad atitinkamos valdžios institucijos privalo pasirūpinti tinkamu prieinamumu, kad pastarieji galėtų balsuoti. Priėmus šį sprendimą buvo padaryti teisės aktų pakeitimai, į kuriuos buvo įtraukti privalomi prieinamumo užtikrinimo reikalavimai rinkimų apylinkėse. [Daugiau informacijos apie šią bylą.](#)

Kaip elgtis?

- Jei norite sužinoti daugiau apie strateginį bylinėjimąsi, rekomenduojame perskaityti organizacijos [„Digital Freedom Fund“](#), tinklo [„Equinet“](#) ir NVO [„Systemic Justice“](#) parengtus priemonių rinkinius.
- Jei strateginiu bylinėjimusi ketinate naudotis kaip pokyčių įgyvendinimo priemone, tuomet taip pat turėtumėte pasirūpinti tam skirta komunikacijos strategija.

Kolektyvinis (arba grupės) ieškinys

Kolektyvinis (arba grupės) ieškinys – tai praktika, kuomet asmenims, patyrusiems bendrą žalą, yra suteikiama galimybė kartu kreiptis į teismą, kurio metu jų vardu bylinėsis profesionalus advokatas. Nors tokią praktiką galima naudoti įvairiose teisės srityse, tačiau dažniausiai ji yra naudojama vartotojų teisėms užtikrinti, kadangi brangios ir ilgai trunkančios procedūros neretai atgraso asmenis individualiai kovoti už savo bylą (ypač kai yra padaryta nedidelė žala).

Nors kiekviena valstybė narė turės savo kolektyvinių (arba grupės) ieškinių nagrinėjimo praktikas, įskaitant kovos su diskriminacija teisės aktus³⁰, tačiau taip pat yra specialus ES teisės aktų sąrašas, kuriuo remdamosi

³⁰ Šaltinis, kuriame aprašomas strateginis bylinėjimasis dėl dviejų pirmųjų bylų: [„Equinet“ pranešimas apie diskriminacijos prevenciją ir reagavimo į ją, taikant sankcijas ir teisių gynimo priemones](#) (2023 m.)

valstybės narės turi taikyti kolektyvinio teisių gynimo mechanizmus (vartotojų atžvilgiu). Žmonėms su negalia aktualiausi yra (oro, geležinkelių, autobusų ir vandens transporto) keleivių teisių reglamentai³¹.

Pavyzdžiai³²

- **Belgijoje** 2014 m. dėl kelių streikų sutriko reguliarus Belgijos nacionalinės geležinkelių įmonės SNCB paslaugų teikimas. Tačiau geležinkelių įmonė atsisakė išmokėti kompensaciją nukentėjusiems šių paslaugų naudotojams. Belgijos vartotojų grupei pateikus kolektyvinį ieškinį, 44 000 nukentėjusių keleivių gavo kompensaciją.

Valstybės finansuojama teisinė pagalba

Sudaryti palankesnes sąlygas kreiptis į teismą galima ne tik teikiant *pro bono* paslaugas ar teisines konsultacijas, bet ir taikant teisinės pagalbos sistemas. Tokios, visose valstybės esančios, sistemos suteikia galimybę neturintiems pakankamai lėšų padengti teismo bylos arba teisinio atstovavimo išlaidas. Nacionalinės sistemos gali skirtis priklausomai nuo galimų paramos gavėjų ir teikiamos paramos rūšies.

Vienomis sistemomis yra siekiama užtikrinti, kad teisinės paslaugos ir teisė kreiptis į teismą būtų prieinamos visiems, o kitų sistemų tikslas yra tokias paslaugas teikti tik skurdžiausiems asmenims. Kai kuriose šalyse teisinę pagalbą sudaro nemokamas atstovavimas arba advokato pagalba, arba atleidimas nuo proceso išlaidų apmokėjimo³³. [Europos teisingumo portale yra pateikiama nacionalinių praktikų apžvalga.](#)

Išvados

Žmonės su negalia ir jiems atstovaujančios organizacijos turi įvairių priemonių savo teisėms pagal ES teisę užtikrinti. Naudojant šias priemones, suteikiamos nemokamos teisinės konsultacijos (pavyzdžiui, per

³¹ Dėl tokios praktikų įvairovės [2020 m. direktyva](#) buvo nustatyti minimalieji ES reikalavimai. Šia direktyva, kuri buvo pradėta taikyti 2023 m., valstybės narės buvo įpareigosotos suteikti galimybę reikalauti kolektyvinio žalos atlyginimo už konkrečius (I priede nurodytus) ES teisės aktų pažeidimus.

³² Šaltinis: [Europos vartotojų organizacijų asociacijos \(BEUC\) leidinys „Kodėl mums reikia kolektyvinio teisių gynimo ES lygmeniu?“](#) (2019 m.)

³³ Šaltinis: [Europos Žmogaus Teisių Teismo Europos teisės, susijusios su teise kreiptis į teismą, vadovas](#) (2016 m.)

konsultacijų tarnybą „Jūsų Europos patarėjas“, tinklą SOLVIT, lygybės įstaigas ir Europos vartotojų centrų tinklą), yra bendradarbiaujama su įvairiomis šalimis (lygybės įstaigomis, keleivių teisių, nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, ombudsmenu), siekiant išspręsti susidariusią situaciją arba taikyti sankcijas ir (arba) įpareigoti nutraukti pažeidimą (kreipiantis į nacionalinius teismus ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismą).

Kiekviena iš šių priemonių turi savo privalumus ir trūkumus: vieni mechanizmai yra nemokami ir greitai panaudojami, o kiti gali užtrukti daugiau laiko ir reikalauti finansinių išteklių. Vienais yra pateikiamos tik rekomendacijos, o kitais yra priimami įpareigojantys sprendimai arba nutartys.

Todėl jų pasirinkimas priklausys nuo jūsų norimų pasiekti tikslų:

- Jei norite, kad jūsų valstybė narė tinkamai įgyvendintų ES teisės aktus, galite apsvarstyti galimybę pateikti skundą Europos Komisijai ir pabandyti pradėti pažeidimo nagrinėjimo procedūrą.
- Jei norite didinti informuotumą apie konkrečią situaciją ir daryti spaudimą politikos formuotojams, kad jie imtųsi veiksmų Europos lygmeniu, galite apsvarstyti galimybę pateikti peticiją Europos Parlamento Peticijų komitetui.
- Jei jūsų teises pažeidė įmonė, viešojo administravimo institucija arba asmuo, galite apsvarstyti galimybę kreiptis į Keleivių teisių užtikrinimo įstaigas, nacionalines lygybės įstaigas, ir (arba) pasinaudoti alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais.
- Jei šie „neprivalomi mechanizmai“ neprivers pažeidėjų laikytis reikalavimų, galite apsvarstyti galimybę pasinaudoti teisminiais mechanizmais ir kreiptis į nacionalinius teismus.
- Nusprendę pasinaudoti teisminiais mechanizmais, galite pasinaudoti įvairiomis priemonėmis finansinėms išlaidoms padengti (pavyzdžiui, *pro bono* pagalba, kolektyviniais ieškiniais arba valstybės finansuojama teisine pagalba).
- Jei norite, kad jūsų byla turėtų platesnį poveikį ir atneštų didesnių sisteminių pokyčių, galite apsvarstyti galimybę pradėti strateginį

bylinėjimasi arba, jei yra galimybė, kreiptis į Europos Teisingumo Teismą.

Be oficialių skundų teikimo mechanizmų, taip pat nenuvertinkite neoficialių kanalų svarbos. Jei pažįstate kompetentingus Europos Komisijos, lygybės įstaigų arba nacionalinių ministerijų darbuotojus, nedvejojami siųskite jiems informaciją apie pažeidimus, su kuriais susidūrėte, tiesiogiai. Jie galės šia informacija pasinaudoti, priimdami sprendimus ir patys imdamiesi veiksmų.

Deja, vien galiojančių įstatymų, kuriais ginamos žmonių su negalia teisės nepakanka. Siekiant užtikrinti, kad asmenys galėtų reikalauti žalos atlyginimo, kai pažeidžiamos jų teisės, būtina turėti gerai finansuojamus ir tinkamai parengtus teismo ir neteismo vykdymo užtikrinimo mechanizmus. Dėl šios priežasties labai svarbu, kad valstybės narės, perkeldamos ES direktyvų nuostatas į nacionalinę teisę, palaikytų tokius vykdymo užtikrinimo mechanizmus, kurie turėtų realių galių, tinkamą personalą ir pakankamai finansinių išteklių.

Nors vykdymo užtikrinimo ir žalos atlyginimo procesas gali būti varginantis, jis visada duoda norimų rezultatų, todėl patariame skundus visada teikti atitinkamai institucijai ir apie tai informuoti savo valstybės narės žmonių su negalia organizaciją bei Europos negalios forumą. Kuo daugiau turėsime įrodymų apie esamus trūkumus ir pažeidimus, tuo daugiau įtakos turėsime jiems pakeisti.

Galiausiai dar pora svarbių vykdymo užtikrinimo sričių, kurios nebuvo aptartos šiame priemonių rinkinyje, yra kampanijų vykdymas ir aktyvizmas. Viešosios kampanijos, demonstracijos, atviri laiškai, susitikimai su politikos formuotojais, įrašai socialiniuose tinkluose ir nušvietimas atitinkamose žiniasklaidos priemonėse gali būti labai naudingi didinant visuomenės informuotumą.

Tokios kampanijos gali būti puikia priemone gerinti esamą teisinę sistemą ir toliau plėtoti žmonių su negalia teises. 2011 m. Europos negalios forumas, žinodamas, kokios judėjimo laisvę varžančios kliūtys kyla žmonėms su negalia, pradėjo kampaniją, palaikančią [Europos asmens su negalia kortelės](#) kūrimą. Kortelės tikslas buvo suteikti žmonėms su negalia, keliaujantiems po visą ES, galimybę naudotis tokiomis pačiomis, su negalia

susijusiomis, lengvatomis ir nuolaidomis, kokiomis gali pasinaudoti jų lankomos valstybės narės piliečiai. 2015 m. Europos Komisija pradėjo sėkmingą bandomąjį projektą, kurio tikslas buvo iširti jo įgyvendinamumą, o 2023 m. pateikė pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo akto, kuriuo minėtoji kortelė būtų oficialiai sukurta. Po kelių mėnesių intensyvių derybų, 2024 m. politikos formuotojai susitarė dėl pasiūlymo, todėl kortelė iki 2027 m. taps realybe.

Dokumento rengėjai

Šį dokumentą parengė [ENF prieinamumo pareigūnas Daniel Casas](#), kuriam padėjo kolegos iš ENF sekretoriato, įskaitant Alejandro Moledo, Marie Denninghaus, Carine Marzin, Marine Uldry, An-Sofie Leenknecht ir Natalia Suarez.



Europos negalios forumas

Mundo Madou

Avenue des Arts 7-8

1210 Briuselis, Belgija.

www.edf-feph.org

info@edf-feph.org

Šio dokumento rengimą finansavo Europos Sąjunga. Tačiau šiame leidinyje yra išreikšta tik autoriaus(-ių) nuomonė ir požiūris, kuris nebūtinai sutampa su Europos Sąjungos arba Europos Komisijos nuomone. Todėl už juos neatsako nei Europos Sąjunga, nei paramą suteikusi institucija.



Funded by the
European Union