

Védett tulajdonság:

Fogyatékoság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa:

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Döntés:

Jogsértést megállapító határozat

A 2020. év második felében 4 súlyosan látássérült (vak), a számítógépet képernyőolvasó szoftverrel használó személy fordult a hatósághoz ugyanazt az online ételrendelő platformot érintő panasszal. Mind a négy esetben azt sérelmezték, hogy 2020. augusztus első hetében a bepanaszolt cég által üzemeltetett weboldal felülete megváltozott, aminek következtében ernyőolvasó szoftverrel lényegében hozzáférhetetlenné vált. Ez jelentős visszalépést jelentett a korábbi állapotokhoz képest, hiszen a weboldal előző verziója használható volt képernyőolvasó szoftverrel, valamint korábban létezett egy kimondottan akadálymentes oldalváltozat is, ami azóta szintén megszűnt. Ezen túl a kérelmező kifogásolta azt is, hogy a bepanaszolt által üzemeltetett weboldal mobiltelefonos alkalmazása sem alkalmas az akadálymentes használatra.

Döntésének meghozatala során a hatóság mindenekelőtt *a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.)* 4. § fe) pontjában foglaltakra volt figyelemmel, amelynek értelmében a bepanaszolt cég által nyújtott szolgáltatás közszolgáltatásnak minősül. A bepanaszoltnak ugyanis nyilvánvalóan több hatóság engedélyét is be kellett szereznie a szolgáltatás nyújtásához, a szóban forgó tevékenység nyilvános (az internetről elérhető, online felületen keresztül történik) és mivel ételrendelésről van szó, így egyértelműen a közellátást is szolgálja, használata nem korlátozott, illetve nem korlátozható. A Fot 7/A. § (1) bekezdése alapján továbbá a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. A látássérült személyek speciális szükségletének figyelembe vétele pedig jelen esetben azt jelenti, hogy egy online elérhető közszolgáltatás esetében azoknak a webes és egyéb online felületeknek, amelyeken keresztül a szolgáltatás igénybe vehető, a látássérültek számára akadálymentesnek, értelmezhetőnek és érzékelhetőnek kell lenniük.

A kérelemmel érintett online ételrendelő platformot üzemeltető cég az eljárás során nem vitatta, hogy az általa nyújtott szolgáltatás a látássérültek számára 2020. augusztusát megelőzően akadálymentesen használható volt, ezt követően azonban nem volt egyenlő eséllyel hozzáférhető. Továbbá úgy nyilatkozott, hogy 2021. február 28-ig a weboldalt a látássérültek számára akadálymentessé teszi.

A rendelkezésre álló adatok és a bepanaszolt nyilatkozata alapján tehát megállapítható volt, hogy a bepanaszolt cég által nyújtott közszolgáltatásnak minősülő szolgáltatás korábban, vagyis 2020. augusztus elejét megelőzően egyenlő eséllyel hozzáférhető volt a látássérült személyek – így a kérelmező – számára, ezt az időpontot követően azonban a fogyatékos személyek e csoportja azt nem tudta akadálymentesen igénybe venni. Továbbá ennek semmilyen, az adott jogviszony természetével összefüggő, tárgyilagos mérlegelés szerinti észszerű indoka sem volt kimutatható. Mindezek alapján a hatóság megállapította, hogy a

bepanaszolt a kérelmezővel szemben fogyatékosága (látássérültsége) miatt közvetlen hátrányos megkülönböztetést alkalmazott azzal, hogy az általa kínált közszolgáltatást 2020. augusztus eleje óta nem akadálymentes módon nyújtotta. A hatóság ezért kötelezte e bepanaszolt céget a jogsértő állapot megszüntetésére, ennek keretében arra, hogy az általa nyújtott közszolgáltatást 2021. február 28-ig a látássérült személyek számára tegye egyenlő eséllyel hozzáférhetővé.

A jogkövetkezmény alkalmazása során a hatóság különös figyelemmel volt arra, hogy a súlyosan látássérült személyek számára rendkívül fontos, hogy – akár napi rendszerességgel – az otthonukba készített tudjanak rendelni. Ennek jelentősége pedig a Covid-19 járvány következtében előállt helyzetben még inkább felértékelődött, hiszen házhozszállítás esetén jóval kevesebb személyes, fizikai érintkezéssel lehetséges az ételhez hozzájutni. Ezen túl azt, hogy az általa nyújtott szolgáltatás látássérültek számára történő egyenlő eséllyel való hozzáférhetővé tételét a bepanaszolt cég pontosan milyen technikai, informatikai vagy egyéb eszközökkel valósítja meg, a hatóság a bepanaszoltra bízta azzal, hogy annak eredményét tekintve olyannak kell lennie, hogy azt a látássérült személyek lényegében a látókkal megegyező minőségben vehessék igénybe. A hatóság további szankciók alkalmazását nem tartotta szükségesnek, mivel a bepanaszolt az eljárás során a jogsértést elismerte és egyértelműen a helyzet megoldására, valamint együttműködésre törekedett a hatósággal és a kérelmezővel is.

A hatóság döntésével szemben a bepanaszolt cég nem élt jogorvoslattal.

2021. februári döntés