



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU UAB SPRIGĖ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2021 m. rugsėjo 27 d. Nr. (21)SN-106)SP-47
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjo¹ (toliau – Pareiškėjas) skundas, kuriame rašoma, jog Pareiškėjas turi negalią, juda vežimėliu ir buvo diskriminuojamas negalios pagrindu.

Pareiškėjas nurodė, jog patyrė didelį pažeminimą dėl savo negalios, kai buvo neaptarnautas maitinimo įstaigoje, „akcentuojant jog esu invalidas“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

Pareiškėjas taip pat rašė:

„šis incidentas įvyko šių metų gegužės 21 d. Sodų g. 22 Vilniaus autobusų stoties prieigose esančių prekybos vietų kavinės kioskelio pažymėtu 4 numeriu. Man atvykus prie kioskelio prie durų esančių lauke pastatytų staliukų ir paprašius pardavėjos kavos puodelio, buvau apšauktas necenzūriniais žodžiais ir vejamas lauk. Man pasiteiravus, kodėl esu neaptarnaujamas, buvo atsakyta, kad invalidų čia nenori matyt ir manęs neaptarnaus. Man paklausus, ar iš principo žmonės su negalia neaptarnauja, buvau vėl iškeiktas ir pasakyta, aš esu čia šeimininkė ir ką noriu tą aptarnauju, o invalidų jai čia nereikia, nors aš bendravau pagarbiai su pardavėja, bet į tai buvo vis akcentuojama, kad invalide dink iš čia. Man nuvykus į šalia esančią kavinę kioskelį pažymėtu numeriu 2 buvau aptarnautas labai mandagiai. Aš dar tuo pačiu tuoj po įvykio, viskas įvyko maždaug apie 13.30 dienos laiku.“

Pareiškėjas prašė ištirti jo nurodytą diskriminacijos atvejį.

2021 m. birželio 3 d. raštu Nr. (21)SN-106)S-286, 2021 m. liepos 14 d. raštu Nr. (21)SN-106)S-354 (šie grįžo neįteikti, nes siuntos neatsiimtose pašte) bei 2021 m. rugpjūčio 17 d.

¹ Pareiškėjo vardas ir pavardė Tarnybai žinomi.

raštu Nr. (21)SN-106)S-406 Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau vadinama ir – lygių galimybių kontrolierė) kreipėsi į UAB „Sprigė“ (toliau vadinama ir Bendrovė), prašydama atsakyti į klausimus, ar Bendrovė gali patvirtinti nurodomas aplinkybes; ar Vilniaus autobusų stoties prieigose įsikūrusi kavinė, pažymėta Nr. 4 (Sodų g. 24-4C, Vilnius) (toliau – kavinė), priklauso UAB „Sprigė“; kas nurodytu metu (2021 m. gegužės 21 d., apie 13.30 val.) dirbo minėtoje kavinėje (paprašyta nurodyti pareigas, vardą, pavardę bei gimimo datą); ar Bendrovė gali patvirtinti, jog Pareiškėją nurodytu metu atsisakyta aptarnauti kavinėje; jei taip, dėl kokių priežasčių; ar kavinėje yra aptarnaujami asmenys su judėjimo negalia; jei taip, kokia tvarka; jei ne, dėl kokių priežasčių.

Paprašyta pateikti dokumentus, patvirtinančius kavinės patalpų (Sodų g. 24-4C, Vilnius) pritaikymą asmenų su negalia poreikiams Lietuvos Respublikos neįgalųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnyje nustatyta tvarka.

2021 m. rugpjūčio 30 d. el. laišku kreiptasi į Pareiškėją, prašant pakomentuoti gautą Bendrovės atsakymą.

2021 m. rugsėjo 2 d. raštu Nr. (21)SN-106)S-433 kreiptasi į Bendrovę, prašant pateikti papildomą informaciją bei atsakyti į klausimus:

„1. Ar dėl aprašyto incidento 2021 m. gegužės 21 d. buvo kviesta policija ir ar buvo nustatytas į kavinę atvykusio asmens neblaivumas? Jei taip, prašytume pateikti tai patvirtinančius įrodymus.

2. Iš kokių konkrečiai požymių, aplinkybių kavinės darbuotoja sprendė, jog 2021 m. gegužės 21 d. į kavinę atvykęs asmuo buvo neblaivus?

3. Prašytume, jei pamenate, detaliai aprašyti 2021 m. gegužės 21 d. vykusį pokalbį su į kavinę atvykusiu asmeniu.

4. Prašytume aprašyti, jei pamenate, kokio amžiaus buvo asmuo, su kuriuo įvyko Jūsų 2021 m. rugpjūčio 27 d. rašte minimas incidentas, kaip jis atrodė, kokia buvo jo negalia (jos požymiai)? Ar šis asmuo buvo atvykęs vienas?

5. Ar Jūsų 2021 m. rugpjūčio 27 d. rašte minimas asmuo yra anksčiau lankęsis kavinėje? Jei taip, ar jis lankymosi kavinėje metu elgėsi konfliktiškai (pažeidinėjo viešąją tvarką)?“

Paprašyta, esant galimybei, pateikti turimus įrodymus, patvirtinančius Bendrovės 2021 m. rugpjūčio 27 d. rašte išdėstytas aplinkybes.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2021 m. rugpjūčio 30 d. rašte pranešė, jog mano, kad skundas yra nepagrįstas; informavo, kad 2021 m. gegužės 21 d. kavinėje dirbo pardavėja H. K.

Bendrovė informavo Tarnybą, kad kavinėje yra aptarnaujami asmenys su judėjimo negalia (yra tam pritaikytas įvažiavimas, prie įėjimo esantis kelkraštis yra itin žemas), esant papildomam poreikiui, šalia įvažiavimo į kavinę yra montuojami pandusai (nuotrauka pridėta).

Bendrovė paaiškino: „nors Pareiškėjas nurodo, kad patyrė pažeminimą dėl savo negalios, tačiau Pareiškėjas nuslepia nuo [Tarnybos], kad buvo atsisakyta jį aptarnauti išimtinai dėl to, kad šis buvo akivaizdžiai neblaivus / apsvaigęs, elgėsi neadekvačiai, agresyviai, gąsdino kitus asmenis, trikdė viešąją tvarką, kalbėjo pakeltu tonu, reikalavo alaus, kitų alkoholinių gėrimų, nedėvėjo nosį ir burną dengiančios apsaugos priemonės, t. y. kaukės. Paprašiusius nusiraminti ir nurodžius, kad kavinėje aptarnaujami tik asmenys, dėvintys nosį ir burną dengiančias kaukes, šis atsakė, kad jam tai nerūpi. Vykdamas galiojančius karantino įpareigojimus, įmonei atsisakius aptarnauti Pareiškėją, šis grasino, kad skūsis, pagrasino, kad „turėsime problemų“.

2020 m. lapkričio 11 d. priimto Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo Nr. 1226 „Dėl karantino Lietuvos Respublikoje paskelbimo“ 2.1.5.2 punkte nustatyta, jog vyresni nei 6 metų asmenys įpareigojami viešose vietose dėvėti nosį ir burną dengiančias apsaugos priemones (veido kaukes, respiratorius ar kitas priemones), kurios priglunda prie veido ir visiškai dengia nosį ir burną. Šis reikalavimas netaikomas neįgalumą turintiems asmenims, kurie dėl savo sveikatos būklės kaukių dėvėti negali ar jų dėvėjimas gali pakenkti asmens sveikatos būklei.

Bendrovė informavo, kad jai žinoma, jog kaukės nedėvėti galima neįgalumą turintiems asmenims, kurie dėl savo sveikatos būklės jų dėvėti negali ar jų dėvėjimas gali pakenkti asmens sveikatos būklei, tačiau Pareiškėjas nenurodė apie tokias aplinkybes, be to, nepateikė jokių tai patvirtinančių įrodymų (2021 m. balandžio 20 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro sprendimo dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. lapkričio 6 d. sprendimo Nr. V-2557 „Dėl viešojo maitinimo įstaigoms būtinų sąlygų“ pakeitimo Nr. V-880 21.2 p.).

Bendrovė pranešė, kad savo veiklą vykdo nuo 2005 m. spalio 21 d., ji vykdo restoranų ir pagaminto valgio tiekimo veiklą, Bendrovės kavinė yra įsikūrusi Sodų g. 24-4C, Vilniuje. Nuo pat Bendrovės įkūrimo, veiklos vykdymo Bendrovė nebuvo gavus nė vieno nusiskundimo dėl

diskriminacijos dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos. Bendrovės teigimu, ji visiems vartotojams sudarė vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes, paslaugas, visiems taikė vienodas apmokėjimo sąlygas, garantijas. Šalyje įvedus karantiną ir su tuo susijusius apribojimus, įpareigojimus, Bendrovė sąžiningai juos vykdė ir tebevykdo.

Bendrovės teigimu, „Pareiškėjas elgėsi neadekvačiai, agresyviai, nedėvint apsauginės kaukės, nenurodžius aplinkybių dėl kaukės dėvėjimo negalimumo, nepateikus įrodymų dėl negalėjimo dėvėti kaukės“. Bendrovė pranešė, kad kavinė, kaip kiti paslaugų teikėjai, turi pareigą užtikrinti, kad klientai dėvėtų veido kaukes, laikytųsi reglamentuoto atstumo tarp asmenų, ir turėjo teisę neaptarnauti veido kaukių nedėvinčių asmenų.

2021 m. rugpjūčio 30 d. el. laiške Tarnybai Pareiškėjas teigė, jog kavinės pateikta informacija dėl Pareiškėjo galimo neblaivumo yra melaginga. Pareiškėjo teigimu, Bendrovės atsakyme „net nepasakyta, kad aš prašiau aptarnauti mane lauke, nes apie patekimą į vidų nebuvo kalbos, nes nebuvo pritaikytas (įėjimas) ir tikrai jie neturėjo (pakylos) kaip rodoma nuotraukoje“. Pareiškėjo teigimu, Bendrovė neteisingai supranta sveikatos apsaugos ministro įsakymą dėl įpareigojimo dėvėti kaukes. Pareiškėjas teigė, jog asmenys, turintys negalią, gali nedėvėti veidą dengiančios kaukės dėl savo sveikatos būklės ir neprivalo pateikti jokių kitų dokumentų, išskyrus neįgalumo pažymėjimą. Pareiškėjas teigė: „O be to, jie matė, kad aš judu vežimėlio pagalba ir aiškiai suprantama, kad turiu negalią“. Pareiškėjas nurodė: „Jei aš, kaip teigia kavinės savininkė buvau ant tiek girtas, tai kodėl mane šalia esančioje kavinėje aptarnavo ir nekilo jokių problemų.“

Bendrovė 2021 m. rugsėjo 9 d. rašte Tarnybai teigė: „kadangi asmenį, nedėvėjusį apsauginės veido kaukės, buvo atsisakyta aptarnauti, perduoti jam alkoholinius gėrimus, pastarasis pasišalino, tad apie incidentą niekam pranešta nebuvo, policijos pareigūnų taip pat nekviatėme. Su asmeniu nekontaktavome, neblaivumas aparatu tikrintas nebuvo.“

Rašte taip pat paaiškinta, kad „apie asmens neblaivumą kavinės darbuotoja sprendė iš asmens bendravimo manieros – labai pakelto tono, necenzūrinių žodžių vartojimo, įžeidinėjimų, šūkavimų „ožka“, „višta“, nerišlaus kalbėjimo“. Bendrovė nurodė, kad „kavinės darbuotoja H. K. maisto tiekimo / kavinių sferoje dirba daugiau nei 15 metų, tad turi patirties ir ne kartą matė, kaip atrodo / elgiasi neblaivūs asmenys, kokia jų kalbėjimo maniera, intonacija ir kt. Darbuotoja nėra gavusi nusiskundimų iš klientų dėl netinkamo aptarnavimo, bendravimo ar pan., taip pat nebuvo bausta drausminėmis nuobaudomis netinkamai vykdant darbo funkcijas“.

Bendrovė rašė: „dialogo aprašyti nepavyks, tačiau nurodome, kad pats pokalbis vyko tokia linkme: asmuo reikalavo alaus, o įmonės darbuotojui, laikantis nustatytų ribojimų, nurodžius, kad kavinėje aptarnaujami tik apsaugines veido kaukes dėvintys asmenys ir paprašius užsidėti apsauginę kaukę, pastarasis pradėjo įžeidinėti, grasinti instancijomis, susidorojimu, trikdė viešąją tvarką, tad darbuotojai neišgirdus jokio pasiaiškinimo dėl kaukės nedėvėjimo, buvo atsisakyta asmenį aptarnauti, po ko jis pasišalino.“ Bendrovė pateikė informaciją: „konkretus asmuo buvo vidutinio amžiaus, apie 40 metų, asmuo buvo vienas, be lydinčio asmens, sėdėjo neįgaliojo vežimėlyje“. „Darbuotoja šį asmenį matė pirmą kartą“.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, teikdama paslaugas, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkto nuostatų, t. y. ar visiems asmenims, nepaisant *inter alia* negalios, sudarė vienodas sąlygas naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, užtikrina, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokį diskriminavimą dėl neįgalumo ir garantuoja neįgaliesiems vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis).

Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos: pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; informacijos, ryšių ir kitokiems tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas. Pagal 9 straipsnio 2 dalies nuostatas, valstybės,

šios Konvencijos šalys, įpareigojamos imtis atitinkamų priemonių, siekiant rengti ir skleisti visuomenei prieinamų objektų ar jai teikiamų paslaugų prieinamumo būtiniausius standartus ir gaires bei kontroliuoti, kaip jie įgyvendinami; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad būtų sudarytos sąlygos patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos neįgaliesiems formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) nurodė, jog prieinamumas yra neįgaliųjų gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo neįgalieji neturės lygių galimybių dalyvauti savo visuomenės gyvenime (Pastabos 1 str.)

Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija ar privati įmonė. Neįgalieji turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis ar privatus subjektas (Pastabos 13 str.).

Kadangi prieinamumas yra neįgaliųjų gyvenimo savarankiškai, kaip nustatyta Konvencijos 19 straipsnyje, ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida, atsisakymas pritaikyti sąlygas naudotis fizine aplinka, transportu, informacijos ir ryšių technologijomis, taip pat visuomenei prieinamais objektais ir paslaugomis, turėtų būti laikomas diskriminacija (Pastabos 23 str.).

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs; žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdam

teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas).

Konstitucinis Teismas taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas).

Jungtinių Tautų bei Europos Sąjungos, taip pat nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija reiškia teisių sumažinimą, suvaržymą ar atėmimą tam tikrai kategorijai žmonių dėl kokių nors asmens požymių. Diskriminacija suvokiama kaip asmenų lygybės principo pažeidimas, kai asmeniui ar asmenų grupei yra sukuriamos mažiau palankios sąlygos, taikomi skirtumai, išimtys, apribojimai ar teikiamas pranašumas, lyginant su kitais asmenimis, esančiais toje pačioje ar tokioje pačioje situacijoje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį, tiesioginė diskriminacija – tai elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, netiesioginė diskriminacija apibūdinama kaip veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent ši veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą diskriminacijos sąvoką, tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą siekiama nustatyti, ar tam tikras elgesys, teisės norma, praktika galėtų tam tikrą asmenį dėl tam tikro asmens tapatybės požymio, t. y., aptariamam atveju – dėl negalios, priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas, šio požymio neturintis asmuo.

Skunde nurodyto įvykio (2021 m. gegužės 21 d.) metu galiojusio 2020 m. lapkričio 11 d. priimto Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo Nr. 1226 „Dėl karantino Lietuvos Respublikoje paskelbimo“ (toliau – Vyriausybės nutarimas) 2.1.5.2 punkte nustatyta, jog vyresni nei 6 metų asmenys

įpareigojami viešose vietose dėvėti nosį ir burną dengiančias apsaugos priemones (veido kaukes, respiratorius ar kitas priemones), kurios priglunda prie veido ir visiškai dengia nosį ir burną (toliau – kaukės). Šis reikalavimas netaikomas neįgalumą turintiems asmenims, kurie dėl savo sveikatos būklės kaukių dėvėti negali ar jų dėvėjimas gali pakenkti asmens sveikatos būklei. Šiems asmenims rekomenduojama nešioti veido skydelį (2.1.5.2.4 p.).

2020 m. gruodžio 17 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro – valstybės lygio ekstremaliosios situacijos operacijų vadovo – sprendime Nr. V-2931 „Dėl būtinų paslaugų teikimo sąlygų“ (toliau – Sprendimas) (galiojusiame nagrinėjamo įvykio metu) 2 punkte nutarta įpareigoti vyresnius nei 6 metų amžiaus asmenis paslaugų teikimo ir veiklos vykdymo vietose dėvėti kaukes, išskyrus atvejus, kai paslaugos negalima suteikti paslaugos gavėjui dėvint kaukę. Tokios paslaugos teikimo metu paslaugos gavėjas gali būti be jos. Kaukių leidžiama nedėvėti neįgalumą turintiems asmenims, kurie dėl savo sveikatos būklės kaukių dėvėti negali ar jų dėvėjimas gali pakenkti asmens sveikatos būklei (rekomenduojama dėvėti veido skydelį).

Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnyje nustatyta, kad teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių, juridinių asmenų, kitų organizacijų ir jų padalinių skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo ar nurodymo diskriminuoti faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas. Taigi pareiškėjas turi nurodyti faktus, kurie pagrįstų skirtingų sąlygų sudarymą, kurias jis patyrė tiesiogiai arba kurios turėjo įtakos pareiškėjui netiesiogiai, pablogindamos jo padėtį atitinkamu draudžiamu diskriminavimo pagrindu. Skundų dėl diskriminacijos tyrimo atvejais pareiškėjas privalo nurodyti aptartas *prima facie* aplinkybes.

Vilniaus apygardos administracinis teismas konstatavo², jog *prima facie* aplinkybės reiškia, kad ieškovas teismui turi pateikti tokias faktines aplinkybes, kurios leistų daryti prielaidą, jog ieškovas buvo diskriminuojamas. Asmeniui nurodančiam *prima facie* aplinkybes reikia pateikti tokius duomenis:

- kad ieškovas priklauso tam tikrai įstatymų ginamai grupei, t. y., nurodyti, kad priklauso tam tikrai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės ar religijos grupei;

2 Žr., pvz., Vilniaus apygardos administracinio teismo 2018 m. liepos 19 d. sprendimą Nr. I-2531-643/2018, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba v AB „Eglės“ sanatorija.

- nurodyti, kokiuose santykiuose ieškovas buvo su atsakovu, kai patyrė galimai diskriminacinį poveikį – darbo, viešųjų paslaugų ir pan.;

- informuoti, kad buvo nepalankaus atsakovo poveikio subjektas ir kaip tas nepalankus poveikis ieškovo atžvilgiu pasireiškia;

- pateikti faktines aplinkybes, kad atsakovas panašioje situacijoje su kitais asmenimis, nepriklausančiais ginamųjų grupei, elgėsi palankiau nei su ieškovu.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėjas nurodė, jog priklauso įstatymo ginamų asmenų grupei – turi negalią, tarp Pareiškėjo ir Bendrovės susiklostė vartojimo santykiai, t. y. Pareiškėjas kreipėsi į Bendrovę dėl kavinės paslaugų teikimo, Pardavėją atsisakyta aptarnauti, Pareiškėjo teigimu, dėl jo negalios.

Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjas 2021 m. gegužės 21 d. lankėsi kavinėje, tačiau jį atsisakyta aptarnauti. Pareiškėjo teigimu, jį atsisakyta aptarnauti dėl negalios, „akcentuojant jog esu invalidas“, pasiteiravus, kodėl yra neaptarnaujamas, Pareiškėjui „buvo atsakyta, kad invalidų čia nenori matyt“ ir kad Pareiškėjo „neaptarnaus“. Pareiškėjo teigimu, jam paklausus, „ar iš principo žmonės su negalia neaptarnauja“, pasakyta, „aš esu čia šeimininkė ir ką noriu tą aptarnauju, o invalidų jai čia nereikia“.

Bendrovė savo rašytiniuose paaiškinimuose neneigė, jog Pareiškėją buvo atsisakyti aptarnauti, tačiau nurodė, kad atsakyta jį aptarnauti dėl neva agresyvaus Pareiškėjo bendravimo, galimo neblaivumo, atsisakymo dėvėti veido kaukę, kuri buvo privaloma dėl šalyje taikomų priemonių kovai su Covid-19 pandemija.

Pažymėtina, jog tuo atveju, jeigu tyrimo metu surinktais duomenimis būtų įmanoma patvirtinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, t. y., kad jį atsisakyta aptarnauti dėl negalios, remiantis Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje įtvirtinta tiesioginės diskriminacijos sąvoka, taip pat Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte reglamentuojama paslaugų teikėjų pareiga sudaryti vienodas sąlygas asmenims gauti paslaugas, nepaisant *inter alia* negalios, tokia situacija galėtų būti traktuojama kaip tiesioginė asmens – paslaugų gavėjo – diskriminacija dėl negalios.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėjas Tarnybai nepateikė įrodymų (pavyzdžiui, įvykusio pokalbio tarp Pareiškėjo ir kavinės darbuotojos vaizdo, garso įrašų, į kavinę jo nelydėjo kiti asmenys, galintys paliudyti įvykio aplinkybes), o skundo tyrimo metu negauta kitų paaiškinimų, informacijos, įrodymų, kurie patvirtintų Pareiškėjo skunde išsakytus teiginius, t. y. jog Pareiškėją atsisakyta aptarnauti išskirtinai dėl jo negalios.

Pažymėtina, jog Bendrovės pateiktose atsakymuose nurodomos aplinkybės apie Pareiškėjo galimą neblaivumą, nemandagų bendravimo toną taip pat nėra pagrįstos patikimais įrodymais, t. y. kavinės darbuotoja policijos pareigūnų kilus incidentui nekvietė, Pareiškėjo blaivumas nebuvo tikrinamas, pokalbis nefiksuotas vaizdo ar garso įrašais, Pareiškėjo amžius, kuris Tarnybai žinomas, nesutampa su Bendrovės nurodytu Pareiškėjo amžiumi. Taip pat pabrėžtina, jog kaukių dėvėti pagal pirmiau cituotas teisės normas aptariamo įvykio metu viešojo maitinimo įstaigose neprivalėjo asmenys, turintys negalią, pateikę neįgaliojo pažymėjimą, jei kaukės dėvėjimas galėjo pakenkti jų sveikatai. Šiuo atveju nėra galimybių patvirtinti, ar buvo laikytasi Vyriausybės nutarime arba Sprendime numatytų įpareigojimų bei išimčių dėl veido apsaugos priemonių (ne)dėvėjimo ir būtent dėl šių priežasčių kilo šalių minima konfliktinė situacija.

Papildomai pažymėtina, jog, pagal Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 11 straipsnio 1 dalies nuostatas, reikalavimai dėl neįgaliesiems fiziškai tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse įgyvendinami atliekant teritorijų planavimą ir statinių projektavimą bei viešosios paskirties pastatų, būsto ir jo aplinkos, viešojo transporto objektų, skirtų keleiviams aptarnauti, ir jų infrastruktūros, informacinės aplinkos pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams.

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

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

Pagal nuo 2020 m. sausio 1 d. galiojančio Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (toliau – Reglamentas) 1 priedo 2.3 punkto nuostatas, paslaugų paskirties pastatai priskirtini statiniams, kurie turi būti pritaikomi specialiesiems neįgaliųjų poreikiams.

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

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

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

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

Bendrovė pateikė nuotrauką, kurioje matyti, kad prie įėjimo į kavinės patalpas yra įrengta pakyla, skirta į kavinę patekti asmenims su judėjimo negalia.

Atsižvelgiant į Pareiškėjo paaiškinimą, kad jo atvykimo dieną tokios pakylės nebuvo, jis prašė būti aptarnautas lauke, atkreiptinas Bendrovės dėmesys, jog fizinis patekimas į kavinės patalpas asmenims su judėjimo negalia turi būti užtikrintas per visą kavinės darbo laiką (Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 p.).

Atkreiptinas dėmesys, jog Bendrovė savo paaiškinimuose nurodė, kad su Pareiškėju vykusio „dialogo aprašyti nepavyks“, nurodė apie neva agresyvų Pareiškėjo bendravimo toną, tačiau tiesiogiai neneigė, jog Pareiškėjui buvo išsakytos asmens orumą žeminančios, nepagarbios, įžeidžiančios frazės, pabrėžiančios Pareiškėjo negalią. Tokios Pareiškėjo skunde nurodytos frazės neabejotinai yra itin įžeidžiančios, žeminančios asmens orumą. Vis dėlto, tarp šalių vykusio pokalbio turinio nėra galimybės pavirtinti objektyviais duomenimis.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad tyrimo metu nebuvo įmanoma nustatyti faktinių aplinkybių, t. y., nebuvo gauta objektyvių duomenų nei iš Pareiškėjo, nei iš Bendrovės, šalių pateikti duomenys yra prieštaringi, jie nėra patvirtinti patikimais įrodymais, o patikrinti jų teisingumo nėra objektyvių galimybių.

Esant šioms aplinkybėms, tyrimas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu paslaugų teikimo santykių srityje nutrauktinas, nesant pakankamai duomenų apie padarytą pažeidimą (Lygių galimybių įstatymo 29 str. 3 d. 2 p.).

Pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalį, lygių galimybių kontrolierius atlieka nepriklausomus tyrimus, susijusius su diskriminacijos atvejais, ir nepriklausomas diskriminacijos padėties apžvalgas, skelbia nepriklausomas ataskaitas, teikia išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su

diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo ir lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų, vykdo prevencinę ir švietėjišką veiklą, lygių galimybių užtikrinimo sklaidą.

Remiantis šiomis įstatymo nuostatomis, Bendrovei, vykdančiai kavinės veiklą, rekomenduotina su Bendrovės darbuotojais aptarti bei praktikoje taikyti klientų aptarnavimo taisykles, kurios užtikrintų klientų aptarnavimo etiką, pagarbų bei vienodą požiūrį į visus kavinės klientus, nepaisant *inter alia* jų negalios.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Tyrimą dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu nutraukti, nesant pakankamai objektyvių ir nešališkų duomenų apie padarytą pažeidimą.
2. Įpareigoti Bendrovę išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti lygių galimybių kontrolierę per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, Bendrovę.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė