



## LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS

#### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU UAB „ŽIBURYS“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2021 m. spalio 27 d. Nr. (21)SN-164)SP-55  
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos persiūstas pareiškėjos (toliau – Pareiškėja)<sup>1</sup> skundas, kuriame nurodoma, jog Pareiškėjos sūnui diagnozuotas autizmo spektro sutrikimas. Dėl šio sutrikimo vaikas neturi išvystęs pakankamų socialinių įgūdžių, todėl kartais kyla konfliktų bendraujant su kitais asmenimis. Pasak Pareiškėjos, toks konfliktas kilo ir parduotuvėje „Aibė“, kuri yra Statybininkų g. 11, Anykščiuose (toliau – Parduotuvė), kuomet vaikas, pasak Pareiškėjos, buvo nepagrįstai apkaltintas pardavėjos užpuolimu. Dėl šios priežasties, pasak Pareiškėjos, Parduotuvės direktorius Pareiškėjai ir jos sūnui pasiūlė Parduotuvėje daugiau nesilankyti.

Pareiškėja 2021 m. rugsėjo 3 d. el. laiške rašė: „vakar pardavėja užsipuolė vaiką, kad jis pats lenda už prekystalio pasiimti saldainių, rėkė „eik iš čia“, stumdė jį, kai tuo tarpu anksčiau jam tai padaryt jos leisdavo ir pasverdavo tuos saldainius kasoje“. „Išsigandusi mano reakcijos, pardavėja nubėgo pas direktorių ir dar pridėjo, neva vaikas ją sužalojo. Nieko panašaus nebuvo. Direktorius man pasiūlė neateiti į jo parduotuvę, o kilus vėl incidentui, kvies apsaugą“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). Pasak Pareiškėjos, po pamokų vaikas į Parduotuvę eina kasdieną. Parduotuvės pardavėjos pažįsta vaiką, iki šiol tokių incidentų nėra kilę. Vaikui 9-eri metai, dėl autizmo sutrikimų „nesupranta kalbos, socialinio gyvenimo“. Pasak Pareiškėjos, pardavėjos „nesupranta, kas tai per negalia, reikalauja, kad vaikas elgtųsi kaip kiti“.

2021 m. rugsėjo 20 d. raštu Nr. (21)SN-164)S-468, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau vadinama ir – lygių galimybių kontrolierė) kreipėsi į parduotuvės „Aibė“ steigėją UAB „Žiburys“ (toliau vadinama ir Bendrove), prašydama atsakyti į klausimus, ar Bendrovė gali patvirtinti nurodomas aplinkybes; ar Parduotuvė, Statybininkų g. 11, Anykščiai, priklauso

---

<sup>1</sup> Pareiškėjos vardas ir pavardė Tarnybai žinomi.

UAB „Žiburys“; kas nurodytu metu (2021 m. rugsėjo 2 d.) dirbo minėtoje Parduotuvėje (nurodyti pareigas, vardą, pavardę bei gimimo datą); ar Bendrovė gali patvirtinti, jog Pareiškėją bei jos sūnų nurodytą dieną atsisakyta aptarnauti Parduotuvėje bei pasiūlyta daugiau Parduotuvėje nesilankyti; jei taip, dėl kokių priežasčių; ar Parduotuvėje yra aptarnaujami asmenys su negalia; jei taip, kokia tvarka; jei ne, dėl kokių priežasčių.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Bendrovė 2021 m. spalio 7 d. rašte pranešė, jog konfliktas su Pareiškėja kilo tuomet, kai, pasak Bendrovės vadovo, „buvo peržengtos visos sveiko proto ir padorumo ribos“. Jis teigė, kad Pareiškėja su vaiku gyvena šalia Parduotuvės, todėl „nenuostabu, kad dažnai čia apsilanko“. Bendrovės vadovas rašė: „taip, vaikas liūdavo už prekystalių, mama stovėdavo už nugaros, rankos kišenėse, prisirinkdavo prekių, kurių, savaime suprantama, mama nepirkdavo, pardavėjas jas vėl grąžindavo į lentynas“; „Tą dieną vaikas irgi užėjo už prekystalio, kur yra pagrindinė kasa ir paėmė (ar griebė) elektroninę cigaretę“, „kadangi tai nepigi prekė, pardavėja iš jo atėmė“. Tada jis griebė pradavėjai už rankos ir tyčia ar netyčia nagais perdrėskė“; Pardavėja išsigando, kilo triukšmas, tada sukilo visas kolektyvas, nes kantrybė jau baigėsi“; „Mama kaip visada stovėjo už nugaros, rankos kišenėse“.

Bendrovė vadovas teigė: „kitą dieną ar tą pačią paskambino [Pareiškėja], <...>, gąsdino visokiais atsiliepimais (aišku, negatyviais) per informacijos priemones, bet juk nuo to teisybė nesikeičia“. Bendrovės vadovas toliau rašė: „aš jai pasakiau, kad situaciją žinau, kad kituose prekybos centruose ji elgiasi kitaip, neleidžia taip elgtis vaikui, nes žino, kad ten yra apsauga ir kad už prekystalio ten vaiko neleis ir kad mes toliau tokio jos vaiko elgesio netoleruosime“; „Ir nesuprantu, ką aš tokio blogo pasakiau“.

Bendrovės vadovas informavo, kad Parduotuvėje aptarnaujami visi pirkėjai be išimties, taip pat ir asmenys su negalia; tačiau pastebėjo: „ką atsakyti į 4 klausimą, net ir nežinau. Kaip aptarnauti nieko neperkantį pirkėją? Ir ko reikia kasdien eiti į parduotuvę, jeigu nieko neperki? Ar čia tokia pramoga?“

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

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 vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama 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.

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.

Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėja bei jos sūnus, turintis autizmo spektro sutrikimą, 2021 m. rugsėjo 2 d. lankėsi Parduotuvėje, kurioje kilo konfliktinė situacija. Kaip nustatyta iš pateiktų Pareiškėjos bei Bendrovės vadovo paaiškinimų, vaikas užėjo už Parduotuvės prekystalio, paėmė iš ten esančią prekę, pardavėja ją iš vaiko paėmė, vėliau kilo konfliktas tarp pardavėjos, Pareiškėjos bei kitų Parduotuvės darbuotojų.

Atkreiptinas dėmesys, jog šio tyrimo objektas yra galimos diskriminacijos dėl negalios fakto (ne)konstatavimas, t. y. tyrimo metu aiškinamasi, ar Pareiškėja ir jos sūnus galėjo naudotis Parduotuvės teikiamomis paslaugomis bei įsigyti prekių, kaip ir kiti Parduotuvės klientai.

Pažymėtina, jog iš Pareiškėjos bei Bendrovės pateiktų paaiškinimų nėra galimybės konstatuoti, kad Pareiškėjai bei jos sūnui buvo atsisakyta parduoti norimas įsigyti prekes arba teikti paslaugas, t. y. jog dėl negalios Pareiškėja ir jos sūnus atsidūrė blogesnėje padėtyje nei kiti Parduotuvės klientai.

Akcentuotina, jog tuo atveju, jeigu Pareiškėją arba jos sūnų dėl turimos negalios būtų atsisakoma aptarnauti, parduoti prekes, toks prekių pardavėjo elgesys būtų pripažintas diskriminaciniu. Pareiškėjai išaiškintina, kad tuo atveju, jeigu ateityje ją arba vaiką būtų atsisakyta aptarnauti, parduoti prekes, ji galėtų teikti skundą lygių galimybių kontrolieriui dėl galimos diskriminacijos paslaugų teikimo srityje.

Pažymėtina, jog atvejų dėl nepagarbaus, neetiško paslaugų teikėjų elgesio tyrimas nepatenka į Lygių galimybių įstatymo taikymo sritį, todėl tokių atvejų nagrinėjimas Tarnyboje negali būti atliekamas.

Lietuvos Respublikos Seime yra užregistruotas Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo Nr. IX-1826 pakeitimo įstatymo projektas (nauja redakcija) Nr. XIII P-3512<sup>2</sup>, kurio 8 straipsnio 1 dalyje prekių pardavėjui bei paslaugų teikėjui siekiama įtvirtinti pareigą užtikrinti, kad, parduodant prekes ar teikiant paslaugas, vartotojai nepatirtų priekabiavimo arba seksualinio priekabiavimo. Seimui priėmus šį įstatymo projektą, lygių galimybių kontrolieriui būtų suteikta kompetencija vertinti atvejus dėl priekabiavimo paslaugų teikimo srityje.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad tyrimo metu nėra galimybės konstatuoti diskriminacijos dėl negalios fakto paslaugų teikimo srityje, t. y. jog Bendrovė padarė pažeidimą, neužtikrindama pareigos, įtvirtintos Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkte (Lygių galimybių įstatymo 29 str. 2 d. 5 p.).

Papildomai pažymėtina, jog, kaip nurodė Pareiškėja skunde bei jo prieduose, jos vaikas (kaip ir daugelis autizmo spektro sutrikimų turinčių vaikų) dėl negalios neturi tam tikrų socialinių įgūdžių, įvairiose situacijose gali kilti konfliktų su aplinka. Dėl šios priežasties būtina atsižvelgti į autizmo spektrą turinčių asmenų – klientų – specifines reakcijas į aplinką bei į tai, jog tėvai, auginantys vaikus su autizmo spektro sutrikimais, patiria didelį psichosocialinį stresą, susidurdami su priešiška,

---

<sup>2</sup> <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/96f31cf082b411e98a8298567570d639>.

supratimo, žinių apie šį sutrikimą stokojančių asmenų reakcija bei galėdami menkai įtakoti tam tikras vaiko, turinčio autizmo spektro sutrikimą, reakcijas į aplinką bei elgesį.

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 rekomenduotina nustatyti ir taikyti praktikoje aiškias klientų aptarnavimo taisykles, kurios užtikrintų klientų aptarnavimo etiką, pagarbą bei vienodą požiūrį į visus Parduotuvės klientus, nepaisant *inter alia* jų negalios.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu ir 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Skundą dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu pripažinti nepagrįstu, nepasitvirtinus jame nurodytiems pažeidimams.
2. 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