



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS SOCIALINĖS PADĖTIES PAGRINDU UAB „PREMIER RESTAURANTS“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2018-03-12 Nr. (18)SN-17)SP-28

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2018 m. sausio 18 d. gautas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos raštas Nr. 4-369 „Dėl (duomenys neskelbtini) prašymo“, kuriuo persiunčiamas pareiškėjo (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėjas) 2018 m. sausio 6 d. skundas. Skunde nurodoma, jog 2017 m. gruodžio 31 d. apie 22 val. 55 min. Pareiškėjas ketino užėti į „McDonald’s“ restoraną, esantį Gedimino pr. 15, Vilniuje (toliau – Restoranas), tačiau UAB „Sirena security“ apsaugos darbuotojai jo nepraleido. Pasak Pareiškėjo, jam buvo nurodyta, kad jis atrodo netvarkingai, todėl apsaugos darbuotojai turi teisę neįleisti jo į Restoraną. Pareiškėjui paaiškinus, kad jis yra blaivus, tvarkingas, o apsaugos darbuotojai tokiais veiksmais pažeidžia jo prigimtines teises, buvo atsakyta, kad jo paltas / striukė yra „netvarkingai užlopyta“ (citatos kalba netaisyta) ir likę keli plyšiai. Pareiškėjas paaiškino, jog yra apsirengęs pagal savo socialines galimybes, nes gauna minimalią negalios pensiją, iš kurios išskaičiuojama pusė sumos pagal jo turimus išsiskolinimus (Pareiškėjo mėnesio pajamos sudaro 48 Eur). Apsaugos darbuotojams Pareiškėjo neįleidus į Restoraną, jis iškviėtė policijos pareigūnus bei paprašė patikrinti jo blaivumą. Policijos pareigūnai patikino, jog viską filmuoja, todėl tai daryti nėra būtinybės. Skunde teigiama, jog apsaugos darbuotojai pažeidė jo prigimtines teises, todėl prašo atlyginti moralinę žalą. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos rašte Nr. 4-369 nurodyta, jog Pareiškėjo skunde išdėstytos aplinkybės galimai yra susijusios su diskriminacija socialinės padėties pagrindu. Kartu su skundu pateikta Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Vilniaus skyriaus (toliau – VSDFV) 2017 m. gruodžio 15 d. pažyma apie Pareiškėjui išmokėtas išmokas Nr. KA_PZI-28072/2.

Lygių galimybių kontrolierė A. Skardžiuvienė, vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 str. 1 dalimi, 2018 m. sausio 25 d. raštu Nr. (18)SN-17)S-67 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Restoraną

valdančią UAB „PREMIER RESTAURANTS“ (toliau vadinama ir Bendrovė) ir UAB „Sirena security“, prašydama pateikti motyvuotą paaiškinimą: kodėl Pareiškėjas nebuvo įleistas į Restoraną; kuo vadovavosi (žodiniiais nurodymais, patvirtinta tvarka ar pan.) UAB „Sirena security“ darbuotojai, 2017 m. gruodžio 31 d. vykdydami įėjimo į Restoraną kontrolę ir priimdami sprendimus dėl asmenų (taip pat ir Pareiškėjo) neįleidimo į Restoraną; ar asmenų apranga gali būti (ne)įleidimo į Restoraną priežastis.

Kontrolierė, vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 str. 1 dalimi, 2018 m. sausio 25 d. raštu Nr. (18)SN-17)S-68 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Vilniaus miesto vyriausiąją policijos komisariatą (toliau – VPK), prašydama pateikti motyvuotą paaiškinimą: ar 2017 m. gruodžio 31 d. apie 22 val. 55 min. gautas Pareiškėjo iškvietimas; jei iškvietimas buvo ir policijos pareigūnai buvo atvykę prie Restorano minėtu laiku, nurodyti, kaip Pareiškėjas elgėsi; ar nustatytas faktas dėl Pareiškėjo (ne)blaivumo; kartu pateikti kitą reikšmingą informaciją, susijusią su Pareiškėjo (ne)įleidimo į Restoraną aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

1. 2018 m. vasario 5 d. Tarnyboje gautame VPK rašte „Dėl konflikto prie „McDonald“s“ restorano“ nurodoma, jog 2017 m. gruodžio 31 d. 22 val. 55 min. VPK Operatyvaus valdymo skyriuje iš Bendrojo pagalbos centro gautas pranešimas ROIK0117000729090, kad Vilniuje, Gedimino pr. 15, apsaugos darbuotojai neįleidžia į Restoraną asmens, yra kilęs konfliktas. VPK Patrolių rinktinės ekipažui V1737 atvykus pagal iškvietimą į įvykio vietą, Pareiškėjas nurodė, kad jis neįleidžiamas į Restoraną dėl netvarkingos išvaizdos. Pareigūnai buvo informuoti, jog pagal Restorano vidaus tvarkos taisykles netvarkingos išvaizdos asmenys negali būti įleidžiami į vidų. Pareiškėjo blaivumas netikrintas, nes nebuvo fiziologinių požymių, dėl kurių būtų galima įtarti asmens girtumą.

2. 2018 m. vasario 12 d. Bendrovė pateikė Tarnybai raštą Nr. N/LT/2018/2 „Dėl „McDonald“s“ restorano „Svajonė“ Vilniuje prieinamumo lankytojams“, kuriame nurodoma, jog, užtikrinant Restorano prieinamumą ir lankomumą, jame tiekiamas aukščiausios kokybės maistas bei užtikrinamas lankytojų saugumas ir gerovė. Minėtam tikslui užtikrinti Restorane dirba saugos tarnyba. Saugos tarnyba turi sutartinę prievolę gauti Restorano patvirtinimą prieš išprašant žmogų iš restorano arba neįleidžiant jo į vidų. Saugumo tarnybos teigimu, Pareiškėjas buvo neblaivus, nuo jo sklido nemalonus kvapas, o jis pats demonstravo agresyvų elgesį, todėl nebuvo įleistas į Restoraną. Atsižvelgiant į tai, kad buvo Naujųjų metų

išvakarės, saugos tarnyba nesikonsultavo su Restorano administracija dėl Pareiškėjo neįleidimo į vidų, tačiau Restorano administracija neturi pagrindo abejoti, kad saugos tarnybos darbuotojai tinkamai įvertino visas aplinkybes. Rašte teigiama, jog saugos tarnyba tinkamai įvertino situaciją ir pagrįstai nusprendė neįleisti Pareiškėjo į Restoraną, nes tuo metu jis galėjo pakenkti Restorano lankytojams, personalui ir turtui.

3. 2018 m. kovo 7 d. Tarnybos vyresnioji patarėja R. Vanagėlienė telefonu kreipėsi į UAB „Sirena security“ vadovą, kuris paaiškino, jog 2017 m. gruodžio 31 d. 22 val. 55 min. Pareiškėjas norėjo užėiti į Restoraną, tačiau apsaugos darbuotojas jo neįleido, nes nuo asmens sklido labai nemalonus kvapas (ne alkoholio) ir jis elgėsi labai agresyviai. Apsaugos darbuotojai ir restoranų valdytojai laikosi nerašytinės taisyklės, jog asmenys (klientai), skleidžiantys nemalonų kvapą ir besielgiantis agresyviai, gali būti neįleidžiami į maitinimo įstaigas. UAB „Sirena security“ vadovas pažymėjo, jog taip yra todėl, kad tokie žmonės dažnai kabinėjasi prie maitinimo įstaigose esančių klientų, prašo maisto, elgetauja, o jų kvapas yra nemalonus, todėl gadina apetitą. Taip pat buvo paaiškinta, jog Pareiškėjo apranga nebuvo pagrindinė aplinkybė, dėl kurios jis nebuvo įleistas į Restoraną. Pagrindinė neįleidimo į Restoraną priežastis buvo jo nemalonus kvapas bei agresyvus elgesys. Apsaugos darbuotojai yra atsakingi už jų saugomose įstaigose esančių lankytojų gerovę bei saugumą, todėl kiekvienu atveju atsakingai vertina grėsmę, kuri gali kilti, įleidus agresyviai nusiteikusius lankytojus.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar UAB „PRIMIER RESTAURANTS“, teikdama paslaugas, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkte išdėstytos nuostatos, įpareigojančios prekių pardavėjus, gamintojus ar paslaugų teikėjus įgyvendinti lygias galimybes, nepaisant lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Pažymėtina, jog tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija pačia bendriausia šio žodžio prasme reiškia teisių sumažinimą arba atėmimą tam tikrai kategorijai asmenų dėl kokių nors požymių. Diskriminacijos sąvoka paprastai siejama su lygių galimybių, lygiateisiškumo pažeidimu, o nediskriminavimas – su asmenų lygaus traktavimo, lygių galimybių realizavimo

kategorijomis. Konstitucinė diskriminacijos samprata atskleidžiama remiantis Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 str., kuriame numatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs, ir nurodoma, jog žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų. Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas pažeidžiamas, kai tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, yra kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas. Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama kaip žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius.

Pareiškėjas pateikė skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, teigdamas, kad jam nebuvo suteiktos paslaugos, atsižvelgiant į jo aprangą, kuri neva atrodė netvarkingai, nes striukė buvo užlopyta bei keliose vietose suplėšyta. Pareiškėjui paaiškinus Restorano apsaugos darbuotojams, kad jo pajamos yra mažos, todėl jo striukė atrodo netvarkingai, jis vis tiek nebuvo įleistas. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba persiuntė Tarnybai Pareiškėjo skundą, nurodydama, jog skunde išdėstytos aplinkybės galimai yra susijusios su diskriminacija socialinės padėties pagrindu .

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 str. 8 punktą, socialinė padėtis – fizinio asmens įgytas išsilavinimas, kvalifikacija ar mokymasis ir studijos mokslo ir studijų institucijose, turima nuosavybė, gaunamos pajamos, teisės aktuose nustatytos valstybės paramos poreikis ir (arba) kiti su asmens finansine (ekonomine) padėtimi susiję veiksniai.

Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 punkte nurodyta, jog, įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Pareiškėjas teigia, kad jo gaunamos pajamos įtakojo jo išvaizdą, t. y., aplinkybę, kad dėvima striukė buvo netvarkingai užlopyta ir keliose vietose suplyšusi. Anot Pareiškėjo, apranga atspindi gaunamas pajamas, kurios sudaro 48 eurus per mėnesį.

Remiantis šiais argumentais, teigtina, jog Pareiškėjas tapatina du kriterijus: gaunamas pajamas ir dėvimą aprangą (išvaizdą). Tai, ar apranga yra gaunamų pajamų atspindys ir ar matant asmens aprangą

galima numanyti jo gaunamas pajamas, klausimas diskutuotinas. Kita vertus, neretai apranga formuoja tam tikrą nuomonę apie ją dėvintį asmenį. Vienareikšmiškai teigti, kad šie du kriterijai (apranga ir pajamos) yra tiesiogiai susiję, klaidinga, tačiau tam tikrais atvejais skurdi asmens apranga gali sudaryti prielaidas numanyti, jog šią aprangą dėvinčio asmens pajamos nėra didelės. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo atveju, Pareiškėjo teigimu, jam nebuvo teikiamos paslaugos dėl jo dėvimos aprangos, o jo mėnesinės pajamos sudaro 48 eurus, ką patvirtina kartu su skundu pateikta VSDFV pažyma, tikėtina, jog pajamos buvo nepakankamos įsigyti naują aprangą, ir tyrimas atliekamas dėl galimos diskriminacijos socialinės padėties pagrindu.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 4 str., teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių ir juridinių asmenų skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, 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. Minėta teisės norma įpareigoja pareiškėją nurodyti aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidas dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, t. y., *prima facie* aplinkybes. Nagrinėjamu atveju Pareiškėjas pateikė argumentus, leidžiančius daryti prielaidą dėl galimos diskriminacijos, tačiau skundžiamas asmuo taip pat pateikė motyvus, leidžiančius daryti prielaidą, jog lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 str. 9 p., tiesioginė diskriminacija yra elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, 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. Vadovaujantis šia nuostata, mažiau palankus elgesys tam tikro asmens atžvilgiu turi būti sąlygojamas pirmiau nurodytų (-o) pagrindų (-o).

Vertinant skunde išdėstytas aplinkybes, svarbu nustatyti, ar Pareiškėjo neįleidimo į Restoraną priežastis buvo jo socialinė padėtis, apie kurią galimai buvo sprendžiama iš Pareiškėjo dėvimos aprangos, ar minėtą faktą lėmė ir kitos aplinkybės.

Nagrinėjamu atveju Bendrovė pateikė raštą Nr. N/LT/2018/2 „Dėl „McDonald‘s“ restorano „Svajonė“, kuriame nurodė, jog, saugumo tarnybos, užtikrinančios Restorano lankytojų saugumą, teigimu, Pareiškėjas buvo neblaivus, nuo jo sklido nemalonus kvapas, o jis pats demonstravo agresyvų elgesį.

Atsižvelgiant į šiuos faktus, jis nebuvo įleistas į Restoraną. Apie tai, kad saugos tarnybai „užkliuvo“ Pareiškėjo apranga ar kitos aplinkybės, susijusios su jo gaunamomis pajamomis, Bendrovė nenurodė. Minėtame rašte taip pat rašoma, jog nėra nustatytos su Restorano vidaus politika susijusios taisyklės, kuria būtų draudžiama konkrečiam asmeniui įeiti į bet kurį McDonald's restoraną bet kurią dieną, bet kuriuo metu, išskyrus atvejį, kai asmuo gali kelti potencialias grėsmes lankytojų, personalo saugumui bei gerovei; taip pat Restorano turtui, kai asmuo piktnaudžiauja alkoholiniais gėrimais ir psichotropinėmis medžiagomis arba demonstruoja agresyvų elgesį.

VPK rašte „Dėl konflikto prie „McDonald's“ restorano“ nurodyta, jog Pareiškėjo blaivumas nebuvo tikrintas, nes nebuvo fiziologinių požymių (kalba, kvapas), dėl kurių būtų galima įtarti asmens girtumą. Taip pat pažymėta, kad, apsaugos darbuotojo teigimu, Pareiškėjo neįleidimo priežastis buvo netvarkinga išvaizda, o pagal Restorano vidaus tvarkos taisyklės tokius asmenis įleisti į vidų yra draudžiama.

Pagal UAB „Sirena security“ paaiškinimus, Pareiškėjo išvaizda, t. y., suplėšyta striukė, nebuvo neįleidimo į Restoraną priežastis. Pareiškėjas nebuvo įleistas, nes nuo jo sklido nemalonus kvapas, o jo elgesys buvo agresyvus. Apsaugos darbuotojai vadovavosi nerašyta taisykle, jog agresyviai besielgiantys ir / arba skleidžiantys nemalonų kvapą asmenys nėra įleidžiami į maitinimo įstaigas, nes įėję į maitinimo įstaigą tokie asmenys prašo maisto, elgetauja, o kadangi jų kvapas yra nemalonus, tai atgraso klientus.

Restorano vadovas pateikė Tarnybai 2010 m. balandžio 28 d. įsakymu Nr. DS-11 patvirtintas „Darbo tvarkos taisyklės“, kuriose nėra nuostatos, numatančios klientų (ne)įleidimo į Restoraną atvejus. Atsižvelgiant į tai, tikėtina, jog pirmiau minėta taisyklė buvo nerašytinė, bet priimtina Restorano administracijai bei taikoma saugos tarnybos.

Vertinant aplinkybę, kad saugumo tarnyba privalo rūpintis klientų saugumu, sutiktina su UAB „Sirena security“ vadovo argumentu, jog apsaugos darbuotojai yra atsakingi už jų saugomose įstaigose esančių lankytojų gerovę bei saugumą, todėl kiekvienu atveju privalo atsakingai įvertinti grėsmę, kuri gali kilti, įleidus agresyviai nusiteikusius lankytojus.

Pabrėžtina, jog VPK pareigūnų paaiškinime apibrėžiant Pareiškėjo išvaizdą vartojama sąvoka „netvarkinga apranga“, o ši sąvoka nėra tapati sąvokai „skurdžiai atrodanti apranga“. UAB „Sirena security“ paaiškinime taip pat pabrėžiama, jog ne Pareiškėjo išvaizda, bet Pareiškėjo netinkamas (agresyvus) elgesys bei nuo jo sklides nemalonus kvapas buvo skundžiamą saugos darbuotojų sprendimą nulėmę veiksniai.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, jog trūksta objektyvių duomenų, patvirtinančių, jog Pareiškėjas atsidūrė blogesnėje padėtyje būtent dėl jo socialinės padėties (gaunamų pajamų), apie kurią galimai buvo galima numanyti pagal Pareiškėjo dėvimą aprangą.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 str. ir 17 str., 29 str. 3 d. 2 p.,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Nutraukti skundo Nr. (18)SN-17 tyrimą, kai trūksta objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, UAB „PRIMIER RESTAURANTS“ vadovą ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

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

Agneta Skardžiuvienė