



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU RESTORANUI „BUNTE GANS DEUTSCHES RESTAURANT“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2025 m. sausio 31 d. Nr. (24)SN-229)SP-6

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – ir Tarnyba) 2024 m. lapkričio 4 d. gautas pareiškėjos (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu UAB „Kartana“ priklausiančiam vokiečių restoranui „Bunte Gans“, adresu Aušros Vartų g. 11, Vilnius (toliau – Restoranas), teikiant paslaugas (toliau – Skundas).

Pareiškėja Skunde rašo (Skundas pateiktas anglų kalba), kad 2024 m. spalio 30 d. vakare su vyru ir savo šunimi asistentu (medicinos pagalba) norėjo pavalgyti Restorane, kur jai buvo atsisakyta suteikti paslaugas. Pareiškėja pažymėjo, jog jos šuo yra aiškiai pažymėtas raudona tarnybinio šuns liemene su identifikacijos duomenimis ir su užrašu „Dirbantis šuo, ne naminis gyvūnėlis“. Nepaisant to, Pareiškėją ir jos vyrą atsisakyta aptarnauti. Skunde Pareiškėja nurodė, kad įėję su vyru į Restoraną jie paprašė staliuko ir paaiškino, kad jos šuo yra šuo asistentas („medicininis šuo“), tačiau darbuotojas, su kuriuo bendravo, iš karto atsisakė juos aptarnauti ir pareikalavo palikti patalpas. Taip pat Pareiškėja pažymėjo, kad kai jie bandė aiškinti, kad yra įsigaliojęs įstatymas, leidžiantis tarnybinius šunis vesti į viešas vietas, jiems buvo pasakyta, kad jie tokių dalykų neleidžia ir buvo liepta nedelsiant palikti Restorano patalpas.

Pareiškėja Skunde nurodė, kad jai ši patirtis buvo ne tik gėdinga ir žeminanti. Darbuotojas nesuteikė galimybės paaiškinti apie teisinį reglamentavimą, vienintelis jo tikslas buvo kuo greičiau išvartyti Pareiškėją su šunimi asistentu ir jos vyrą iš Restorano, taip sukeliant jiems didelį nerimą ir viešą gėdą.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, lygių galimybių kontrolierė 2024 m. gruodžio 17 d. raštu Nr. S-604 „Dėl informacijos pateikimo“ (toliau – Raštas)

kreipėsi į Restorano vadovą (-ę) ir paprašė motyvuotai paaiškinti ir atsakyti: ar Restoranas gali patvirtinti nurodytas aplinkybes; ar Restorane buvo atsisakyta aptarnauti Pareiškėją su šunimi asistentu (jei taip – dėl kokių priežasčių); ar į Restoraną įleidžiami asmenys su negalia kartu su šunimis asistentais (jei ne – dėl kokių priežasčių ir kuo remiantis); ar yra patvirtinta tvarka, taisyklės, kuriose būtų nurodyta, kad Restorane draudžiama asmenims su negalia lankytis su šunimi asistentu; ar Restorano darbuotojams žinoma apie galiojančius teisės aktus, kuriais reglamentuojama galimybė lankytis viešose vietose su šunimis asistentais; ar pareiškėja dėl paminėtos situacijos kreipėsi į Restoraną su skundu / pretenzija (jei taip – prašome informuoti, kokia išvada priimta išnagrinėjus minėtą situaciją).

Taip pat prašyta pateikti ir kitą svarbią informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

2024 m. lapkričio 23 d., gruodžio 9 d. ir 2025 m. sausio 8 d. el. paštu kreiptasi į Pareiškėją dėl papildomos informacijos pateikimo, prašant atsakyti: ar ji turi negalią, jei taip, kokią; ar jos šuo pagalbininkas yra apmokytas, kad jai padėtų, ir kokiais atvejais; ar jos šuo pagalbininkas turi pažymėjimą (akreditaciją), skiepų pasą, ar ji pati turi asmens su negalia pažymėjimą; ar minėtus dokumentus paprašė pateikti Restorano darbuotojai, ar Pareiškėja teikė šiuos dokumentus minėto Restorano darbuotojams; ar Restorane Pareiškėja negavo paslaugų; ar kreipėsi į paminėtą Restoraną, kad paaiškintų situaciją.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Tarnyboje 2025 m. sausio 2 d. gautas UAB „Kartana“ priklausančio vokiečių restorano „Bunte Gans“ direktoriaus atsakymas (toliau – Atsakymas) į Raštą. Atsakyme Restorano vadovas pažymėjo (cituojama, kalba netaisyta): „Įmonės administracija kruopščiai išnagrinėjo nemalonią situaciją, aprašytą (*duomenys neskelbtini*) skunde. Pirmiausiai norime pabrėžti, kad nesame nusistatę nei prieš gyvūnus, nei ypač prieš neįgaliuosius ar kitas lygių galimybių įstatyme minimas žmonių grupes. Deja, 2024 m. spalio 30 d. susidėjo daug aplinkybių, kurios galėjo įtakoti tą vakarą įvykusį nesusipratimą.“

Atsakyme nurodyta: „Mūsų restoranas nėra didelis, jame yra tik 11 staliukų. Tuo metu, kai minėtieji asmenys užėjo, restoranas buvo pilnas, padavėjai buvo labai užsiėmę. Pareiškėjai, pasak

personalo, buvo užėję tik į tamburą, kuris yra labai nedidelis (apie 1 kv. m.) ir tamsus. Dėl to personalui buvo sunku įžvelgti, kad šuo, esantis tarp dviejų asmenų, turi ypatingų žymėjimų. Bet to, su užėjusiais asmenimis bendravusi padavėja (*duomenys neskelbtini*) paniškai bijo šunų. Pamačiusi didelį šunį, labai išsigando. Kadangi užėjusieji kalbėjo ne valstybine kalba, o padavėja nėra gerai įvaldžiusi anglų kalbą, be to paveikta išgąščio, visai nesuprato, kas jai buvo sakoma, juolab, užėjusieji buvo dviese ir (*duomenys neskelbtini*) net nepagalvojo, kad tokiu atveju gali būti reikalingas šuo – asistentas. Vertinant ir tai, kad restoranas buvo pilnas, o tokiam dideliame šuniui vietos neturime, bet kokių atveju aptarnauti nebūtume galėję. Tik nesuprantame, kodėl (*duomenys neskelbtini*) apie tai nepasakė atėjusiems.“

Atsakyme Restorano vadovas pateikė paaiškinimus į Rašte užduotus klausimus:

„1. Iš dalies patvirtinti galime, paaiškinimas aukščiau.

2. Buvo atsisakyta, priežastys nurodytos aukščiau – pagrindinės iš jų – nesupratimas, kad tai šuo – asistentas, nes komunikacija vyko nevalstybine kalba, personalo, ir dažnai svečių baimė šunims, ypatingai dideliems, svečių alergijos gyvūnams.

3. Į restoraną įleidžiami lankytojai su šunimis – asistentais, prieš tai apklausus esamus svečius, ar nėra alergiškų gyvūnams ir ar nėra bijančių. Savo praktikoje turėjome ne vieną pretenzijų atvejį.

4. Restorane nėra draudžiama lankytis su šunimis – asistentais. Restorano darbuotojai iš dalies supažindinti su galiojančiais teisės aktais. Deja, šiuo atveju, jie nesuprato, kad tai šuo – asistentas.

5. Pareiškėja dėl minėtos situacijos nesikreipė, apie tai sužinojome iš šio rašto. Situacija buvo apsvarstyta, darbuotojams buvo nurodyta pirmiausiai atkreipti dėmesį, ar šunys, esantys su svečiais, nėra asistentai, ir, jei taip, visais įmanomais būdais teigiamai spręsti lygių galimybių užtikrinimą.“

Kartu su Atsakymu Restorano vadovas pateikė ir 2024 m. gruodžio 17 d. padavėjos (*duomenys neskelbtini*) paaiškinimą (toliau – Paaiškinimas). Paaiškinyje nurodyta: „Š. m. spalio 30 d. dirbau pagal grafiką. Salė buvo beveik pilna. Turėjome rezervacijų, intensyviai dirbome. Apie 18-19 val. užėjo keli svečiai ir sustojo tambure, kuris yra tamsus. Tarp šių svečių pamatėme didelį šunį. Dėl prieblandos nesugebėjome pastebėti specialių žymėjimų. Atvykę svečiai greita anglų kalba kažką kalbėjo, bet dėl ribotų anglų kalbos žinių, nesupratome apie ką kalba. Šiek tiek sutrikome pamatę tokį didelį šunį. Kadangi mūsų salė nedidelė (tik 10 staliukų), fiziškai nebūtumėm turėję vietos kur tokį didelį šunį pasodinti. Be to nekartą esame turėję svečių nusiskundimų dėl alergijos šunims (anksčiau

priimdavom asmenis su mažais šuniukais). Dėl to buvo priimtas sprendimas lankytojų su šunimis neaptarnauti. Be to negalėjom pagalvoti, kad jei asmenys buvo dviese – reikalingas šuo asistentas. Taip pat noriu pabrėžti, kad paniškai bijau šunų.“

2025 m. sausio 10 d. Pareiškėja el. paštu (anglų kalba) pateikė papildomą informaciją. Pareiškėja informavo, kad jos tarnybinis šuo padeda jai judėti ir yra apmokytas pranešti apie kilusį medicininį pavojų. Šuo asistentas gerai dresuotas ir yra sertifikuotas, buvo mokomas maždaug 3 metus. Šuo padeda Pareiškėjai visur viešumoje ir privačiai. „Ji išeina į viešumą su manimi, kad padėtų man atlikti kasdienes užduotis ir palaikytų, ji mane lydi į darbą ir keliauja su manimi. Ji yra plačiai apmokyta ieškoti objektų, padėti man, palaikyti pusiausvyrą (balansą) ir įspėti dėl medicininio pavojaus <...> ji moka daugybę komandų kasdieniam bendravimui. Su ja daug keliaujame ir po Lietuvą, ir po Europą bei Jungtines Amerikos Valstijas“. Pareiškėja, atsakydama į klausimą, ar jos šuo asistentas turi pažymėjimą (akreditaciją), skiepų pasą, informavo, kad šuo turi savo dresūros pažymėjimą, tarnybinio šuns ID (ji yra registruota JAV tarnybinių šunų registre), ES gyvūno augintinio pasą. Pareiškėja nurodė, kad JAV neturi asmens su negalia pažymėjimo, tačiau ji turi gydytojo pažymą, kurios reikia JAV tarnybiniams šunims. Pareiškėja informavo, kad yra (*duomenys neskelbtini*), 2 metus gyvena Lietuvoje. Į klausimą, ar restorano darbuotojai paprašė jos pateikti šiuos dokumentus, Pareiškėja atsakė neigiamai, ir nurodė, kad „jie nesistengė suprasti įstatymų ar peržiūrėti jos dokumentų, kaip jau minėta, šuo asistentas buvo aiškiai pažymėtas su specialia liemene, kurią ji dėvi viešai visuomet, taip pažymint ją kaip šunį asistentą.“

Lygių galimybių kontrolierė

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

1. Tyrimo metu buvo vertinama, ar Restoranas, teikdamas paslaugas Pareiškėjai, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostatų.

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatyta, kad, įgyvendindamas lygias galimybes, prekių parduotojas, 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.

2. Asmenų su negalia teisių užtikrinimą reglamentuojantys teisės aktai

2.1. Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, pripažįsta, 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 kokią diskriminavimą dėl negalios ir garantuoja asmenims su negalia 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 asmenys su negalia galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių užtikrinant asmenims su negalia 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.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba)¹ nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia 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 asmenys su negalia neturės lygių galimybių dalyvauti visuomenės gyvenime (Pastabos 1 straipsnis).

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

¹ Asmenų su negalia teisių komitetas. Vienuoliktoji sesija, 2014 m. kovo 31 m. – balandžio 11 d. Bendroji pastaba Nr. 2 (2014 m.) 9 straipsnis. Prieinamumas. <https://www.ndt.lt/wp-content/uploads/19V266-9-str.pdf>

/ teikia valstybės institucija, ar privati įmonė. Asmenys su negalia 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. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems asmenims su negalia, nepaisant negalios pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į asmenų su negalia lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 punktas).

Pastaboje taip pat pabrėžta, kad prieinamumas turėtų būti įtrauktas į bendruosius ir specialiuosius įstatymus dėl lygių galimybių, lygybės ir dalyvavimo draudimo diskriminuoti dėl neįgalumo kontekste. Atsisakymas užtikrinti prieinamumą turėtų būti aiškiai apibrėžtas kaip draudžiama diskriminacija (Pastabos 29 punktas).

Galiausiai, pažymėtina, kad, kaip nurodoma Pastaboje, Konvencijos Šalys turi atsižvelgti į asmenų su negalia įvairovę ir užtikrinti prieinamumą bet kokios lyties, amžiaus ir bet kokią negalią turintiems asmenims. Atsižvelgiant į asmenų su negalia įvairovę, būtina pripažinti, kad kai kuriems asmenims reikia žmonių ar gyvūnų pagalbos, kad jiems būtų užtikrintas visapusiškas prieinamumas (pvz. šunų vedlių paslaugų). Taigi turi būti nustatyta, kad **draudimas šunims vedliams patekti į konkrečius pastatus ar atviras erdves laikomas draudžiama diskriminacija dėl negalios** (Pastabos 29 punktas).

2.2. Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo (toliau – ir ANTAPĮ) 24 straipsnyje, be kita ko, nustatyta, kad asmens su negalia individualieji pagalbos poreikiai tenkinami neatsižvelgiant į asmens amžių, jo neįgalumo lygį ar dalyvumo lygį (1 dalis); viena iš asmens su negalia individualiųjų pagalbos poreikių rūšių – šuo pagalbininkas (2 dalies 6 punktas).

ANTAPĮ 30 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad, siekdamas sumažinti arba pašalinti sutrikusių funkcijų įtaką savo savarankiškumui ir mobilumui, asmuo su negalia gali naudotis šuns pagalbininko, kuriam išduotas šuns pagalbininko akreditaciją patvirtinantis dokumentas, teikiama pagalba. Asmuo su negalia, naudodamasis šuns pagalbininko pagalba, turi teisę patekti į viešąją erdvę, visuomeninės ir kitos paskirties pastatus ar statinius ir būti juose (30 straipsnio 3 dalies 1 punktas).

ANTAPĮ 30 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kas yra laikoma šuns pagalbininko akreditacijos dokumentu: tai dokumentas, kurį išduoda fiziniai ar juridiniai asmenys, turintys šunis pagalbininkus rengiančius asmenis vienijančių tarptautinių organizacijų akreditaciją ir kurie yra parengę šunį pagalbininką pagal specialią (-ias) šių organizacijų patvirtintą (-as) šunų pagalbininkų dresavimo programą (-as).

2.2.1. Apibendrinant ANTAPĮ įtvirtintą teisinį reguliavimą, susijusį su asmenų su negalia teise naudotis šuns pagalbininko pagalba, pažymėtina, kad pagal šį įstatymą asmuo su negalia gali naudotis tik turinčio nurodytos formos ir rūšies akreditacijos dokumentą šuns pagalbininko pagalba. Vis tik pažymėtina, kad Tarnybai žinoma, jog nei Lietuvoje, nei kaimyninėse valstybėse kol kas šiuo metu nėra tokių šunis pagalbininkus ruošiančių subjektų, kurie priklausytų ANTAPĮ 30 straipsnio 2 dalyje minimai šunis pagalbininkus rengiančių tarptautinių organizacijų asociacijai ir kurie veiktų pagal šių organizacijų patvirtintas programas. Nepaisant to, tiek Lietuvoje, tiek kaimyninėse ar kitose valstybėse šunys pagalbininkai yra ruošiami ir jų pagalba sėkmingai naudojasi šios pagalbos reikalingi asmenys su negalia, kaip viena iš individualiuosius poreikius padedančių užtikrinti priemonių, taip paruošti šunys turi atitinkamą jų kvalifikaciją ir pasirengimą padėti asmeniui su negalia patvirtinančius dokumentus. Pažymėtina ir tai, kad kitose valstybėse galiojantis teisinis reglamentavimas gali būti skirtingas ir nereikalaujantis, kad šuo pagalbininkas turėtų būtent tokio pobūdžio akreditaciją, o tokio šuns pagalbininko lydimi asmenys gali lankytis Lietuvoje.

Vadinasi, ANTAPĮ reikalaujama beveik neįmanomų dalykų – asmenų su negalia poreikiams užtikrinti pasitelkti tik tokius šunis pagalbininkus, kurių realiai kol kas negali paruošti Lietuvoje ar kaimyninėse valstybėse esantys subjektai. Pažymėtina ir tai, kad net jei ir atsirastų minėtai tarptautinių organizacijų asociacijai norintis priklausyti šunis pagalbininkus ruošiantis asmuo, tol, kol jis galėtų paruošti šunį pagalbininką pagal būtent tas programas, praeitų keleri metai. Visą šį laiką nė vienas asmuo su negalia Lietuvoje negalėtų naudotis šuns pagalbininko teikiama pagalba, be to, ANTAPĮ garantuojamomis teisėmis negalėtų naudotis iš kitų valstybių atvykę asmenys, kuriose nereikalaujama nurodytos akreditacijos ir kuriose asmenims su negalia pagalbą teikia šunys pagalbininkai, turintys kitokios formos jų kvalifikaciją ir gebėjimą atlikti nurodytą funkciją patvirtinančius dokumentus.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad ANTAPĮ 30 straipsnyje įtvirtintu teisiniu reguliavimu tiek, kiek pagal jį reikalaujama, jog asmenims su negalia pagalbą teikiantys šunys pagalbininkai turėtų

būtent nurodytos rūšies akreditacijos dokumentą, ir nėra leidžiama įstatyme nustatytais sąlygomis naudotis pagalba, kurią teikia šuo pagalbininkas, turintis kitokios formos šuns paruošimą šiai funkcijai atlikti patvirtinantį dokumentą, nepagrįstai susiaurinamos asmenų su negalia teisės naudotis jų poreikiams tinkama priemone – atitinkamai parengtu šunimi pagalbininku, kurio kvalifikaciją ir pasirengimą vykdyti pagalbos funkciją patvirtina tam tikri sertifikatai ar kiti dokumentai. Taigi įvertinus ANTAPI įtvirtinto teisinio reguliavimo trūkumus (spragas) bei tai, kad juo reikalaujama beveik neįmanomų dalykų, manytina, kad asmenys su negalia, kuriems padeda šuo pagalbininkas, turintis kitokio pobūdžio šuns kvalifikacijos dokumentus, turėtų turėti galimybę naudotis visomis šiame įstatyme ir kituose teisės aktuose jiems garantuojamomis teisėmis.

2.2.2. Kartu pažymėtina, kad ANTAPI 30 straipsnio 3 dalies 1 punkte įtvirtinta asmenų su negalia teisė, naudojantis šuns pagalbininko pagalba, patekti į viešąją erdvę, visuomeninės ir kitos paskirties pastatus ar statinius ir būti juose, kartu reiškia atitinkamų subjektų (pavyzdžiui, visuomeninės ir kitos paskirties pastatų savininkų ar valdytojų) pareigą užtikrinti, kad asmenys su negalia galėtų netrukdomai naudotis šia savo teise. Tokios pareigos neužtikrinimas, kaip antai, kliūčių sudarymas asmenims su negalia, besinaudojantiems šuns pagalbininko teikiama pagalba, patekti į viešąją erdvę, visuomeninės ir kitos paskirties pastatus ar statinius ir būti juose, paslaugų nesuteikimas vien dėl to, kad asmuo atėjo su šunimi pagalbininku, reikštų tiesioginę asmenų su negalia diskriminaciją.

2.2.3. Galiausiai, atsižvelgiant į asmenų su negalia įvairovę, pažymėtina, kad, priešingai visuomenėje nusistovėjusiam supratimui, šuns pagalbininko teikiama pagalba gali būti reikalinga ne tik asmenims su regos negalia, kuriems padeda šunys vedliai, bet ir kitokio pobūdžio negalią turintiems asmenims, kuriems padeda atitinkamai jų individualiems poreikiams pritaikytas ir paruoštas šuo pagalbininkas (pvz. terapiniai ar asmenims su judėjimo negalia padedantys ir kitos paskirties šunys pagalbininkai). Todėl vien tai, kad asmuo, besinaudojantis šuns pagalbininko pagalba, neturi aiškiai matomos negalios, nereiškia, jog jį lydintis šuo nėra šuo pagalbininkas. Todėl siekiant užtikrinti visų asmenų su negalia teises, už patekimą į viešąją erdvę, visuomeninės ir kitos paskirties pastatus ar statinius atsakingi subjektai privalo tokią teisę garantuoti bet kuriam asmeniui, lydimum atitinkamais skiriamaisiais ženklais pažymėto šuns pagalbininko, nepriklausomai nuo to, ar tas asmuo lankosi tam tikroje viešojoje vietoje vienas, ar lydimas kito asmens, taip pat nepriklausomai nuo to, ar to asmens negalia yra matoma.

2.2.4. Pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalį lygių galimybių kontrolierius gali teikti pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo. Vadovaujantis tuo, konstatuotina, kad tikslinga kreiptis į Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministeriją dėl ANTAPĮ ir kituose teisės aktuose įtvirtinto teisinio reguliavimo tobulinimo tam, kad būtų veiksmingiau užtikrinamos asmenų su negalia, besinaudojančių šunų pagalbininkų teikiama pagalba, teisės, didinamas jų savarankiškumas ir sumažinami jų patiriami apribojimai.

3. Asmenų lygiateisiškumą ir diskriminacijos draudimą reglamentuojantys teisės aktai

3.1. Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje nustatyta, 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. 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 (be kitų, Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d., 2019 m. sausio 11 d., 2023 m. spalio 4 d. nutarimai).

3.2. Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnyje nustatyta, jog šio įstatymo paskirtis – užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos. Konstitucijoje įtvirtintos asmenų lygybę reglamentuojančios pagrindinės nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kuris draudžia diskriminaciją šio įstatymo taikymo srityje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalį, diskriminacija – tai tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos. Tiesioginė diskriminacija Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje apibrėžiama, kaip elgesys su asmeniu, kai dėl pirmiau išvardintų pagrindų asmeniui taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

3.3. Kaip ne kartą pabrėžta Lygių galimybių kontrolieriaus praktikoje, 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, aptariamam atveju – dėl negalios, priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo, neturintis šio požymio.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalį, netiesioginė diskriminacija yra 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 šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis. Tinkamų sąlygų nesudarymas negalią turintiems asmenims gauti paslaugas, net jei tokia pati tvarka ar tokios pačios sąlygos taikomos visiems asmenims, norintiems pasinaudoti paslaugomis, galėtų būti laikomas netiesiogine diskriminacija negalios pagrindu.

Bylose dėl diskriminacijos, remiantis Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnio nuostatomis, yra taikomas įrodinėjimo naštos perkėlimas galimam pažeidėjui, tai yra būtent skundžiamas asmuo turi paneigti diskriminacijos fakto buvimą, kai asmuo, galimai patyręs diskriminaciją, nurodo pirmines aplinkybes, leidžiančias preziumuoti tiesioginę ar netiesioginę diskriminaciją.

4. Skundo aplinkybių vertinimas lygių galimybių užtikrinimo aspektu

Nagrinėjamu atveju Tarnyboje tyrimas pradėtas gavus Pareiškėjos Skundą dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu Restoranui teikiant paslaugas.

Pareiškėja, turinti negalią, 2024 m. spalio 30 d. vakare su vyru ir savo šunimi asistentu (medicinos pagalbai) norėjo pavakarieniauti Restorane, kur jai buvo atsisakyta suteikti paslaugas. Pareiškėja pažymėjo, jog jos šuo yra aiškiai pažymėtas raudona tarnybinio šuns liemene su identifikacijos duomenimis. Nepaisant to, Pareiškėją ir jos vyrą atsisakyta aptarnauti, pareikalauta palikti patalpas. Kaip nustatyta iš Pareiškėjos paaiškinimų, jos šuo asistentas yra sertifikuotas šuo, kuris apmokytas ieškoti objektų, padėti, palaikyti pusiausvyrą (balansą) ir įspėti dėl medicininio pavojaus. Pareiškėjos šuo asistentas turi pažymėjimą skiepų pasą, dresūros pažymėjimą, tarnybinio šuns ID (ji yra registruota JAV tarnybinių šunų registre), ES gyvūno augintinio pasą.

Pažymėtina, kad Restorano vadovas, atsakydamas į Tarnybos pateiktus klausimus, iš dalies patvirtino Pareiškėjos Skunde paminėtas aplinkybes, tai yra neneigė, kad Pareiškėją, atvykusią su šunimi asistentu, ir jos vyrą buvo atsakyta aptarnauti bei suteikti paslaugas. Atsakyme nurodomos atsisakymo aptarnauti Pareiškėją priežastys: Restoranas yra nedidelis, tuo metu, kai užėjo Pareiškėja, buvo pilnas, padavėjai buvo labai užsiėmę; Pareiškėja užėjo į tamburą, kuris yra nedidelis ir tamsus, dėl ko personalui buvo sunku įžvelgti, kad šuo, esantis tarp dviejų asmenų, turi ypatingų žymėjimų; su Pareiškėja bendravusi padavėja paniškai bijo šunų; padavėja gerai nemoka anglų kalbos; Pareiškėja buvo ne viena, todėl padavėja net nepagalvojo, kad tokiu atveju gali būti reikalingas šuo asistentas; šuo nebūtų tilpęs į pilną lankytojų restoraną; galimos svečių alergijos gyvūnams.

Restorano vadovas pažymėjo, kad situacija buvo apsvarstyta, dirbusi padavėja pateikė paaiškinimą, darbuotojams buvo nurodyta pirmiausia atkreipti dėmesį, ar šunys, esantys su svečiais, nėra asistentai, ir, jei taip, visais įmanomais būdais teigiamai spręsti lygių galimybių užtikrinimą.

Kaip minėta, ANTAPI 30 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad, siekdamas sumažinti arba pašalinti sutrikusių funkcijų įtaką savo savarankiškumui ir mobilumui, asmuo su negalia gali naudotis šuns pagalbininko, kuriam išduotas šuns pagalbininko akreditaciją patvirtinantis dokumentas, teikiama pagalba. Asmuo su negalia, naudodamasis šuns pagalbininko pagalba, turi teisę patekti į viešąją erdvę, visuomeninės ir kitos paskirties pastatus ar statinius ir būti juose (30 straipsnio 3 dalies 1 punktą). Minėta ir tai, kad ši įstatymo nuostata reiškia atitinkamo subjekto (visuomeninės paskirties pastato savininko ar valdytojo, administratoriaus) pareigą užtikrinti, kad asmuo su negalia, besinaudojantis šuns pagalbininko teikiama pagalba, galės be kliūčių pasinaudoti savo teise su šunimi pagalbininku patekti į viešąsias erdves, visuomeninės ir kitos paskirties patalpas.

Iš tyrimo metu gautos medžiagos nustatyta, kad Pareiškėją atsakyta įleisti į Restorano salę su šunimi asistentu, jai liepta palikti Restoraną. Kaip nustatyta iš Pareiškėjos paaiškinimų, ji su šunimi asistentu visur vaikšto ir keliauja, šuo turi akreditaciją patvirtinančius dokumentus ir yra apmokytas padėti Pareiškėjai ir suteikti įvairią jai reikalingą pagalbą dėl jos sveikatos būklės. Besilankant Restorane Pareiškėjos šuo asistentas buvo su ryškia liemene, ant kurios buvo pažymėtas jo statusas, Pareiškėja mėgino aiškinti darbuotojams, kad turi teisę patekti į viešąsias erdves kartu su šuniu asistentu, tačiau ji buvo išprašyta iš Restorano jos neišklausius, taip ji ne tik negavo paslaugos, bet ir, Pareiškėjos teigimu, patyrė viešą pažeminimą.

Šio sprendimo kontekste akcentuotina, jog šunys asistentai (pagalbininkai, vedliai) yra

specialiai apmokyti teikti reikalingą pagalbą ir didinti konkretaus asmens su negalia savarankiškumą. Šuns asistento pagalba yra viena iš priemonių, padedančių asmenims su negalia kasdieniame gyvenime įgyvendinti savo teises gauti sveikatos įstaigų, parduotuvių, maitinimo įstaigų ir kitas teikiamas paslaugas, dalyvauti viešajame gyvenime ir judėti pagal savo poreikius, taip užtikrinant didesnį asmens su negalia savarankiškumą, mažesnę priklausomybę nuo kitų asmenų, geresnę jo gyvenimo kokybę ir jo prigimtinį orumą, todėl atsisakymas į minėtas vietas įleisti asmenis su negalia kartu su šunimi asistentu laikytinas asmens su negalia teisių pažeidimu ir diskriminacija dėl negalios. Toks elgesys laikytinas stigmatizuojančiu asmenis su negalia, taip pat leidžiančiu suprasti, kad asmenų su negalia poreikiai nėra laikomi jų teise, o vertinami kaip privilegija.

Pažymėtina, kad nors Restorano administracija nurodė priežastis, dėl kurių Pareiškėja nebuvo aptarnauta Restorane, vis dėlto matyti, kad Pareiškėjos neaptarnavimo priežastis buvo jos atvykimas į Restoraną su šunimi asistentu. Kaip jau minėta, pagal galiojančias teisės aktų nuostatas, asmenys su negalia turi teisę lankytis viešose vietose su šunimis asistentais (ANTAPĮ 30 straipsnio 3 dalies 1 punktą). Minėta ir tai, kad, atsižvelgiant į asmenų su negalia įvairovę, pažymėtina, kad šuns pagalbininko teikiama pagalba gali būti reikalinga įvairaus pobūdžio negalią turintiems asmenims, kuriems padeda atitinkamai jų individualiems poreikiams pritaikytas ir paruoštas šuo pagalbininkas; todėl vien tai, kad asmuo, besinaudojantis šuns pagalbininko pagalba, neturi aiškiai matomos negalios, arba asmuo yra lydimas ir kito asmens (kitų asmenų), nereiškia, jog jam nėra reikalinga šuns pagalbininko teikiama pagalba.

Įvertinus tyrimo metu gautą medžiagą, konstatuotina, kad Pareiškėjai su šuniu asistentu lankantis Restorane 2024 m. spalio 30 d. nebuvo užtikrintas Restorano teikiamų paslaugų prieinamumas, tai yra pareiškėjai atėjus į Restoraną su šunimi asistentu, ji negavo paslaugų, buvo paprašyta palikti Restorano patalpas. Tad, nors labai teigiamai vertintina Restorano pozicija, nurodyta Atsakyme, jog „Restorane nėra draudžiama lankytis su šunimis – asistentais“, vis dėlto konkrečiu šiame sprendime nagrinėjamu atveju Pareiškėjos lygios galimybės gauti teikiamas paslaugas buvo pažeistos, net jei tai nulėmė tarp Pareiškėjos ir Restorano darbuotojos iškilę nesusipratimai. Pareiškėjai nebuvo tinkamai paaiškinta, jog Restorane tuo metu nėra laisvų vietų, Pareiškėja suprato, jog ji nebuvo įleista dėl šuns. Taigi situacija, kuomet su šuniu asistentu į Restoraną atėjusi Pareiškėja negavo paslaugų, laikytina jos teisių ribojimu dėl negalios. Tokiu būdu buvo pažeista Konvencijoje ir nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinta pareiga užtikrinti tinkamą prieinamumą asmenims su negalia

jiems gaunant viešąsias paslaugas, tai taip pat laikytina lygių galimybių pažeidimu ir pareigos, įtvirtintos Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte, nevykdymu. Atsižvelgiant į tai, vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 2 dalies 6 punktu, tikslinga Restoraną įspėti dėl lygių galimybių pažeidimo.

Kartu atkreiptinas dėmesys į Restorano pateiktą argumentą, kad „į restoraną įleidžiami lankytojai su šunimis – asistentais, prieš tai apklausus esamus svečius, ar nėra alergiškų gyvūnams ir ar nėra bijančių.“

Šiame kontekste pažymėtina, kad, pagal ANTAPI 30 straipsnio 4 dalį, jeigu įgyvendinant asmens su negalia teisę su šunimi pagalbininku laisvai pateikti į viešąsias erdves ir visuomeninės ar kitos paskirties pastatus, šuns pagalbininko buvimas kartu su asmeniu su negalia gali sukelti pavojų kitų žmonių sveikatai ir (ar) gyvybei, turi būti nustatytos taisyklės dėl pagalbos asmeniui su negalia priemonių taikymo, kai asmuo su negalia viešojoje erdvėje, visuomeninės ir kitos paskirties pastate negali naudotis šuns pagalbininko teikiama pagalba, taip pat priemonės, skirtos šuns pagalbininko saugumui ir gerovei užtikrinti, iki asmens su negalia būna viešojoje erdvėje, visuomeninės ir kitos paskirties pastate ir (ar) vykstančiame renginyje.

Pažymėtina, kad ši ANTAPI nuostata reiškia, jog negalint asmeniui su negalia su šunimi pagalbininku lankytis jo pasirinktoje viešojoje vietoje, jam turi būti taikomos kitos lankymosi toje vietoje pagalbos priemonės, taip pat tuo metu užtikrinami šuns pagalbininko saugumas ir gerovė.

Ši ANTAPI nuostata, be kita ko, suponuoja, kad vienu asmenų teisių užtikrinimas neturėtų lemti kitų asmenų teisių pažeidimo, tačiau negalėjimas tam tikroje vietoje priimti asmens su šunimi asistentu vis dėl to neturėtų lemti nepagrįsto asmenų su negalia teisių ribojimo. Todėl manytina, kad susiklosčius tokiai situacijai, kai asmuo su negalia su šunimi asistentu negali lankytis tam tikroje patalpoje dėl kitų asmenų sveikatos, siūlytina ją spręsti randant galimybę suteikti paslaugas asmeniui su negalia, lydimam šuns asistentu, kartu nepakenkiant kitų asmenų sveikatai ir gerovei, pavyzdžiui, su šunimi asistentu atėjusiems lankytojams pasiūlyti paslaugas teikti kitoje patalpoje (jei, pavyzdžiui, restorane veikia kelios salės, kuriose teikiamos lygiavertės paslaugos), o, jei tai yra neįmanoma, pasiūlyti kitą artimiausią galimą apsilankymo laiką, kad būtų užtikrintos visiems vienodos galimybės gauti Restorano paslaugas, kai tai objektyviai įmanoma.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalį lygių galimybių kontrolierius, be kita ko, teikia išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo

įgyvendinimo. Įvertinus šio tyrimo metu gautą medžiagą, Restoranui rekomenduotina parengti vidaus tvarkos taisykles dėl asmenų aptarnavimo su šunimis asistentais (pagalbininkais, vedliais), taip pat apmokyti Restorano darbuotojus, kaip suteikti paslaugas klientams, atėjusiems su šunimis asistentais (pagalbininkais, vedliais).

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14, 16, 17 straipsniais, 29 straipsnio 2 dalies 6 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Įspėti UAB „Kartana“ dėl Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto pažeidimo ir rekomenduoti užtikrinti, jog jai priklausančiuose restoranuose būtų parengtos vidaus tvarkos taisyklės dėl asmenų su šunimis asistentais (pagalbininkais, vedliais) aptarnavimo, taip pat supažindinti Restorano darbuotojus su tvarka, kaip suteikti paslaugas klientams, atėjusiems su šunimis asistentais (pagalbininkais, vedliais).
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir UAB „Kartana“.
3. Įpareigoti UAB „Kartana“ išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybą per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka.

Seimo kontrolierė,
pavadojanti lygių galimybių kontrolierę

Jolita Miliuvienė