



## LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS

#### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU RESTORANUI „GALO DO PORTO“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2025 m. vasario 13 d. Nr. (24)SN-230)SP-8

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 „Oba“ priklausančiam restoranui „Galo do Porto“, adresu Aušros Vartų g. 11, Vilnius (toliau – Restoranas), teikiant paslaugas (toliau – Skundas).

Pareiškėja Skunde rašo (Skundas pateiktas anglų kalba), kad ji 2024 m. spalio 30 d. vakare su vyru ir savo šunimi asistentu (medicinos pagalbai) norėjo pavalgyti Restorane, tačiau jai buvo atsisakyta suteikti paslaugas. Pareiškėja informavo, jog jos šuo yra aiškiai pažymėtas raudona šuns pagalbininko 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 šunis pagalbininkus vestis 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 gėdinga ir žeminanti. Darbuotojas nesuteikė galimybės paaiškinti apie teisinį reglamentavimą, vienintelis jo tikslas buvo kuo greičiau išvaryti 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-603 „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. bei 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 14 d. gautas UAB „Oba“ priklausančio restorano „Galo do Porto“ direktorės atsakymas (toliau – Atsakymas) į Raštą. Restorano vadovė pažymėjo, kad apgailestauja dėl įvykio bei kad tai buvo pirmasis toks atvejis per visą darbo laikotarpį.

Atsakyme nurodyta (cituoju, kalba netaisyta): „Įmonės administracija kruopščiai išnagrinėjo nemalonią situaciją, aprašytą (*duomenys neskelbtini*) skunde. Pirmiausiai norime pabrėžti, kad nesame nusistatę prieš nei prieš gyvūnus, nei ypač prieš neįgaliuosius ar kitas lygių galimybių įstatyme minimas žmonių grupes. Deja, 2024 m. spalio 30 d. susidėjo tam tikros aplinkybės, kurios galėjo įtakoti tą vakarą įvykusį nesusipratimą. Minimą dieną mūsų restoranas buvo pilnai rezervuotas. Galėjo būti, kad tuo metu dar keli staliukai buvo laisvi, bet dar ne visi svečiai buvo susirinkę ir galėjo

pasirodyti, kad dar buvo vietų. Pareiškėjai atstovaujantis vyriškis, pasak personalo, buvo užėjęs vienas, gali būti, kad šuns, buvusio lauke, iš vidaus net gerai nesimatė. Dėl to personalui buvo sunku įžvelgti, kad šuo turi ypatingų žymėjimų. Jokių dokumentų, patvirtinančių, kad ketinama užėti su šuniu – asistentu, nei veterinarijos tarnybos išduoto pažymėjimo pateikta nebuvo. Užėjęs asmuo kalbėjo ne valstybine kalba, personalas galėjo ne viską suprasti. Vertinant tai, kad restoranas buvo pilnas, o tokiam dideliame šuniui vietos neturime, bet kokiame atveju šių svečių aptarnauti nebūtume galėję.“

Atsakyme Restorano vadovė 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, ypač 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 pretenziją 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 apsvaistyta, darbuotojams buvo nurodyta pirmiausiai atkreipti dėmesį, ar šunys, esantys su svečiais, nėra asistentai, ir, jei taip, visais įmanomais būdais teigiamai spręsti lygių galimybių užtikrinimą.“

2025 m. sausio 10 d. Pareiškėja el. paštu (anglų kalba) pateikė papildomą informaciją. Pareiškėja informavo, kad jos šuo pagalbininkas 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, šuns pagalbininko ID (ji yra registruota JAV šunų pagalbininkų registre), ES gyvūno augintinio pasą. Pareiškėja nurodė, kad JAV neturi asmens su negalia pažymėjimo, tačiau ji turi gydytojo pažymą,

kurios reikia JAV šunims pagalbininkams. 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 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.

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 kokį 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)<sup>1</sup> 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 / 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).

---

<sup>1</sup> 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>

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 pagalbinkas (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 pagalbinko, kuriam išduotas šuns pagalbinko akreditaciją patvirtinantis dokumentas, teikiama pagalba. Asmuo su negalia, naudodamasis šuns pagalbinko 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 3 dalies 1 punkte įtvirtinta asmenų su negalia teisė, naudojantis šuns pagalbinko pagalba, patekti į viešąją erdvę, visuomeninės ir kitos paskirties pastatus ar statinius ir būti juose, tuo pačiu 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, tai yra kliūčių sudarymas asmenims su negalia, besinaudojantiems šuns pagalbinko 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 pagalbinku, reikštų tiesioginę asmenų su negalia diskriminaciją.

2.2.3. Galiausiai, atsižvelgiant į asmenų su negalia įvairovę, pažymėtina, kad, priešingai visuomenėje nusistovėjusiam supratimui, šuns pagalbinko 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 pagalbinkas (pavyzdžiui, terapiniai ar asmenims su judėjimo negalia padedantys ir kitos paskirties šunys pagalbinkai). Todėl vien tai, kad asmuo, besinaudojantis šuns pagalbinko

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 lydymas kito asmens, taip pat nepriklausomai nuo to, ar to asmens negalia yra matoma.

### *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.

Kaip numatyta Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje, 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 šuns pagalbininko 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, skiepus pasą, dresūros pažymėjimą, šuns pagalbininko ID (ji yra registruota JAV tarnybinių šunų registre), ES gyvūno augintinio pasą.



Restorano vadovė, atsakydama į Tarnybos pateiktus klausimus, iš dalies patvirtino Pareiškėjos Skunde paminėtas aplinkybes. Atsakyme nurodomos atsisakymo aptarnauti Pareiškėją priežastys: personalui buvo sunku įžvelgti, kad šuo turi ypatingų žymėjimų; nepateikta jokių dokumentų, patvirtinančių, kad ketinama užėiti su šuniu asistentu; užėjęs asmuo kalbėjo ne valstybine kalba, personalas galėjo ne viską suprasti; restoranas buvo pilnas (rezervuotas), dideliame šuniui vietos nebuvo. Viena iš nurodomų priežasčių – nesupratimas, kad tai šuo asistentas, ir dažna svečių baimė šunims. Nebuvo nurodyta, ar personalas apskritai patys pasiteiravo dokumentų iš Pareiškėjos.

Restorano vadovė informavo, kad įmonės administracija kruopščiai išnagrinėjo nemalonią situaciją, aprašytą Skunde, bei pabrėžė, kad jie nėra nusistatę prieš asmenis su negalia ar gyvūnus. Tačiau, kaip teigė Atsakyme, šiuo atveju darbuotojai nesuprato, kad tai šuo asistentas, o situacija buvo apsvaistyta, 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 punktas). 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 atsisakyta įleisti į Restoraną su šunimi asistentu. Iš Pareiškėjos paaiškinimų nustatyta, kad ji su šunimi asistentu visur vaikšto ir keliauja, o jos 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 jos neišklausius, ji ne tik negavo paslaugos, bet ir, Pareiškėjos teigimu, patyrė viešą pažeminimą.

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. 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. Šunys asistentai (pagalbininkai, vedliai) yra specialiai apmokyti teikti reikalingą pagalbą ir didinti konkretaus asmens su negalia savarankiškumą, o atsisakymas į viešąsias 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.

Įvertinus tyrimo metu gautą medžiagą, konstatuotina, kad Pareiškėjai su šuniu asistentu lankantis Restorane 2024 m. spalio 30 d. nebuvo užtikrintas Restorano teikiamų paslaugų prieinamumas. Pareiškėjos lygios galimybės gauti Restorane teikiamas paslaugas buvo pažeistos. Pareiškėjai atėjęs į Restoraną su šunimi asistentu, ji negavo paslaugų, Pareiškėjai nebuvo tinkamai paaiškinta, jog Restorane tuo metu nėra laisvų vietų, ji suprato, jog nebuvo įleista dėl šuns. Situacija, kai 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 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.

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 patekti 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 ANTAPĮ nuostata reiškia, jog negalint asmeniui su negalia su šunimi pagalbiniu lankytis jo pasirinktoje viešojoje vietoje, jam turi būti taikomos kitos lankymosi toje vietoje pagalbos priemonės, taip pat tuo metu užtikrinami šuns pagalbinių saugumas ir gerovė.

Ši ANTAPĮ 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, lydima šuns asistento, 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 „Oba“ 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 pagalbiniu (vedliais, asistentais) 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 „Oba“.

3. Įpareigoti UAB „Oba“ 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.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė