



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU NESUDARANT TINKAMŲ SĄLYGŲ PREKYBOS CENTRE „MOLAS“ NAUDOTIS ASMENIMS SU NEGALIA SKIRTAIS TUALETAIS TYRIMO

2025 m. kovo 21 d. Nr. (24)SN-248)SP-13
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2024 m. lapkričio 26 d. gautas pareiškėjos (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu (toliau – Skundas) prekybos centre „Molas“, esančiame Klaipėdos g. 143 A, Panevėžys (toliau – PC „Molas“).

Pareiškėja Skunde nurodė, kad 2024 m. lapkričio 23 d. ji lankėsi PC „Molas“, kur jai prireikė pasinaudoti tualetu, skirtu asmenims su negalia, tačiau patekti į jį buvo sudėtinga. Pareiškėja pažymėjo, kad ji turi negalią, pagal pateiktą informaciją (Tarnybai informacija žinoma) – negalia yra nematoma ir dėl jos yra sudėtinga naudotis bendraisiais tualetais. Skunde Pareiškėja nurodė (šios ir kitų citatų kalba netaisyta): „ten buvo skambutis, kuriuo paskambinus apsaugos darbuotojas turėjo įleisti mane į tualetą. Kai atsiliepė apsaugos darbuotojas, paaiškinau jam, kad esu neįgali ir automobilyje turiu parkavimo neįgaliajam ženklą ir noriu patekti į tualetą, jis, įvertinęs mano neįgalumą per kamerą, tiesiog numetė telefonspynės ragelį manęs neįleidęs, tada nuėjau iki automobilio, nufotografavau savo neįgaliojo parkavimo ženklą iš abiejų pusių ir susiradusi kitą apsaugos darbuotoją paaiškinau jam situaciją bei parodyčiau nuotraukas neįgaliojo ženklo, jis iškart ėmėsi veiksmų – pasakė eiti prie tualetu ir susisiekė su anksčiau minėtu apsaugos darbuotoju, pasakė, kad įleisti mane. Nuėjau vėl prie tualetu durų, skambinau – niekas neatsiliepė. Tada paskambinau PC „Molas“ valdytojui (*duomenys neskelbtini*), paaiškinau jai situaciją, ji pasakė palaukti ir, kad tuoj pat paskambins apsaugos darbuotojams ir aš būsiu įleista. Kol laukiau, per tarnybines duris išėjo pradžioje minėtas apsaugos darbuotojas, išvadino mane apsimitėle ir paragino eiti iš ten, nes niekas manęs

nejleis. Galiausiai skambinau dar kartą PC „Molas“ valdytojai (*duomenys neskelbtini*) ir tik tada buvau įleista į tualetą.“ Pareiškėja pažymėjo, kad: „po tokių apsaugos darbuotojo grubių žodžių ir išsireiškimų jaučiausi labai sugniuždyta bei patyriau gilius emocinius išgyvenimus, dėl to visą naktį negalėjau užmigti bei labai blogai jaučiausi tiek fiziškai, tiek psichologiškai. Todėl noriu, kad būtų imtasi priemonių, kad tai daugiau niekada nebepasikartotų.“

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, lygių galimybių kontrolierė 2024 m. gruodžio 6 d. raštu Nr. (24)SN-248)S-571 (toliau – Raštas) kreipėsi į PC „Molas“ bei paprašė motyvuotai paaiškinti ir atsakyti: ar galite patvirtinti šiame rašte nurodytas aplinkybes; ar galite patvirtinti, kad PC „Molas“ asmenims su negalia pritaikyti tualetai yra rakinami (jei taip – dėl kokių priežasčių); ar galite patvirtinti, kad reikia gauti apsaugos darbuotojo leidimą, norint naudotis asmenims su negalia pritaikytais rakinamais tualetais, o tai daroma įvertinant asmenis su negalia per kamerą (jei taip – kuo remdamiesi apsaugos darbuotojai priima sprendimą, kas gali pasinaudoti asmenims su negalia skirtais tualetais, o kas – ne (koku būdu asmenys su negalia gali pasinaudoti jiems skirtais tualetais PC „Molas“); ar naudojimosi asmenims su negalia skirtu tualetu tvarka yra įtvirtinta vidiniuose PC „Molas“ teisės aktuose; kokių priemonių imtasi (ketinama imtis) siekiant sudaryti sąlygas asmenims su negalia patekti į tualetus; ar rašte minimas apsaugos darbuotojas Pareiškėjos atžvilgiu vartojo žodžius „apsimetėlė“ ir „paragino eiti iš ten“, bei pasakė, kad „niekas [Pareiškėjos] ten [į tualetą, pritaikytą asmenims su negalia] nejleis“; ar buvo imtasi veiksmų dėl šiame rašte aprašyto apsaugos darbuotojo elgesio (jeigu taip, kokių); ar PC „Molas“ patvirtinta priekabiavimo prevencijos tvarka.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2024 m. gruodžio 17 d. Tarnyboje gautas valdymo paslaugas PC „Molas“ teikiančios bendrovės UAB „Westerwijk valdymas“ (toliau – Bendrovė) atsakymas į Raštą (toliau – Bendrovės atsakymas), kuriame pateikti atsakymai ir paaiškinimai.

Bendrovės atsakyme nurodyta:

„Visų pirma, pabrėžiame, kad Skunde nurodytos aplinkybės dėl nepagarbaus elgesio su Pareiškėja neatitinka tikrovės.

Antra, šiuo atsakymu pareiškiame, kad mums yra žinomos Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 d. 1 p. įtvirtintos prievolės, ir jos yra vykdomos, taip pat yra suprantama, kas yra neįgalumas ir kokios priemonės privalo būti ir yra taikomos MOLE, tikslu užtikrinti neįgaliųjų asmenų teises.

Trečia, neįgaliesiems pritaikytuose tualetuose yra įrengta telefonspinė, kur paspaudus mygtuką, apsauga atidaro duris (asmuo neturi niekur eiti pasiimti rakto, skambinti telefonu ar pan.). Pabrėžiame, kad MOLE yra užtikrinama, jog neįgaliesiems pritaikyti tualetai būtų prieinami ne tik judėjimo negalią turintiems asmenims, bet ir visiems kitiems negalią turintiems asmenims. Tokiais atvejais, kai asmuo neturi akivaizdžių neįgalumo požymių, MOLO apsaugos darbuotojai paprašo į vaizdo kamerą, esančią šalia mygtuko tualetu durims atidaryti, parodyti neįgalumą patvirtinantį dokumentą. Pažymėtina, kad dokumento tokiais atvejais yra prašoma išimtinai neįgalių asmenų teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo tikslais, siekiant išvengti piktnaudžiavimo atvejų (praktika rodė, kad tokie atvejai buvo nuolatiniai), kuomet neįgaliesiems pritaikytu tualetu piktavališkai naudojasi negalios neturintys asmenys, tokiu būdu tik užimdami tualetą bei sudarydami negalią turintiems klientams papildomų nepatogumų.

Pažymėtina, kad MOLE dirbantys apsaugos darbuotojai nenustatinėja MOLO lankytojų sveikatos būklės per vaizdo kamerą. Nesant matomos judėjimo ar kitos negalios, lankytojo paprašoma pateikti negalią patvirtinantį pažymėjimą.

Reikalavime nurodytu atveju apsaugos darbuotojas paprašė Pareiškėjos parodyti neįgalumą patvirtinantį dokumentą, tačiau Pareiškėja nesutiko to padaryti, išreiškė savo nepasitenkinimą. Pareiškėja vėliau parodė nuotrauką, kurios turinio apsaugos darbuotojas negalėjo identifikuoti, tačiau neįgalumą patvirtinantis dokumentas nebuvo pateiktas.

Atkreiptinas dėmesys, kad apsaugos darbuotojas, kalbėjęs su Pareiškėja, nerodė jai nepagarbos, nevartojo Skunde nurodytų žodžių, o tik paprašė pateikti Pareiškėjos negalią patvirtinantį dokumentą, kuris taip ir nebuvo pateiktas. Nepaisant to, geranoriškai sprendžiant situaciją Pareiškėja buvo įleista į neįgaliesiems pritaikytą tualetą.

Apibendrinant, atsakingai pareiškiame, kad lygių galimybių reikalavimų MOLAS laikosi bei siekiama, kad MOLAS būtų prieinamas ir pasiekiamas visiems lankytojams.

Papildomai informuojame, kad MOLAS nėra juridinis asmuo, samdantis darbuotojus, o valdymo paslaugas MOLUI teikiančioje bendrovėje yra patvirtintas Psichologinio smurto ir priekabiavimo prevencijos tvarkos aprašas.“ (citos kalba netaisyta)

2024 m. gruodžio 17 d. Tarnyboje kartu su Bendrovės atsakymu gautas UAB Saugos tarnybos „Argus“ (toliau – Saugos tarnyba) 2024 m. gruodžio 10 d. paaiškinimas Nr. S-24/000089 „Atsakymas į paklausimą“ (toliau – Saugos tarnybos paaiškinimas).

Saugos tarnyba informavo, kad: „iš kliento UAB „Westerwijk valdymas“ Panevėžys el. paštu gavo prašymą pateikti komentarą dėl 2024 m. lapkričio 23 d. susiklosčiusios situacijos, kurios metu prekybos centro lankytoja nebuvo įleista į asmenims su negalia skirtą tualetą“. Jie pažymėjo, kad gavę prašymą, nedelsdami inicijavo situacijos analizę.

Saugos tarnyba paaiškiniame nurodė: „prekybos centras sulaukia didelio srauto lankytojų, tarp kurių yra ir asocialūs asmenys, todėl siekiant užtikrinti švarą ir tvarką asmenims su negalia pritaikytame tualete, tualete yra įrengta elektroninio užrakto sistema. Pagal Prekybos centre galiojančias vidaus taisykles, Apsauga įleidžia į asmenims su negalia skirtą tualetą, asmenis, kurie pateikia neįgaliojo pažymėjimus. Apgailestaujame, tačiau 2024 m. lapkričio 23 d. Prekybos centro lankytoja neteikė neįgaliojo asmens pažymėjimo, o tik vėliau mobiliajame telefone parodė nuotrauką, iš kurios buvo sudėtinga identifikuoti nuotraukos turinį, todėl Prekybos centro lankytoja nebuvo įleista į tualetą. UAB saugos tarnybos „Argus“ apsaugos darbuotojai nurodė, kad nerodė Prekybos centro lankytojai nepagarbos, nevartojo rašte nurodytų žodžių, o tik vykdė jiems priskirtas funkcijas, t. y. paprašė pateikti neįgaliojo asmens pažymėjimą, kadangi vizualiai negalios požymių nebuvo matyti. UAB saugos tarnyba „Argus“ pabrėžia, kad nenustato Prekybos centro lankytojų sveikatos būklės per vaizdo kameras, Prekybos centro lankytojo būklę patvirtina tik atitinkamo dokumento pateikimas, kaip šiuo atveju neįgaliojo asmens pažymėjimas, kurį paprašė pateikti apsaugos darbuotojas.“ (citos kalba netaisyta)

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, sudarydama Pareiškėjai galimybę pasinaudoti PC „Molas“ esančiu tualetu, skirtu asmenims su negalia, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto bei 2 dalies 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.

Pagal 8 straipsnio 2 dalies nuostatas, prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo užtikrinti, kad šio straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais nebūtų priekabiuojama, seksualiai priekabiuojama ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos¹ (toliau – Konvencija) 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. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter*

¹ 2024 m. rugsėjo 27 d. autentiškas vertimas (Vyriausybės kanceliarijos posėdžių skyrius), <https://socmin.lrv.lt/public/canonical/1724900267/3014/JT+asmen%C5%B3+su+negalia+teisi%C5%B3+konvencija.LT.2024.08.27.pdf>

alia taikomos keliamas. Be to, pagal Konvencijos 30 straipsnį valstybės, šios Konvencijos šalys, privalo imtis visų atitinkamų priemonių, kad užtikrintų, kad asmenys su negalia turėtų galimybę patekti į kultūros renginių ar paslaugų vietas (1 dalies c punktas).

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) 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 žmonių su negalia lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 straipsnis).

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. 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).

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. Konstitucijoje įtvirtintos asmenų lygybę reglamentuojančios pagrindinės nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kuris draudžia diskriminaciją šio įstatymo taikymo srityje ne tik dėl konstitucinių nediskriminavimo pagrindų, bet ir dėl kitų žmogaus tapatybės požymių ar priskiriamų savybių, kurios yra įtvirtintos Lygių galimybių įstatyme. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės akto, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalį, diskriminacija – 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.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalį, netiesioginė diskriminacija – 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 ar prieinamumo neužtikrinimas negalią turintiems asmenims gauti paslaugas galėtų būti laikomas netiesiogine diskriminacija negalios pagrindu.

Priekabiavimas – nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama

sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka (Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalis).

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 (aptariamam atveju – dėl negalios) priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo, neturintis šio požymio.

Jau anksčiau minėtoje Konvencijoje įtvirtintas reikalavimas užtikrinti fizinės aplinkos prieinamumą asmenims su negalia įtvirtintas ir Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatyme, kurio 5 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad asmuo su negalia turi teisę į prieinamą aplinką visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje.

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.

Tyrimas dėl asmenų su negalia tualetu prieinamumo PC „Molas“ pradėtas Tarnyboje gavus skundą dėl Pareiškėjos galimos diskriminacijos negalios pagrindu. Pareiškėja, kuri turi nematomą negalią, 2024 m. lapkričio 23 d. lankėsi PC „Molas“, kur jai prireikė pasinaudoti tualetu, skirtu asmenims su negalia, tačiau iškart į jį nepateko.

Dėl galimo priekabiavimo

Pareiškėja Skunde nurodė aplinkybes, susijusias su Saugos tarnybos apsaugos darbuotojo elgesiu, turinčiu galimo priekabiavimo dėl negalios požymių. Pareiškėja Skunde pažymėjo, kad po pokalbio su PC „Molas“ valdytoja, ji laukė, kol bus įleista į asmenų su negalia tualetą, tuo metu prie jos priėjo jos į tualetą neįleidęs apsaugos darbuotojas, išvadino ją „apsimetėle ir paragino eiti iš ten, nes niekas [jos] neįleis“. Pareiškėja pažymėjo, kad: „po tokių apsaugos darbuotojo grubių žodžių ir išsireiškimų jaučiausi labai sugniuždyta bei patyriau gilius emocinius išgyvenimus, dėl to visą naktį negalėjau užmigti bei labai blogai jaučiausi tiek fiziškai, tiek psichologiškai. Todėl noriu, kad būtų imtasi priemonių, kad tai daugiau niekada nebepasikartotų.“

Primintina, kad Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga prekių pardavėjams, gamintojams ar paslaugų teikėjams užtikrinti, kad vartotojams įsigyjant prekes ar paslaugas (ar norint jas įsigyti) prie jų nebūtų priekabiuojama, seksualiai priekabiuojama ir nebūtų

duodami nurodymai diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatyme priekabiavimas apibrėžiamas kaip nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas savo 2017 m. gruodžio 19 d. išvadoje pažymėjo, kad priekabiavimas yra viena iš pagal Konstitucijos 29 straipsnį draudžiamo diskriminavimo (kartu ir žmogaus orumo žeminimo) formų; priekabiavimu neišvengiamai yra kėsinamasi ir į fizinį ar psichinį asmens neliečiamumą, *inter alia* sutrikdoma žmogaus fizinė, psichinė ir dvasinė būseną, suvaržoma jo fizinio aktyvumo, intelektualinės ir kūrybinės laisvės, taigi ir laisvos asmenybės, raiška, gali būti pasunkinami santykiai su kitais asmenimis; priekabiavimu yra pažeidžiamos, be kita ko, žmogaus teisės į orumo apsaugą, asmens neliečiamumą, taip pat teisė nebūti diskriminuojamam. Minėtoje išvadoje konstatuota ir tai, kad žmogaus, kaip laisvos asmenybės, orumas neatskiriamas nuo jo asmens neliečiamumo; kėsinant į asmens neliečiamumą sutrikdoma jo fizinė, psichinė ir dvasinė būseną, taigi pažeidžiamas ir žmogaus orumas kaip ypatinga konstitucinė vertybė. Todėl Konstitucijos 21 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta asmens neliečiamumo garantija laikytina vienu iš konstitucinės žmogaus orumo apsaugos elementų.

Europos Sąjungos Tarnautojų teismas², aiškindamas Tarybos 2000 m. lapkričio 27 d. direktyvoje 2000/78/EB įtvirtintą priekabiavimo apibrėžimą ir vertindamas psichologinio priekabiavimo sukulto poveikio svarbą asmeniui, kurio atžvilgiu buvo vykdyti priekabiavimo veiksmai, pažymėjo: pripažinti psichologinį priekabiavimą pakanka, kad išvardytais veiksmais, būtent „fiziniu elgesiu, šnekamąja ar rašytine kalba, gestais“, būtų „pakenkta asmenybei, asmens orumui ar fizinei arba psichinei sveikatai“, neatsižvelgiant į tai, ar šiais veiksmais buvo siekiama pakenkti.

Taigi, paties asmens suvokiamas priekabiavimas, jo asmeninis šių veiksmų vertinimas, jam padaryto neigiamo poveikio pasekmės yra vienas iš svarbiausių ir esminių požymių identifikuojant priekabiavimo veiksmus: „ES teisėje laikomasi lankstaus objektyvaus (subjektyvaus) požiūrio. Pirma, siekiant nustatyti, ar priekabiavimo būta, remiamasi tuo, kaip nukentėjusysis jį suvokia. Antra, net jei

² Europos Sąjungos tarnautojų teismo 2008 m. gruodžio 9 d. sprendimas byloje Nr. F-52/05.

nukentėjusysis iš tiesų nejaučia priekabiavimo poveikio, vis vien gali būti padaryta išvada, jog priekabiavimo būta, jei skundo pateikėjas yra aptariamo elgesio taikinyš.“³

Vertinant priekabiavimo veikslių subjektyvinę pusę, tai yra šių veikslių padarymo motyvą, tikslą, būtina pažymėti, kad pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą priekabiavimo apibrėžtį, priekabiavimo veiksmai gali būti atliekami turint tikslą įžeisti žmogaus orumą arba sukelti jam bauginančią, priešišką, žeminančią ar įžeidžiančią aplinką arba jeigu priekabiavimo tikslas ir nėra žinomas, priekabiavimo veiksmus vykdęs asmuo jo neturėjo, priekabiavimas gali būti identifikuojamas ir nesant šio tikslo, bet esant jo pasekmėms (įžeistas orumas, sukurta bauginanti, priešiška, žeminanti, įžeidžianti aplinką). Todėl net ir tais atvejais, kai veikslių atlikimo tikslas nėra įrodomas, taip pat dažniais atvejais, kai pats priekabiavimo veiksmus vykdęs asmuo teigia, kad tikslo įžeisti ar pažeminti žmogų jis neturėjo, svarbu, kaip pats asmuo suvokia nepageidaujamus veiksmus ir kokias neigiamas pasekmes jam sukėlė priekabiavimo veiksmai, tai yra priekabiavimui konstatuoti nėra būtina, kad pats priekabiautojas savo veiksmus vertintų kaip priekabiavimą.

Skundo tyrimo metu Bendrovė informavo, kad apsaugos darbuotojas, kalbėjęs su Pareiškėja, nerodė jai nepagarbos, nevartojo Skunde nurodytų žodžių, o tik paprašė pateikti Pareiškėjos negaliją patvirtinantį dokumentą, kuris taip ir nebuvo pateiktas. Saugos tarnyba paaiškino teigė, kad Pareiškėjai nerodė nepagarbos, o tik vykdė jiems priskirtas funkcijas, t. y. paprašė pateikti asmens su negalija pažymėjimą, kadangi vizualiai negalios požymių nebuvo matyti.

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos praktikoje laikomasi pozicijos (sprendimas Nr. (23)SN-128)SP-77)⁴, kad tiriant skundą dėl įrodymų pakankamumo ir patikimumo turi būti sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad įrodymai neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą. Vertinant keletą įrodymų, lemia ne tik kiekvieno iš įrodymų patikimumas, bet ir įrodomųjų duomenų tarpusavio santykis – ar nėra prieštaravimų tarp jų, ar šalutiniai duomenys patvirtina pagrindinius, ar pakankami yra tiesioginiai duomenys, ar nuoseklūs yra šalutiniai įrodomieji faktai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. sausio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-150/2007; 2008 m. sausio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3- 18/2008). Kai iš skirtingų byloje pateiktų įrodinėjimo

³ Europos Sąjungos teisės nediskriminavimo vadovas, Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra, 2010. Europos Taryba, 2010, psl. 34.

⁴ Nuoroda internete: <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/09/Sprendimas-del-galimo-priekabiavimo-lyties-pagrindu-Nidos-papludimyje-biudzetinei-istaigai-Paslaugos-Neringai-teikinat-Nidos-papludimio-prieziuros-paslaugas-tyrimo.pdf>.

priemonių gaunama prieštaringa informacija, šis prieštaravimas turi būti išspręstas, tai yra atsakyta į klausimą, kuria informacija (duomenimis) vadovautis, o kurią atmesti, turi būti įvertinta ne tik kiekvieno įrodymo įrodomoji reikšmė, bet ir įrodymų visetas, ir tik iš įrodymų visumos daromos išvados apie tam tikrų įrodinėjimo dalyku konkrečioje byloje esančių faktų buvimą ar nebuvimą (Aukščiausiojo Teismo 2016 m. rugsėjo 30 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-400-701/2016).

Vertinant šio Skundo tyrimo metu gautus Bendrovės ir Saugos tarnybos paaiškinimus pažymėtina, jog Bendrovė ir Saugos tarnyba paneigė Pareiškėjos Skunde nurodytas aplinkybes dėl nepagarbaus Saugos tarnybos darbuotojo elgesio, turinčio priekabiavimo požymių. Šiuo atveju, įvertinus tyrimo metu surinktą medžiagą, spręstina, jog nagrinėjamu atveju trūksta konkrečių duomenų bei įrodymų (garso įrašų, liudytojų parodymų ar kt.), kurių pagrindu galima būtų pripažinti neetišką, įžeidžiančio pobūdžio bendravimą su Pareiškėja, t. y. priekabiavimo negalios pagrindu buvimą bei Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalimi įtvirtintos pareigos pažeidimą. Kartu pažymėtina, kad Bendrovėje yra patvirtintas Psichologinio smurto ir priekabiavimo prevencijos tvarkos aprašas.

Atsižvelgiant į tai, vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu tyrimas Skundo dalyje dėl galimo priekabiavimo nutrauktinas, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.

Dėl prieinamumo užtikrinimo

Pareiškėja skunde nurodė, jog atvykusi į PC „Molas“ naudodamasi telefonspyne paskambino apsaugos darbuotojui, kuris turėjo įleisti ją į asmenims su negalia pritaikytą tualetą. Atsiliepusį apsaugos darbuotoją Pareiškėja informavo apie turimą negalią ir paaiškino norinti patekti į tualetą bei kad automobilyje turi asmenų su negalia automobilio statymo kortelę. Pareiškėjos pirmasis bandymas patekti į asmenų su negalia tualetą buvo nesėkmingas, apsaugos darbuotojas jos neįleido: „jis įvertinęs mano neįgalumą per kamerą, tiesiog numetė telefonspynės ragelį manęs neįleidęs“. Po to Pareiškėja nuėjo iki automobilio ir nufotografavo savo asmenų su negalia automobilio statymo kortelę bei pamačiusi kitą apsaugos darbuotoją paaiškino jam situaciją. Šis darbuotojas susisiekė su Pareiškėjos į asmenų su negalia tualetą neįleidusiu darbuotoju bei pasakė, kad jis įleistų Pareiškėją į asmenims su negalia skirtą tualetą. Tuomet Pareiškėja antrą kartą bandė patekti į asmenų su negalia tualetą, skambino telefonspyne, tačiau niekas neatsiliepė ir jos neįleido. Dėl šios situacijos Pareiškėja telefonu susisiekė su PC „Molas“ valdytoja (*duomenys neskelbtini*), kuriai paaiškino aplinkybes.

Pareiškėjai buvo pasakyta, kad ją įleis į asmenų su negalia tualetą. Pareiškėja teigė, kad kol ji laukė, prie jos priėjo jos į tualetą neįleidęs apsaugos darbuotojas, išvadino ją apsimitėle ir paragino eiti iš ten, nes niekas jos neįleis. Pareiškėja dar kartą telefonu paskambino PC „Molas“ valdytojais ir tik tada buvo įleista į tualetą.

Bendrovė patvirtino, kad asmenims su negalia skirti tualetai yra rakinami. Bendrovė paaiškino, kad asmenims su negalia pritaikytuose tualetuose yra įrengta telefonspynė, paspaudus mygtuką, apsaugos darbuotojai atidaro duris (asmuo neturi niekur eiti pasiimti rakto, skambinti telefonu ar pan.). Tokiais atvejais, kai asmuo neturi akivaizdžių negalios požymių, PC „Molas“ apsaugos darbuotojai paprašo į vaizdo kamerą (esančią šalia mygtuko tualetu durims atidaryti) parodyti negalią patvirtinantį dokumentą, siekiant išvengti piktnaudžiavimo atvejų. Bendrovė ir Saugos tarnyba teigė, kad nesant matomos judėjimo ar kitos negalios, lankytojo paprašoma pateikti negalią patvirtinantį pažymėjimą.

Bendrovė pažymėjo, jog Skunde nurodytu atveju apsaugos darbuotojas paprašė Pareiškėjos parodyti negalią patvirtinantį dokumentą, tačiau Pareiškėja nesutiko to padaryti ir išreiškė savo nepasitenkinimą. Bendrovė taip pat paminėjo, kad Pareiškėja vėliau parodė nuotrauką, kurios turinio apsaugos darbuotojas negalėjo identifikuoti, tačiau negalią patvirtinantis dokumentas nebuvo pateiktas. Bendrovės teigimu, dokumento yra prašoma išimtinai asmenų su negalia teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo tikslais, vengiant situacijų, kuomet asmenims su negalia pritaikytu tualetu naudojami negalios neturintys asmenys, tokiu būdu tik užimdami tualetą bei sudarydami negalią turintiems klientams papildomų nepatogumų. Saugos tarnyba paaiškino, kad PC „Molas“ sulaukia didelio lankytojų srauto, todėl siekiant užtikrinti švarą ir tvarką asmenims su negalia pritaikytame tualete yra įrengta elektroninio užrakto sistema. Pagal prekybos centre galiojančias vidaus taisykles, apsaugos darbuotojai įleidžia į asmenims su negalia skirtą tualetą tuos asmenis, kurie pateikia negalią patvirtinančius pažymėjimus. Bendrovė taip pat teigė, kad 2024 m. lapkričio 23 d. Pareiškėja neteikė asmens su negalia pažymėjimo, o tik vėliau mobiliajame telefone parodė nuotrauką, iš kurios buvo sudėtinga identifikuoti nuotraukos turinį, todėl Pareiškėja nebuvo įleista į tualetą.

Taigi iš Pareiškėjos, Bendrovės bei Saugos tarnybos paaiškinimų nustatyta, kad PC „Molas“ tualetas, skirtas asmenims su negalia, yra rakinamas, jis buvo užrakintas ir į jį bandant patekti

Pareiškėjai, kuri nebuvo įleista į tualetą nedelsiant, jos prašyta pateikti asmens su negalia pažymėjimą, Pareiškėja pakartotinai prašė įleisti į tualetą.

Kaip minėta, Konvencija įpareigoja valstybes nares, įskaitant visus paslaugų teikėjus, užtikrinti pagarbą asmenų prigimtiniam orumui, individualiam savarankiškumui, laisvę pačiam spręsti bei rinktis, ir asmens nepriklausomumui. Prieinamumas teikiant paslaugas turėtų būti užtikrintas visiems asmenims su negalia. Lygių galimybių kontrolieriaus praktikoje ne kartą pabrėžta, kad asmenys su negalia turėtų galėti pasinaudoti jiems skirtais tualetais savarankiškai ir be papildomų kliūčių⁵.

Pagal Konvencijos 1 straipsnio nuostatas, prie asmenų su negalia priskiriami asmenys, turintys ilgalaikių fizinių, psichikos, intelekto ar jutimo sutrikimų, kurie sąveikaudami su įvairiomis kliūtimis gali trukdyti šiems asmenims visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiai su kitais asmenimis. Nepriklausomai nuo to, ar asmenims yra oficialiai nustatytas apribotas darbingumas (iki 2024 m.) arba dalyvumas (nuo 2024 m.), asmenys gali būti priskirti asmenims su negalia, jeigu dėl savo įvairių sutrikimų susiduria su kliūtimis, kurios trukdo šiems asmenims tinkamai dalyvauti visuomenės gyvenime. Neatsižvelgiant į tai, kad asmenų negalia yra matoma arba nematoma, asmenims gali būti būtina pasinaudoti asmenims su negalia skirtu tualetu. Tam tikrų negalių atveju yra būtina turėti galimybę naudotis uždaromomis tualetu patalpomis, kur būtų galimybė pasinaudoti ir vandens procedūromis, taip pat tam tikrais atvejais – pasinaudoti tualetu patalpomis nedelsiant. Svarbu pabrėžti, kad galimybė be kliūčių pasinaudoti prekybos centrų, kitų viešosios paskirties objektų (poliklinikų, valstybės bei savivaldybių įstaigų, meno, maitinimo, švietimo paskirties objektų ir kt.) tualetais, skirtais asmenims su negalia, yra būtina sąlyga asmenims su negalia, nepaisant negalios formos ar jos matomumo, oriai naudotis prekybos centrų ir kitų visuomenei plačiai prieinamų paslaugų teikėjų teikiamomis paslaugomis.

Pažymėtina, kad praktika rakinti asmenims su negalia skirtus tualetus turėtų būti laikoma diskriminuojančia šią asmenų grupę, kadangi asmenims su negalia, priešingai nei asmenims be negalios, kyla papildomų kliūčių pasinaudoti tualetais – jie turi prašyti durų atrakinimo, kas negali būti laikoma oria procedūra siekiant pasinaudoti tualetu, ypač skubiai. Bendrovės ir Saugos tarnybos nurodytos asmenims su negalia skirtų tualetų rakinimo priežastys (kad taip siekiama išvengti

⁵ Pavyzdžiui, Lygių galimybių kontrolieriaus 2023 m. gegužės 22 d. sprendimas Nr. (23)SN-57)SP-35, 2023 m. birželio 14 d. sprendimas Nr. (23)SN-51)SP-42.

piktnaudžiavimo atveju; siekiama užtikrinti švarą ir tvarką) negalėtų būti laikomos pateisinančiomis asmenų su negalia orumo pažeidimą ir teisių apribojimus.

Tyrimo metu nustatyta, jog Bendrovė nepaneigė aplinkybių, kad Pareiškėjos buvo prašoma pateikti negalią patvirtinančius dokumentus tam, kad ji būtų įleista į asmenims su negalia pritaikytą tualetą, ir kad pirmą kartą paprašius ji nebuvo įleista į tualetą, o į jį pateko tik po pakartotinių prašymų. Pažymėtina, kad Bendrovės taikomos priemonės (patalpų rakinimas) yra pernelyg ribojančios asmenų su negalia teises pasinaudot tokiomis patalpomis, taigi negalėtų būti laikomos proporcingomis priemonėmis siekiant užtikrinti asmenų su negalia teises pasinaudoti jiems skirtais tualetais. Asmenys su negalia turėtų galėti pasinaudoti jiems skirtais tualetais savarankiškai ir be papildomų kliūčių, t. y. nerakinant tokių patalpų arba sudarant kitokias galimybes asmenims su negalia savarankiškai naudotis tokiais tualetais (pavyzdžiui, specialūs asmenims su negalia suteikiami raktai ar pan.).

Įvertinus tyrimo metu gautą medžiagą, konstatuotina, kad Pareiškėjai lankantis PC „Molas“ 2024 m. lapkričio 23 d. nebuvo užtikrintas pakankamas paslaugų prieinamumas, nebuvo sudarytos tinkamos ir orios sąlygos patekti į asmenims su negalia pritaikytą tualetą. Akcentuotina, jog, kaip ne kartą yra pabrėžta lygių galimybių kontrolieriaus praktikoje⁶, tinkamas prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida; būtinybė įvairiose gyvenimo situacijose prašyti pagalbos atliekant kasdienes veiksmus bei naudojantis visuomenei plačiai prieinamomis paslaugomis asmenis nugalina, neužtikrina jų visaverčio savarankiško gyvenimo, žemina jų orumą bei savigarbą.

Pažymėtina, jog tinkamų sąlygų nesudarymas Pareiškėjai patekti į asmenims su negalia pritaikytą tualetą PC „Molas“ laikytinas lygių galimybių pažeidimu.

Atsižvelgiant į tyrimo metu nustatytas aplinkybes, konstatuotina, jog Bendrovė teikdama paslaugas neįvykdė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintos pareigos.

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, taip pat pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų. Įvertinus šio tyrimo metu gautą medžiagą, Bendrovei

⁶ Pavyzdžiui, Lygių galimybių kontrolieriaus 2024 m. lapkričio 4 d. sprendimas Nr. (24)SN-148)SP-78, https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/sprendimas_del_galimos_diskriminacijos_negalios_pagrindu.pdf.

rekomenduotina nesudaryti kliūčių asmenims su negalia pasinaudoti jiems skirtais tualetais ir nerakinti tokių tualetų arba sudaryti kitokias alternatyvias priemones asmenims su negalia savarankiškai pasinaudoti tokiais tualetais.

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

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Įspėti UAB „Westerwijk valdymas“ dėl Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto pažeidimo.
2. Tyrimą dėl galimo priekabiavimo negalios pagrindu nutraukti, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
3. Su sprendimu supažindinti UAB „Westerwijk valdymas“ ir Pareiškėją.
4. Įpareigoti UAB „Westerwijk valdymas“ išnagrinėti šiame sprendime pateiktas rekomendacijas 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