



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU RESTORANUI „CALIFORNIA TAPAS & WINE BAR“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2025 m. vasario 26 d. Nr. (24)SN-231)SP-10
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 „Mare Balticum“, priklausiančiam restoranui „California Tapas & Wine Bar“, adresu Subačiaus g. 2, Vilnius (toliau vadinama – ir 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 pažymėjo, kad jos šuo yra aiškiai pažymėtas raudona šuns pagalbininko liemene su identifikacijos duomenimis ir su užrašu „Dirbantis šuo, ne naminis gyvūnėlis“. Tačiau 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.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, lygių galimybių kontrolierė 2024 m. gruodžio 17 d. raštu Nr. S-600 „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 17 d. gautas UAB „Mare Balticum“ priklausančio restorano „California Tapas & Wine Bar“ generalinio direktoriaus atsakymas (toliau – Atsakymas) į Raštą. Restorano vadovas pažymėjo, kad apgailestauja dėl susiklosčiusios situacijos ir nepatogumų, kuriuos galimai patyrė Pareiškėja. Taip pat pažymėjo, kad: „Norime akcentuoti jog negalime žinoti ar Pareiškėjos nurodyta situacija iš tiesų įvyko.“ (ši ir kita cituojama, kalba netaisyta).

Atsakyme pateikti paaiškinimai į Rašte užduotus klausimus:

„1. Ar galite patvirtinti šiame rašte nurodytas aplinkybes?“

Atsakome:

NE, nes tą dieną dirbę darbuotojai jau nedirba įmonėje, kadangi neatitiko vidaus įmonės keliamų reikalavimų. Įmonė informacijos apie jų dabartinę buvimo vietą neturi.

2. Ar Restorane buvo atsisakyta aptarnauti Pareiškėją su šunimi asistentu? Jei taip — dėl kokių priežasčių?

Atsakome:

Negalime nei patvirtinti, nei paneigti, nes tokios informacijos neturime, o personalas, dirbęs tą dieną, dėl žinių ir profesionalumo stokos galėjo ir neaptarnauti.

3. Ar į Restoraną įleidžiami asmenys su negalia kartu su šunimis asistentais? Jei ne — dėl kokių priežasčių ir kuo remiantis?

Atsakome:

Taip, mūsų Restoranas įprastai turėtų leisti asmenims su šunimis asistentais lankytis, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, bet tokių atvejų iki tol dar nebuvo.

4. 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?

Atsakome:

Mūsų Restorano taisyklės nedraudžia lankytis asmenims su šunimis asistentais. Gavus jūsų laišką, iš karto inicijavome papildomus mokymus visiems darbuotojams, siekdami užtikrinti, kad ateityje tokios situacijos nepasikartotų. Mūsų Restorano taisyklėse nėra apribojimų dėl šios kategorijos.

5. Ar Pareiškėja dėl paminėtos situacijos kreipėsi į Restoraną su skundu / pretenzija? Jei taip — prašome informuoti, kokia išvada priimta išnagrinėjus minėtą situaciją?

Atsakome:

Pareiškėja tiesiogiai į Restoraną nesikreipė.“

Atsakyme papildomai pažymėta: „Dar kartą nuoširdžiai atsiprašome Pareiškėjos už galimai patirtus nepatogumus ir, galbūt, žeminančią situaciją. Užtikriname, kad dedame visas pastangas, jog mūsų teikiamos paslaugos atitiktų aukščiausius lygių galimybių užtikrinimo standartus.

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 naudoti 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 / 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,

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>

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 ANTAPJ) 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).

ANTAPJ 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).

ANTAPJ 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, 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 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 (pavyzdžiui, 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.

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, nurodė, kad 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 teigė Pareiškėja, 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, šuns pagalbininko ID (ji yra registruota JAV tarnybinių šunų registre), ES gyvūno augintinio pasą.

Restorano vadovas, atsakydamas į Tarnybos pateiktus klausimus, nurodė, kad negali patvirtinti Pareiškėjos Skunde paminėtų aplinkybių, nes tą dieną dirbę darbuotojai jau nedirba. Taip pat informavo, kad negali nei patvirtinti, nei paneigti, ar Restorane buvo atsisakyta aptarnauti Pareiškėją su šunimi asistentu, nes tokios informacijos neturi, o personalas, dirbęs ta diena, dėl žinių ir profesionalumo stokos galėjo ir neaptarnauti.

Restorano vadovas pažymėjo, kad Restorano taisyklės nedraudžia lankytis asmenims su šunimis asistentais, bet tokių atvejų iki tol dar nebuvo. Gavus Tarnybos laišką, iš karto inicijuoti mokymai visiems darbuotojams, siekiant užtikrinti, kad ateityje tokios situacijos nepasikartotų.

Kaip jau minėta, ANTAPIJ 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.

Pareiškėja skunde nurodo, kad Pareiškėją atsisakyta įleisti į Restoraną su šunimi asistentu. Pareiškėja 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. Lankantis Restorane Pareiškėjos šuo asistentas buvo su ryškia liemene, ant kurios buvo pažymėtas jo statusas. Pareiškėja Restorane negavo paslaugos bei neturėjo galimybės pakalbėti su darbuotojais, kuriems mėgino paaiškinti, kad turi teisę patekti į viešąsias erdves kartu su šuniu asistentu, bei, kaip ji teigė, patyrė viešą pažeminimą.

Kaip minėta skundžiamas asmuo turi paneigti diskriminacijos fakto buvimą, kai asmuo, galimai patyręs diskriminaciją, nurodo pirmines aplinkybes, leidžiančias preziumuoti tiesioginę ar netiesioginę diskriminaciją. Asmuo, besikreipiantis dėl padaryto pažeidimo, privalo nurodyti šias *prima facie* aplinkybes: kad besikreipiantis asmuo priklauso tam tikrai įstatymų ginamai grupei, t. y., nurodyti, kad priklauso lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos grupei; nurodyti, kokiuose santykiuose besikreipiantis asmuo buvo su skundžiamuoju asmeniu, kai patyrė galimai diskriminacinį poveikį – darbo, viešųjų paslaugų ir pan.; nurodyti, kad buvo nepalankaus skundžiamo asmens poveikio subjektas ir kaip tas nepalankus poveikis besikreipiančiam asmeniui pasireiškia; pateikti faktines aplinkybes, kad skundžiamas asmuo panašioje situacijoje su kitais asmenimis, nepriklausančiais ginamųjų grupei, elgėsi palankiau nei su besikreipiančiu asmeniu². Nagrinėjamu atveju Pareiškėja nurodė, kad ji, būdama su negalia, patyrė diskriminaciją paslaugų teikimo srityje t. y. 2024 m. spalio 30 d. vakare su vyru ir savo šunimi asistentu (medicinos pagalba) norėjo pavakarieniauti Restorane, kur jai buvo atsisakyta suteikti paslaugas. Kaip minėta, Pareiškėja pažymėjo, jog jos šuo yra aiškiai pažymėtas raudona šuns pagalbinko liemene su identifikacijos duomenimis. Nepaisant to, Pareiškėją ir jos vyrą atsisakyta aptarnauti, pareikalauta palikti patalpas. Taigi, nagrinėjamu atveju, Pareiškėja nurodė aplinkybes, leidžiančias preziumuoti tiesioginę diskriminaciją.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad diskriminaciją patyrusiam asmeniui pateikus *prima facie* įrodymus, jog diskriminacijos faktas buvo, atsakovui tenka pareiga įrodyti, kad pažeidimas nebuvo padarytas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio mėn. 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-309/2012). Taigi skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Tyrimo metu nenustatyta aplinkybių paneigiančių Pareiškėjos Skunde nurodytą informaciją. Restorano administracija nurodė, kad negali nei patvirtinti, nei paneigti, ar Restorane buvo atsisakyta aptarnauti Pareiškėją su šunimi asistentu, nes tokios informacijos neturi, o personalas, dirbęs ta diena, dėl žinių ir profesionalumo stokos galėjo ir neaptarnauti. Taigi, Restoranas nepateikė duomenų, paneigiančių Pareiškėjos skunde nurodytas aplinkybes, t. y. neįvykdė įrodinėjimo pareigos dėl

² Žr., pvz., Vilniaus apygardos administracinio teismo 2018 m. liepos 19 d. sprendimą Nr. I-2531-643/2018, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba v AB „Eglės“ sanatorija.

diskriminacijos fakto nebuvimo (Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnis).

Pažymėtina, kad teigiamai vertinamas Restorano administracijos poelgis inicijuoti mokymus visiems Restorano darbuotojams, kad ateityje asmenis su negalia, kurie lankosi su šunimis vedliais, būtų užtikrintas prieinamumas ir tai, kad Restorano taisyklės nedraudžia lankytis asmenims su šunimis asistentais. Šunys asistentai (pagalbininkai, vedliai) yra specialiai apmokyti teikti reikalingą pagalbą ir didinti konkreto 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 Restoranas neįvykdė įrodinėjimo pareigos, įtvirtintos Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnyje bei nepaneigė tyrimo metu gautos informacijos dėl Pareiškėjos galimybės gauti Restorano teikiamas paslaugas ribojimo. 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.

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 taisyklės 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 „Mare Balticum“ dėl Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto pažeidimo ir rekomenduoti užtikrinti, kad priklausančiuose restoranuose būtų parengtos vidaus tvarkos taisyklės dėl asmenų su šunimis pagalbininkais (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 „Mare Balticum“.

3. Įpareigoti UAB „Mare Balticum“ 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