



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS IR PRIEKABIAVIMO NEGALIOS PAGRINDU „IKI“ PARDUOTUVĖJE

TYRIMO

2025 m. gruodžio 8 d. Nr. (25)SN-224)SP-82
Vilnius

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2025 m. liepos 11 d. gautas pareiškėjos (tarnybai duomenys žinomi, toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos ir priekabiavimo negalios pagrindu „IKI“ parduotuvėje, adresu Kalvarijų g. 3 (toliau – Parduotuvė) Vilniuje, kuri priklauso UAB „IKI Lietuva“ (toliau – Skundas).

Pareiškėja Skunde rašo, kad 2025 m. liepos 11 d. 14:05 val. ji – asmuo su regos negalia, lydimą šuns vedlio, buvo pažeminta Parduotuvėje. Pareiškėja nurodė, kad, prieš jai įeinant į Parduotuvę, ji buvo apšaukta moters, nes vedėsi šunį į Parduotuvę. Pareiškėja nurodė, kad „Aš nenusileidau ir prašiau palikti mane ramybėje, ji nesiliovė. Visa tai stebėjo parduotuves apsauginis ir nieko nesakė. Aš jo paprašiau pagalbos, bet vietoj to buvau ir jo agresyviai aprėkta ir paprašyta įrodyti, kad tai vedlys, palaikydamas rėkiančią moterį iš gatvės“ (čia ir kitur citatų kalba netaisyta). Pareiškėja teigia, kad norėjo parodyti pažymėjimą apsaugos darbuotojui, tačiau Pareiškėjai nenorint jo paleisti iš rankų, apsauginis paėmė pažymėjimą pats ir net paprašius grąžinti jis pažymėjimo neatidavė. Pareiškėja teigia, kad tada reikėjo laukti vadybininkės, kuriai buvo parodytas pažymėjimas. Pareiškėja nurodė, kad tai buvo situacija, kuri sukėlė daug streso ir ji jautėsi pažeminta, o atėjusi vadybininkė „ant manęs pradėjo rėkti, kad niekas manęs nežemina ir tik tada atidavė pažymėjimą“.

Pareiškėja 2025 m. rugpjūčio 8 d. patikslino Skundo aplinkybes nurodydama, kad dėl šios situacijos jos draugas (liudytojas) paskambino UAB „IKI Lietuva“ atstovui ir papasakojo apie įvykusį incidentą, pokalbio metu atstovas atsiprašė. Pareiškėja teigia, kad labiausiai žeminantis momentas yra, kad apsaugos darbuotojas iš jos atėmė pažymėjimą ir nesutiko jo grąžinti bei

kad jai nebuvo suteikta pagalba, kai prie jos priekabiavo parduotuvės lankytoja, o paprašius pagalbos, apsaugos darbuotojas, Pareiškėjos teigimu, „pats mane užsipuolė“.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, lygių galimybių kontrolierė 2025 m. rugsėjo 3 d. raštu Nr. (25)SN-229)S-502 kreipėsi į UAB „IKI Lietuva“ ir paprašė per 10 darbo dienų nuo reikalavimo gavimo dienos pateikti paaiškinimus ir dokumentus dėl Skunde nurodytų aplinkybių. Taip pat prašyta pateikti ir kitą svarbią informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

Liudytojas (Tarnybai duomenys žinomi, toliau – liudytojas) 2025 m. lapkričio 11 d. pateikė rašytinius paaiškinimus dėl Skunde nurodytų aplinkybių. Nurodė, kad su Pareiškėja ėjo į Parduotuvę ir, prieš įeinant į Parduotuvę, nežinoma moteris pradėjo rėkti ant Pareiškėjos dėl jos šuns ir nusekė į vidų. Apsaugos darbuotojas stebėjo visą konfliktinę situaciją, tačiau nieko nedarė. Galiausiai Pareiškėja atsisuko į apsaugos darbuotoją ir paprašė padėti, tačiau jis pagalbos nesuteikė ir agresyviu tonu paprašė įrodymų, kad tai šuo pagalbininkas. Pareiškėja buvo susijaudinusi ir pateikė dokumentus. Apsaugos darbuotojui pagriebus dokumentą, Pareiškėja pradėjo panikuoti ir paprašė dokumentą grąžinti, tačiau jis nuėjo su dokumentu pas parduotuvės vadybininkę. Vadybininkė nieko neklausė ir informavo, kad Pareiškėjai leidžiama likti Parduotuvėje, ir tada grąžino dokumentus. Pareiškėja paklausė, kodėl su ja šitaip prastai elgiamasi, tačiau vadybininkė informavo, kad taip nėra, ir nuėjo, o apsaugos darbuotojas nurodė, kad ne jo pareiga apsaugoti Pareiškėją nuo kitų klientų. Liudytojas papildomai nurodė, kad apsipirkus Parduotuvėje apsaugos darbuotojas nesutiko nuimti apsaugos nuo vyno butelio, tačiau Parduotuvės darbuotoja sutiko tai padaryti pati.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

UAB „IKI Lietuva“ (toliau – Bendrovė) 2025 m. rugsėjo 20 d. Tarnybai pateikė paaiškinimus ir dokumentų kopijas. Bendrovė paaiškinimuose nurodė, kad jai Skunde nurodytos aplinkybės yra žinomos, bet Skunde jos apibūdintos klaidingai.

Bendrovei saugos paslaugas teikianti įmonė UAB Saugos tarnyba „Argus“ (toliau – saugos tarnyba „Argus“) informavo, kad konfliktinė situacija tarp Pareiškėjos ir kitos pirkėjos

jvyko už Parduotuvės ribų – prie įėjimo durų. Įėjusi į Parduotuvę, Pareiškėja iš karto kreipėsi į apsaugos darbuotoją. Tada, vadovaudamasis taisyklėmis, darbuotojas papasė pateikti dokumentus, kurie pagrįstų, kad tai šuo pagalbininkas, Pareiškėjai pateikus dokumentą, jis buvo patikrintas, ir Pareiškėja galėjo tęsti apsipirkimą. Pokalbis su apsaugos darbuotoju ir Pareiškėjos truko 20 sekundžių, kas užfiksuota pateiktame vaizdo įrašė. „Pareiškėja įeina į parduotuvę su šunimi vedliu ir lydinčiu asmeniu (žr. įrašo 7:09 min.). Parduotuvės apsaugos darbuotojas paprašo Pareiškėjos dokumentų, leidžiančių šuniui vedliui patekti į prekybos vietą (žr. įrašo 7:31 min.). Apsaugos darbuotojui ir parduotuvės darbuotojai patikrinus dokumentus, Pareiškėjai buvo leista tęsti apsipirkimą (žr. įrašo 8:14 min.), o neilgai trukus Pareiškėja apsipirkusi išėjo iš parduotuvės (žr. įrašo 15:47 min). Taigi, kaip matyti iš pateikto vaizdo įrašo, pokalbis truko trumpiau nei 1 minutę, Pareiškėjai buvo sudarytos visos galimybės apsipirkti Bendrovės parduotuvėje kartu su šunimi vedliu.“ Atsižvelgiant į aplinkybes, Bendrovė nurodo, kad priekabiavimo Pareiškėjos atžvilgiu nebuvo.

Dėl aplinkybės, kad Pareiškėja buvo apšaukta moters prieš įeinant į Parduotuvę, Bendrovė nurodė, kad ji niekaip nesusijusi su apsaugos bendrovės ar Parduotuvės darbuotojų veiksmis. Kadangi situacija vyko už Parduotuvės ribų, Bendrovė negali būti atsakinga už trečiųjų asmenų veiksmus Pareiškėjos atžvilgiu. Vaizdo įrašė nėra užfiksuota neleistinų veiksmų ir apsaugos darbuotojas nėra Bendrovės darbuotojas, todėl Bendrovė negali būti atsakinga. „Kaip matyti iš pateikto vaizdo įrašo, Bendrovės darbuotoja su Pareiškėja kontaktavo tik tokia apimtimi, kiek buvo reikalinga įsitikinti, jog Pareiškėjos šuns vedlys gali patekti į prekybos vietą (žr. įrašo 7:58 min.).“ Pareiškėjos Skunde nurodytos aplinkybės dėl priekabiavimo, Bendrovės teigimu, nepagrįstos.

Dėl aplinkybės, kad apsaugos darbuotojas paėmė Pareiškėjos dokumentus ir nenorėjo jų grąžinti, Bendrovė nurodo, kad „Kaip matyti iš Priede Nr. 2 pateikiamo vaizdo įrašo, Paslaugų teikėjo darbuotojas paima Pareiškėjos pažymėjimą (žr. įrašo 7:46 min.) ir pakviečia Bendrovės darbuotoją jo patikrinti. Bendrovės darbuotojai patikrinus pažymėjimą (žr. įrašo 7:59 min.) ir įsitikinus, kad šuo vedlys turi teisę būti prekybos vietoje, pažymėjimas Pareiškėjai yra nedelsiant grąžinamas. Visi šie veiksmai truko ne ilgiau nei 20 sekundžių ir buvo būtini tam, kad užtikrinti, jog šuo vedlys parduotuvėje yra teisėtai.“

Bendrovė informuoja, kad yra parengusi atmintines darbuotojams, taip pat supažindinusi saugos tarnybą „Argus“ su reikalavimais, kaip elgtis su klientais, kuriems talkina šunys vedliai / asistentai. Taip pat, kad asmenys su negalia įleidžiami į parduotuvę su šunimis vedliais / asistentais. Bei nurodo, kad nei Parduotuvės darbuotojai, nei apsaugos darbuotojai nesikiša į jokias trečiųjų asmenų situacijas, jei nekyla grėsmė asmenų sveikatai ir / ar gyvybei.

„Bendrovė informuoja, jog vadovaujantis Lietuvos higienos normos HN 15:2021 „Maisto higiena“ 14 p. „Maisto tvarkymo subjektų maisto tvarkymo vietose neturi būti su maisto tvarkymu nesusijusių asmenų, taip pat kačių, šunų ar kitų gyvūnų augintinių, išskyrus atvejus, kai viešojo maitinimo įstaigose gyvūnai augintiniai laikomi Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2014 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. B1-433 „Dėl Gyvūnų augintinių laikymo viešojo maitinimo įmonėse tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka. Mažmeninės prekybos parduotuvių maisto skyriuose sutrikusio regėjimo pirkėjas (toliau – akklasis) turi teisę būti su šunimi vedliu. Akklasis privalo turėti dokumentus, kuriuose nurodoma šuns sveikatos būklė ir skiepų žymės.“. Taigi, pagal galiojantį teisinį reguliavimą Bendrovė turi pareigą užtikrinti sutrikusio regėjimo pirkėjui galimybę su šunimi vedliu apsipirkti parduotuvėje, tačiau, siekiant užtikrinti maisto saugą ir higienos normų laikymąsi, tuo pačiu privalo įsitikinti, kad pirkėjas turi visus reikalingus dokumentus. Kadangi Bendrovė yra ne paprastas, o mažmeninę prekybą maisto produktais vykdomas subjektas, Bendrovė negali nekontroliuojamai ir neįsitikinusi šuns asistento ar šuns vedlio statusu į tokios prekybos vietas leisti asmenų su gyvūnais.“

Bendrovė pažymi, kad „asmenims, lydimiems šunų vedlių/asistentų, leidžiama apsipirkti Bendrovės valdomose parduotuvėse. Bendrovėje nuolatos atnaujinamos ir platinamos taisyklės darbuotojams bei Paslaugų teikėjams (Priedas Nr. 3, Priedas Nr. 4; Priedas Nr. 5; Priedas Nr. 6; Priedas Nr. 7). Be kita ko, su taisyklėmis Bendrovė supažindina ne tik parduotuvių darbuotojus, bet informavimą vykdo ir visos įmonės mastu, įskaitant, bet neapsiribojant, su taisyklėmis supažindina ir administracijos darbuotojus (Priedas Nr. 8).“

Parduotuvės vadovė pateikė paaiškinimus, kuriuose nurodė, kad darbuotojai konfliktinėje situacijoje nedalyvavo. Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjos pateiktas dokumentas buvo ne valstybine kalba, apsaugos darbuotojas pateikė jį parduotuvės vadovei ir tada grąžino Pareiškėjai.

Saugos tarnyba „Argus“ paaiškino, kad kartu su Bendrovės atstovais atliko įvykio analizę. Saugos tarnyba nurodo, kad konfliktas vyko prie Parduotuvės įėjimo durų, priekabiavimo negalios pagrindu nebuvo nustatyta. Apsaugos darbuotojas paprašė dokumento ir susipažinęs leido tęsti apsipirkimą.

Bendrovė nurodo, kad, vadovaudamasi įstatyminiu reglamentavimu, Parduotuvės darbuotoja vykdė teisės aktų nustatytą pareigą patikrinti Pareiškėjos pažymėjimą, siekiant užtikrinti maisto saugą ir higienos normų laikymąsi.

Papildomai Bendrovė pabrėžė, jog „būdama socialiai atsakinga savo iniciatyva ėmėsi bendradarbiavimo su Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga dar iki gaunant Raštą iš Kontrolieriaus. Bendradarbiavimo tikslas – aktyviai šviesti visuomenę apie asmenis, kuriems talkina šunys vedliai/asistentai ir informuoti pirkėjus kaip elgtis, kai parduotuvėje kitą pirkėją lydi šuo asistentas arba vedlys. Pirmoji bendra informacinė kampanija pasirodė 2025-09-17. Informacinė kampanija, kurios tikslas šviesti visuomenę, pasiekama tiek parduotuvėse visiems klientams. Tiek žiniasklaidoje plačiai visuomenei: <https://www.elta.lt/lt/pranesimai-spaudai/iki-imasi-priemoniu-uzpildyti-svarbia-ziniu-spraga-zmonems-butina-tai-suprasti-apie-sunis-vedlius-257718>; <https://iki.lt/naujienos/iki-imasi-priemoniu-uzpildyti-svarbia-ziniu-spraga-zmonems-butina-tai-suprasti-apie-sunis-vedlius/>. Informacinė kampanija siekiama pabrėžti šunų vedlių/asistentų svarbą asmenų su negalia kasdienybėje ir išskirti svarbiausius dalykus, kuriuos turi žinoti pirkėjai, susidūrę su šunimis vedliais/asistentais parduotuvėse.“ Kartu su paaiškinimais Bendrovė pateikė 2025 m. rugsėjo 11 d. saugos tarnybos „Argus“ paaiškinimų, vaizdo įrašo, darbuotojų atmintinės, 2025 m. gegužės 12 d. Gyvūnų, pirkėjų augintinių valdymo parduotuvėje atmintinės, 2024 m. rugsėjo 11 d. Gyvūnų, pirkėjų augintinių valdymo parduotuvėje atmintinės, darbuotojų atmintinių, Bendrovės vidinės komunikacijos susirašinėjimų, 2025 m. rugsėjo 9 d. Bendrovės darbuotojos paaiškinimų kopijas.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 ir 2 dalies nuostatų, pagal kurias, 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. Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai taip pat privalo užtikrinti, kad šio straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais nebūtų priekabiaujama, seksualiai priekabiaujama 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 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)¹ nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio

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>

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).

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, reikia 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).

Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo (toliau – ir ANTAPI) 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).

Kartu pažymėtina, kad 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, kartu reiškia atitinkamų subjektų (pavyzdžiui, visuomeninės ir kitos paskirties pastatų savininkų ar valdytojų) pareigą užtikrinti, kad asmenys su negalia galėtų netrukdomai naudotis šia savo teise. Tokios pareigos neužtikrinimas, kaip antai, kliūčių sudarymas asmenims su negalia, besinaudojantiems šuns 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.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs. Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys

negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas).

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 (Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d. nutarimas). Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. ir 2003 m. gruodžio 30 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. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos.

Taigi, 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.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija apibrėžiama kaip 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 pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį laikomas elgesys su asmeniu, kai dėl pirmiau išvardintų pagrindų asmeniui taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Analogiškos nuostatos numatytos Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 ir 9 dalyse.

Tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, yra lyginami keli žmonės, kurie skiriasi savo tapatybės požymiais, kitais požymiais, ir vertinama, ar tokiomis pat ar panašiomis aplinkybėmis jie traktuojami vienodai.

Šiame kontekste pažymėtina, kad ir Konstitucinis Teismas yra konstatavęs, jog viena iš pagal Konstitucijos 29 straipsnį draudžiamo diskriminavimo (kartu ir žmogaus orumo žeminimo) formų taip pat yra priekabiavimas, kuris suprantamas kaip užgaulus, nepriimtinas ar nepageidaujamas elgesys, kai dėl, be kita ko, negalios, taip pat dėl kitų požymių, siekiama pažeminti ar yra žeminamas asmens orumas ir kuriama jam priešiška, jį bauginanti, žeminanti ar žeidžianti aplinka; priekabiavimas gali sukelti ilgalaikes ar net nuolatinės pasekmes, neigiamai veikiančias asmens privatų ir socialinį gyvenimą (2017 m. gruodžio 19 d. išvada).

Skunde Pareiškėja nurodė, kad, prieš įeinant į Parduotuvę, ji buvo apšaukta moters dėl to, kad į Parduotuvę vedėsi šunį pagalbininką. Įėjus į Parduotuvę, konfliktinę situaciją pamatė ir Parduotuvės apsaugos darbuotojas, tačiau, Pareiškėjai paprašius pagalbos, jis atsisakė ją suteikti. Bendrovė nurodė, kad nei apsaugos darbuotojai, nei Parduotuvės darbuotojai negali būti atsakingi už kito asmens veiksmus, šiuo atveju – už kitos Parduotuvės klientės veiksmus.

Paminėtina, kad nagrinėjamu atveju paslaugas Parduotuvės klientams teikia Bendrovė, o asmens ir turto saugos paslaugas šiai prekybos įmonei pagal sutartį teikia saugos tarnybos „Argus“ darbuotojai. Kadangi parduotuvių „IKI“ veiklą organizuoja ir paslaugas vartotojams teikia UAB „IKI Lietuva“, kuri savo funkcijoms atlikti pasitelkia kitą ūkio subjektą (-us), būtent UAB „IKI Lietuva“ tenka pareiga užtikrinti tinkamą ir teisės aktų reikalavimus atitinkantį paslaugų teikimą

Taigi buvo vertinama, ar Bendrovė tinkamai įgyvendino Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą prekių pardavėjų, gamintojų ar paslaugų teikėjų pareigą užtikrinti, kad teikiant paslaugas bei informaciją apie jas vartotojams, nebūtų priekabiauama, seksualiai priekabiauama 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.

Taigi priekabiavimas paslaugų santykių srityje yra draudžiamas Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 punktu, pagal kurį paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad asmuo, kuriam

teikiamos paslaugos, nepatirtų priekabiavimo. Lygių galimybių įstatymo taikymo kontekste atsakomybė dėl tinkamo šios pareigos vykdymo tenka paslaugų teikėjui.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 6 dalį, 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 sukuriamas bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

Įvertinus Pareiškėjos, liudytojo ir Bendrovės paaiškinimus bei vaizdo įrašo turinį, nustatyta, kad nagrinėjamu atveju konfliktinė situacija kilo ne paslaugos teikimo metu, o dar prieš Pareiškėjai įeinant į parduotuvės patalpas. Iš vaizdo įrašė užfiksuotų aplinkybių matyti, jog kita klientė prieš įėjimą į parduotuvę kalbasi su Pareiškėja, tačiau šio pokalbio turinys nėra žinomas, kadangi vaizdo įrašas be garso, o patekus į Parduotuvę minėta klientė nuo Pareiškėjos atsiskiria ir nueina tolyn į Parduotuvę, palikdama Pareiškėją prie apsaugos darbuotojo. Taigi nenustatyta, kad priekabiavimas būtų vykęs paslaugos teikimo metu ar paslaugos teikimo vietoje. Vaizdo įrašė matoma, kad Apsaugos darbuotojas sėdi tokioje vietoje, kad jam nėra matoma, kas vyksta už parduotuvės durų, prieš įeinant į parduotuvę.

Skunde Pareiškėja taip pat nurodė, kad apsaugos darbuotojas paprašė pateikti asmens su negalia pažymėjimą ir, Pareiškėjai paprašius, nesutiko jo grąžinti. Gyvūnų, pirkėjų augintinių, valdymo parduotuvės atmintinės (toliau – Atmintinė) 1 punkte yra nurodyta, kokius dokumentus turi turėti ir pateikti asmuo su negalia, norėdamas apsipirkti Parduotuvėje. 1.1. punkte nurodyta, kad vienas iš jų yra asmens su negalia pažymėjimas. Pagal ANTAPĮ 30 straipsnio 5 dalį, asmuo su negalia, norėdamas patekti į, šiuo atveju, parduotuvę, atsakingo asmens prašymu pateikia asmens su negalia pažymėjimą. Taigi, šiuo atveju apsaugos darbuotojas turėjo teisę paprašyti Pareiškėjos asmens su negalia pažymėjimo, kurį Pareiškėja ir pateikė. Vaizdo įrašė nenustatyta, kad pažymėjimas būtų buvęs paimtas iš Pareiškėjos rankų grubiu būdu, būtų laikomas neproporcingai ilgą laiką ar kad jo negrąžinimas būtų sukėlęs Pareiškėjai papildomų nepatogumų, ar atlikti veiksmai turėtų priekabiavimo požymių. Kadangi vaizdo įrašas yra be garso, iš jo nėra girdima, kokius paaiškinimus Pareiškėjai teikia Bendrovės darbuotojai. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, jog pažymėjimo patikrinimo procedūra buvo vykdoma

netinkamai ar pažeidžiant Pareiškėjos garbę ir orumą. Pažymėtina, kad apsaugos darbuotojai ir parduotuvės darbuotojai, vykdydami savo funkcijas, turi teisę ir pareigą patikrinti asmens su negalia pažymėjimą tais atvejais, kai tai būtina siekiant užtikrinti tinkamą paslaugų teikimą, parduotuvės vidaus taisyklių laikymąsi. Toks dokumento patikrinimas, vykdomas neperžengiant atliekamų funkcijų, nėra laikomas diskriminacija pagal Lygių galimybių įstatymo nuostatas.

Taip pat pažymėtina, kad liudytojo nurodyta aplinkybė, jog apsaugos darbuotojas atsisakė nuimti apsaugą nuo vyno butelio, nėra vertinama, kadangi tokio pobūdžio situacijos yra susijusios su parduotuvės vidaus tvarkos, procedūrų ar aptarnavimo standartų laikymusi ir nepatenka į lygių galimybių kontrolieriaus kompetenciją. Atsižvelgiant į tai, minėta informacija nėra laikoma nagrinėjamo skundo dalyku ir todėl nėra vertinama.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju Bendrovė nėra atsakinga už galimus priekabiavimo veiksmus, atliktus už Parduotuvės ribų, taip pat į tai, jog apsaugos darbuotojas ir vadybininkė Pareiškėjos asmens su negalia pažymėjimą paėmė tik siekdami jį patikrinti ir patikrinę grąžino Pareiškėjai, nenustatyta aplinkybių, leidžiančių teigti, kad Bendrovė būtų pažeidusi Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 ir 2 dalies nuostatas.

Atsižvelgdama į pirmiau nurodytas aplinkybes ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalimi, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, lygių galimybių kontrolierė UAB „IKI Lietuva“ rekomenduoja užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai, taip pat saugos paslaugas teikiančios bendrovės darbuotojai būtų tinkamai supažindinti su Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga užtikrinti, kad vartotojai nepatirtų seksualinio priekabiavimo ar priekabiavimo dėl jų lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės ar religijos. Rekomenduojama tikslingai ir periodiškai organizuoti papildomus mokymus tiek „IKI“ parduotuvių darbuotojams, tiek pasitelktiems apsaugos darbuotojams, akcentuojant jų pareigas, elgesio standartus bei tinkamą bendravimo tvarką aptarnaujant asmenis su negalia ir užtikrinant lygių galimybių principų laikymąsi. Taip pat siūlytina peržiūrėti vidaus komunikacijos procesus ir užtikrinti, kad visa aktuali informacija apie darbuotojų veiklos procedūras pasiektų kiekvieną darbuotoją,

nepriklausomai nuo to, ar tai yra Bendrovės darbuotojai, ar pasitelkti paslaugų teikėjai, įskaitant apsaugos darbuotojus.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a :

1. Pripažinti skundą nepagrįstu, nes nepasitvirtino jame nurodyti pažeidimai.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją, UAB „IKI Lietuva“ ir UAB Saugos tarnybą „Argus“.
3. Įpareigoti UAB „IKI Lietuva“ išnagrinėti pateiktas rekomendacijas bei per 30 dienų pateikti atsakymą dėl jų įgyvendinimo.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas apygardos 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