LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU UAB „MAXIMA LT“ TEIKIANT PASLAUGAS

TYRIMO

2026 m. d. Nr. (26)SN-261)SP-

Vilnius

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2026 m. liepos 17 d. buvo gautas pareiškėjo *(duomenys neskelbtini*) (toliau – Pareiškėjas) skundas (reg. Nr. (26)SN-261) dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu parduotuvėje „Maxima“, Mindaugo g. 11, Vilniuje (toliau – Parduotuvė), kuri valdoma UAB „Maxima LT“.

Pareiškėjas nurodo, kad dėl savo negalios jis neturėjo galimybės apsipirkti Parduotuvėje 2026 m. liepos 2 d.: po 20 val. neveikė nė viena kasa ir buvo galima naudotis tik savitarnos kasomis. Dėl regos negalios Pareiškėjas negali savarankiškai pasinaudoti savitarnos kasa.

„Sunkiai pavyko salėje surasti parduotuvės darbuotoją. Bet ji man nepadėjo, tik paaiškino, kad nuo šiol, vakare, aptarnavimo kasoje nebus. Buvo nemalonu, mano šeima liko be produktų. Minėta situacija su manim Maximoje ne pirmą kartą. Anksčiau aptarnavimas kasose dirbo ilgiau ir galima buvo prisiderinti. Nevisada pavykdavo rasti pardavėją visoje parduotuvėje. Rasta darbuotoja visada pakankamai apkrauta, greit perbėganti prie kitų pirkėjų ir tenka jos vėl ieškoti“(čia ir toliau citatų kalba netaisyta).

Pareiškėjas 2026 m. liepos 3 d. kreipėsi į UAB „Maxima LT“ nurodydamas skunde aprašytą situaciją ir paprašė surasti bent vieną kasos darbuotoją darbui vakaro valandomis.

UAB „Maxima Lt“ nurodė, kad nuo 2026 m. liepos 1 d. įsigaliojus naujai tvarkai kasa dirba nuo 10 iki 20 val., tačiau asmuo turi galimybę kreiptis į parduotuvės darbuotoją ir bus aptarnautas įprastoje kasoje.

Skunde Pareiškėjas taip pat remiasi Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų I priedo VII dalies *b* punktu, kuriame nustatyta,

kad jeigu aptarnavimo terminale naudojamas tik vaizdinis režimas, turi būti pasiūlytas bent vienas alternatyvus prieigos būdas.

Pareiškėjas atkreipia dėmesį, kad jam jau ne kartą teko ieškoti Parduotuvės darbuotojo, kad galėtų apsipirkti. Skunde jis nurodė, kad dėl darbo įsipareigojimų apsipirkti gali tik po 20 val., todėl nerimauja, ar kiekvieną kartą neteks 10–30 minučių ieškoti pardavėjo, galinčio padėti atsiskaityti už prekes. Pareiškėjo teigimu, dėl savo negalios jis patiria papildomų sunkumų, palyginti su negalios neturinčiais asmenimis, todėl mano, kad tokiu būdu yra diskriminuojamas negalios pagrindu.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė 2026 m. rugpjūčio 5 d. raštu Nr. S-2026/726-(6.2) kreipėsi į „Maxima LT“ ir paprašė atsakyti:

1. Ar 2026 m. liepos 2 d. po 20 val. Parduotuvėje veikė bent viena aptarnavimo kasa? Jei ne, dėl kokių priežasčių?

2. Ar Parduotuvėje yra nustatyta tvarka, pagal kurią tam tikromis valandomis pirkėjai aptarnaujami tik savitarnos kasose? Jei taip, prašome pateikti šią tvarką (kopiją / nuorodą)?

3. Kokios priemonės taikomos siekiant užtikrinti, kad regos negalią turintys asmenys galėtų savarankiškai arba su reikiama pagalba apsipirkti tais atvejais, kai neveikia aptarnavimo kasos?

4. Ar bendrovė, organizuodama pirkėjų aptarnavimą, yra įvertinusi, kaip aptarnavimas tik savitarnos kasose paveikia asmenis su negalia, ypač regos negalią turinčius asmenis?

5. Ar Parduotuvės savitarnos kasos yra pritaikytos regos negalią turintiems asmenims? Jei taip, prašome nurodyti, kokie prieinamumo sprendimai yra įdiegti?

6. Ar Parduotuvės darbuotojai yra įpareigoti suteikti pagalbą asmenims su negalia, negalintiems pasinaudoti savitarnos kasomis? Jei taip, prašome pateikti atitinkamas vidaus taisykles ar instrukcijas.

7. Ar „Maxima LT“ yra žinoma situacija, kai darbuotojas atsisakė suteikti pagalbą asmeniui? Jei taip, kokios buvo nustatytos aplinkybės ir kokių veiksmų imtasi?

8. Ar bendrovė yra gavusi kitų skundų dėl to, kad asmenys su negalia negalėjo apsipirkti dėl neveikiančių aptarnavimo kasų ar negalėjo pasinaudoti savitarnos kasomis? Jei taip, ar buvo imtasi atitinkamų priemonių?

9. Kaip bendrovė užtikrina, kad jos teikiamos paslaugos atitiktų prieinamumo reikalavimus, nustatytus nacionaliniuose teisės aktuose ir Europos Sąjungos teisėje?

10. Kokių priemonių imtasi (ketinama imtis), siekiant išvengti skunde nurodytos situacijos ir sudaryti sąlygas asmenims su regos negalia gauti paslaugas?

11. Prašome pateikti kitus dokumentus ir paaiškinimus dėl Pareiškėjo skunde nurodytų aplinkybių, kurie, Jūsų manymu, gali turėti reikšmės skundo nagrinėjimui.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

2026 m. rugpjūčio 19 d. buvo gautas „Maxima LT“ (toliau – Bendrovė) raštas, kuriuo atsakyta į pateiktus klausimus. Rašte nurodoma (kalba netaisyta):

1. „Taip, minimoje parduotuvėje 2026 m. liepos 2 d. po 20 val. veikė 2 kasos - 6 ir 10 kasa, kuri yra skirta tėvams su mažais vaikais ir asmenims su negalia.

2. Taip, pridedame nurodymą dėl kasų darbo laiko.

3. Bendrovėje nustatyta, kad klientas, kuris dėl negalios negali savarankiškai pasinaudoti savitarnos kasa, gali kreiptis į savitarnos kasų darbuotoją. Tokiu atveju darbuotojas padeda klientui savitarnos kasoje nuskenuoti visas jo pasirinktas prekes arba atidaro įprastą kasą ir joje aptarnauja klientą. Pagal Bendrovėje patvirtintą nurodymą, įprastos kasos visose parduotuvėse veikia nuo 10.00 iki 20.00 val. Veikianti įprasta kasa turi būti pirkėjams gerai matoma ir įrengta arčiausiai savitarnos kasų. Savitarnos ir informacijos kasa XX–XXX formato parduotuvėse veikia visą parduotuvės darbo laiką. Jeigu pirkėjas pageidauja būti aptarnautas įprastoje kasoje nuo 8.00 iki 10.00 val. arba nuo 20.00 iki 22.00 val., jis gali kreiptis į bet kurį parduotuvės darbuotoją. Gavęs tokį prašymą, darbuotojas privalo atidaryti įprastą kasą, kurioje pirkėjas bus aptarnaujamas. Informacija apie įprastų kasų darbo laiką ir galimybę kitu laiku kreiptis į parduotuvės darbuotoją skelbiama informacinėse priemonėse, kurios talpinamos gerai matomose vietose prie savitarnos kasų. Atsižvelgiant į konkretų parduotuvės formatą ir kasų zonos išdėstymą, tokios informacinės priemonės tvirtinamos tiesiogiai prie stiklo arba iškeliamos naudojant specialius laikiklius. Informacija apie įprastų ir savitarnos kasų darbo laiką, kartu apie galimybę kreiptis į darbuotoją ir būti aptarnautam įprastoje kasoje, taip pat skelbiama prekybos vietose per vidinį radiją (garso įrašas pridedamas).

4. Bendrovė, organizuodama pirkėjų aptarnavimą, atsižvelgė į tai, kad asmenys su negalia, įskaitant regos negalią turinčius asmenis, gali negalėti savarankiškai pasinaudoti savitarnos

kasomis. Dėl šios priežasties aptarnavimas nėra organizuojamas taip, kad įprastai kasai neveikiant vienintelė pirkėjo galimybė būtų savarankiškai naudotis savitarnos kasa. Tokiu atveju asmuo gali kreiptis tiek į savitarnos kasų darbuotoją, kuris padeda nuskenuoti visas prekes, tiek į bet kurį kitą darbuotoją, kad būtų atidaryta įprasta kasa ir pirkėjas būtų aptarnaujamas joje (plačiau žr. atsakymus į 2-3 klausimus).

5. Parduotuvių savitarnos kasose yra įdiegti atskiri prieinamumo sprendimai: (i) kasų aukštis pritaikytas asmenims su negalia, taip pat (ii) taikomi padidinto spalvinio kontrasto sprendimai. Vis dėlto, šios priemonės savaime galimai neužtikrina, kad kiekvienas regos negalią turintis asmuo savitarnos kasa galėtų pasinaudoti visiškai savarankiškai. Dėl šios priežasties, kaip nurodyta atsakant į 2-3 klausimus, asmeniui, kuris dėl regos negalios negali savarankiškai pasinaudoti savitarnos kasa, suteikiama savitarnos kasų darbuotojo pagalba nuskenuojant prekes, arba atidaroma įprasta kasa ir asmuo aptarnaujamas joje.

6. Taip, nurodymas pridedamas.

7. Ne, Bendrovei nebuvo žinoma apie klausime nurodytą konkretų atvejį, kai darbuotojas būtų atsisakęs suteikti pagalbą asmeniui. Bendrovei gavus skundą dėl atsisakymo aptarnauti klientą įprastoje kasoje, tokia situacija individualiai įvertinama kartu su konkrečios parduotuvės darbuotojais. Darbuotojams pakartotinai primenama Bendrovėje taikoma klientų aptarnavimo tvarka ir pareiga, klientui paprašius, aptarnauti jį įprastoje kasoje.

8. Taip, Bendrovė yra gavusi skundų dėl įprastų kasų darbo laiko ir netinkamo aptarnavimo. Gavus skundą, kiekviena situacija vertinama individualiai, o konkrečios parduotuvės darbuotojai papildomai instruktuojami dėl Bendrovėje taikomos klientų aptarnavimo tvarkos ir pareigos klientui paprašius jį aptarnauti įprastoje kasoje.

9. Žr. atsakymus į 2-3 klausimus.

10. Siekiant išvengti skunde nurodytų situacijų ir užtikrinti paslaugų prieinamumą, be kita ko, asmenims su regos negalia, Bendrovėje taikomos priemonės, plačiau aptartos atsakymuose į 2- 3 klausimus. T. y., Bendrovėje: - patvirtintas vidaus nurodymas pagal kurį įprastos kasos visose Bendrovės valdomose parduotuvėse veikia nuo 10.00 iki 20.00 val.; - nustatyta, kad kitu parduotuvės darbo laiku pirkėjui paprašius darbuotojas privalo atidaryti įprastą kasą ir aptarnauti pirkėją joje; - pirkėjui dėl negalios negalint savarankiškai pasinaudoti savitarnos kasa, savitarnos kasų darbuotojas padeda nuskenuoti visas prekes arba aptarnauja pirkėją įprastoje kasoje.“

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė savo veiksmais (neveikimu) nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintos pareigos, t. y. ar visiems asmenims, nepaisant *inter alia* negalios, sudarė vienodas sąlygas naudotis teikiamomis paslaugomis. Taip pat buvo vertinama, ar Bendrovė nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 3 ir 4 dalyse įtvirtintų pareigų asmenų su negalia atžvilgiu. Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad gaminių ir prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo vadovautis prieinamumo principais, laikytis prieinamumo reikalavimų ir standartų, juos taikyti praktikoje ir užtikrinti prieinamumą, kad asmenys su negalia galėtų įsigyti prekes ir naudotis paslaugomis. Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad gaminių ir prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo imtis priemonių, kad asmenims su negalia būtų užtikrintas tinkamas sąlygų pritaikymas, kurio reikia konkrečiu atveju, siekiant, kad asmenys su negalia galėtų gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas bei už juos atsiskaityti, kai šio straipsnio 1 dalies 1 punkte ir 3 dalyje nurodytų sąlygų nepakanka.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, užtikrina, 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. Konvencijos 5 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad 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 1 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad 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.

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 alia* taikomos: pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas.

Jungtinių Tautų Asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ pastaboje (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 savo visuomenės gyvenime (Komentaro 1 punktas). 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 privatusis pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei teikiamos 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. Konvencijos 9 straipsnyje aiškiai įtvirtintas prieinamumas, kaip prielaida asmenims su negalia gyventi savarankiškai, visapusiškai ir lygiateisiškai dalyvauti visuomenės gyvenime ir lygiai su kitais asmenimis neribotai naudotis žmogaus teisėmis bei pagrindinėmis laisvėmis (Pastabos 14 punktas).

Reikėtų aiškiai atskirti įsipareigojimą užtikrinti visų naujai suprojektuotų, pastatytų ar pagamintų objektų, infrastruktūros, prekių ir paslaugų prieinamumą nuo įsipareigojimo pašalinti

kliūtis ir užtikrinti esamos fizinės aplinkos ir transporto, informacijos ir ryšių, taip pat visuomeninių paslaugų prieinamumą. Visi nauji objektai, infrastruktūra, priemonės, prekės, produktai ir paslaugos turi būti sukurti taip, kad būtų visiškai prieinami asmenims su negalia, laikantis universalaus dizaino principų. Valstybės, Konvencijos šalys, yra įsipareigojusios užtikrinti esamos fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, taip pat visuomenei teikiamų paslaugų prieinamumą asmenims su negalia.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III antraštinėje dalyje, skirtoje lygybei, įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas (20 straipsnis), taip pat įtvirtintas bet kokios diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

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 ne kartą 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.[1] 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

[1] Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d. nutarimas.

traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas.[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. 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 (aptariamu atveju – dėl negalios).

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.

Nagrinėjamu atveju Tarnyboje buvo gauta informacija apie tai, kad Bendrovėje taikoma aptarnavimo tvarka, pagal kurią tam tikru metu pirkėjai aptarnaujami tik savitarnos kasose, gali neužtikrinti asmenims su negalia, negalintiems savarankiškai naudotis savitarnos kasomis, realios galimybės pasinaudoti Parduotuvėje teikiamomis paslaugomis.

Vertinant Pareiškėjo skunde nurodytas aplinkybes, pirmiausia pažymėtina, kad vien tai, jog tam tikru Parduotuvės darbo metu pirkėjai aptarnaujami savitarnos kasose, savaime nėra vertintina kaip asmenų su negalia diskriminacija. Paslaugų teikėjas turi teisę nustatyti klientų aptarnavimo tvarką, tačiau aptarnavimas turi būti organizuojamas taip, kad asmenims su negalia būtų sudarytos realios ir veiksmingos galimybės naudotis teikiamomis paslaugomis.

[2] Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. ir 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai.

Bendrovė paaiškino, kad įprastos kasos veikia nuo 10.00 iki 20.00 val., o kitu laiku pirkėjai gali kreiptis į salės darbuotoją, kuris padeda apsipirkti savitarnos kasoje arba, esant poreikiui, atidaro įprastą kasą.

Tokiu atveju svarbu paminėti netiesioginės diskriminacijos sąvoką, apibrėžtą Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje: „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.“

Savitarnos kasų naudojimas ir aptarnavimo tvarka gali būti vertinami kaip formaliai neutralios priemonės, taikomos visiems pirkėjams, tačiau asmenys, turintys regos negalią, dėl savo negalios objektyviai negali savarankiškai naudotis savitarnos kasomis. Nors Bendrovė yra numačiusi galimybę tokiais atvejais kreiptis į parduotuvės darbuotoją, ši alternatyva gali būti laikoma tinkama tik tuo atveju, jeigu darbuotojo pagalba yra realiai ir veiksmingai prieinama visais atvejais, kai jos reikia. Tais atvejais, kai darbuotojo nėra prie savitarnos kasų, nėra galimybės jo operatyviai išsikviesti ar rasti, asmuo su regos negalia faktiškai gali netekti galimybės savarankiškai užbaigti apsipirkimą ir atsiskaityti už prekes arba tokia galimybė yra apsunkinama. Dėl to formaliai visiems pirkėjams vienodai taikoma aptarnavimo tvarka asmenims su negalia faktiškai gali lemti nepalankesnę padėtį, palyginti su kitais asmenimis, kurie gali savarankiškai naudotis savitarnos kasomis. Atsižvelgiant į tai, tokia tvarka, jeigu nėra objektyviai pateisinama teisėtu tikslu ir nėra tinkama bei būtina šiam tikslui pasiekti, gali būti vertinama kaip netiesioginės diskriminacijos dėl negalios atvejis, kaip tai apibrėžiama Lygių galimybių įstatyme.

Teigiamai vertintina Bendrovės praktika informuoti pirkėjus apie pasikeitusią aptarnavimo tvarką ir savitarnos kasų naudojimą. Bendrovė apie naująją tvarką informuoja įvairiais būdais, taip sudarydama pirkėjams galimybę iš anksto susipažinti su pasikeitusia aptarnavimo tvarka ir žinoti apie galimybę prireikus kreiptis į darbuotoją pagalbos.

Pažymėtina, kad vertinant situacijas, susijusias su asmenimis su negalia, turi būti

atsižvelgiama į jiems taikomą sustiprintą teisinę apsaugą. Pagal Konvenciją ir nacionalinius teisės aktus, paslaugų teikėjai turi pareigą sudaryti sąlygas asmenims su negalia kuo visapusiškiau dalyvauti visuomenės gyvenime ir naudotis visuomenei teikiamomis paslaugomis. Tai reiškia, kad sprendimai, ribojantys tokių asmenų galimybes naudotis viešosiomis paslaugomis ar infrastruktūra, turėtų būti vertinami ypač atidžiai, siekiant užtikrinti, kad jie būtų objektyviai pagrįsti, proporcingi ir nepažeistų asmenų su negalia teisės dalyvauti visuomenės gyvenime lygiomis sąlygomis su kitais asmenimis.

Pažymėtina, kad pagal Europos žmogaus teisių teismo jurisprudenciją, Europos žmogaus teisių ir laisvių konvencijos (toliau – EŽTK) 14 straipsnis nedraudžia valstybei narei skirtingai elgtis su grupėmis, siekiant ištaisyti „faktines nelygybes“, pabrėžtina, kad iš tiesų tam tikromis aplinkybėmis nesistengimas ištaisyti nelygybę taikant skirtingą elgesį pats savaime gali sukelti šio straipsnio pažeidimą (žr., be kitų šaltinių, D.H. ir kiti prieš Čekijos Respubliką [GC], Nr. 57325/00, § 175, ECHR 2007-IV)[3].

EŽTK 2 straipsnyje yra pateikta tinkamų sąlygų pritaikymo sąvoka – „būtini ir tinkami pakeitimai ir pritaikymas, dėl kurių nepatiriama neproporcinga ar nepagrįsta našta ir kurių reikia konkrečiu atveju siekiant užtikrinti asmenims su negalia galimybę naudotis visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis lygiai su kitais asmenimis ar galimybę įgyvendinti šias teises ir laisves“.

Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo (toliau – ANTAPĮ) 3 straipsnio 1 dalies 1 punkte nurodyta, kad juridiniai asmenys, užtikrindami ir (ar) įgyvendindami asmens su negalia teises, vadovaujasi šiais principais: „lygiateisiškumo – asmuo su negalia, nepaisant jo lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos ar kitų ypatybių (toliau kartu – ypatybės), turi tokias pačias teises kaip ir kiti visuomenės nariai, jam sudaromos tokios pačios ugdymosi, darbo, laisvalaikio, dalyvavimo visuomenės, politiniame ir bendruomenės gyvenime sąlygos ir (ar) galimybės kaip ir kitiems visuomenės nariams. Tik tais atvejais, kai asmeniui su negalia sudarytos tokios pačios kaip ir kitiems visuomenės nariams sąlygos ir (ar) galimybės yra neveiksmingos, asmeniui su negalia numatomos palankesnės sąlygos ir (ar) didesnės galimybės visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenės gyvenime, palyginti su kitais

[3] Pavyzdžiui, Europos žmogaus teisių teismas, Cam prieš Turkija, 2016.

asmenimis.“

Pareiškėjas skunde taip pat nurodė, kad 2026 m. liepos 2 d. kreipėsi į Parduotuvės darbuotoją pagalbos, bet jos negavo, nes darbuotojas, Pareiškėjo teigimu, atsisakė jį aptarnauti ir paaiškino, kad nuo šiol, įsigaliojus naujai aptarnavimo tvarkai, pirkėjai aptarnaujami tik savitarnos kasose. Savo ruožtu Bendrovė nurodė, kad jai nėra žinoma apie šį konkretų atvejį.

Vertinant šias aplinkybes, pažymėtina, kad tyrimo metu nebuvo gauta objektyvių duomenų, leidžiančių patikimai nustatyti, kokie konkretūs veiksmai buvo atlikti, kokie žodžiai buvo pasakyti Pareiškėjui. Kita vertus, vien tai, kad Bendrovei nėra žinoma apie Pareiškėjo nurodytą atvejį, savaime nepaneigia Pareiškėjo pateiktų aplinkybių. Pažymėtina, kad Bendrovė pati nurodė, jog, gavus klientų skundus, įprastai atliekamas aplinkybių patikrinimas. Tačiau nagrinėjamu atveju nėra duomenų, kad, Pareiškėjui pasikreipus į UAB „Maxima LT“ administraciją , būtų buvę apklausti tuo metu Parduotuvėje dirbę darbuotojai, tikrinta kita su konkrečiu įvykiu susijusi informacija ar imtasi kitų priemonių Pareiškėjo nurodytoms aplinkybėms patikrinti.

Primintina, kad bylose dėl diskriminacijos (remiantis Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnio nuostatomis) yra taikomas įrodinėjimo naštos perkėlimas, t. y. skundžiamas asmuo turi paneigti diskriminacijos fakto buvimą.

Nors „Maxima LT“ nurodė, kad pagal nustatytą tvarką, asmenys, negalintys savarankiškai naudotis savitarnos kasomis, gali kreiptis į salės darbuotoją ir gauti jo pagalbą apsiperkant bei atsiskaitant už prekes, šiuo konkrečiu atveju nebuvo užtikrinta, kad tokia pagalba Pareiškėjui būtų realiai ir veiksmingai prieinama. Atsižvelgiant į tai, kad dėl regos negalios Pareiškėjas negali savarankiškai naudotis savitarnos kasa, galimybė laiku ir be nepagrįstų kliūčių gauti darbuotojo pagalbą yra būtina sąlyga tam, kad jis galėtų pasinaudoti Parduotuvėje teikiama paslauga. Tuo atveju, kai darbuotojo nėra prie savitarnos kasų ir nėra veiksmingos galimybės jį išsikviesti ar operatyviai rasti, Pareiškėjui faktiškai apribojama galimybė apsipirkti ir atsiskaityti už prekes. Todėl konstatuotina, kad Bendrovė neužtikrino realios ir veiksmingos galimybės asmeniui su negalia pasinaudoti teikiama paslauga tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir kitiems asmenims, ir tokiu būdu pažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte ir 8 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą pareigą.

Kartu, vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostata, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su

diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, lygių galimybių kontrolierė Bendrovei siūlo:

1. Organizuoti periodinius darbuotojų mokymus ir priminimus apie asmenų su negalia aptarnavimą, prieinamumo užtikrinimą, tinkamą sąlygų pritaikymą ir darbuotojų pareigą suteikti pagalbą asmenims, kurie dėl negalios negali savarankiškai naudotis savitarnos kasomis.
2. Numatyti ir įgyvendinti sprendimą, kaip asmuo, negalintis savarankiškai naudotis savitarnos kasa, gali išsikviesti darbuotoją; kaip užtikrinama, kad darbuotojas būtų pasiekiamas visą laiką, kai įprastos aptarnavimo kasos nedirba. Taip pat apsvarstyti galimybę įrengti darbuotojo iškvietimo mygtuką ar kitą prieinamą priemonę.
3. Peržiūrėti ir, prireikus, atnaujinti Bendrovėje galiojančias tvarkas, susijusias su asmenų su negalia aptarnavimu, paslaugų prieinamumo užtikrinimu ir klientų skundų nagrinėjimu.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 2 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a :

1. Įpareigoti Bendrovę nutraukti lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus, t. y. užtikrinti, kad asmenims su negalia, kurie dėl negalios negali savarankiškai naudotis savitarnos kasomis, visą savitarnos kasų veikimo laiką būtų sudaryta reali ir veiksminga galimybė gauti darbuotojo pagalbą, įskaitant galimybę operatyviai išsikviesti darbuotoją ir pasinaudoti jo pagalba apsiperkant bei atsiskaitant už prekes.

2. Su sprendimu supažindinti Bendrovę ir Pareiškėją.

3. Įpareigoti Bendrovę išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti lygių galimybių kontrolierių per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.

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