



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU NAUDOJANTIS UŽVAŽIUOJAMOJO RESTORANO „HESBURGER“ PASLAUGOMIS TYRIMO

2026 m. spalio 5 d. Nr. SP-95

Vilnius

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2026 m. liepos 23 d. buvo gautas pareiškėjos (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu „Hesburger“ užvažiuojamame (angl. *drive-in*) restorane.

Pareiškėja skunde nurodė, kad yra kurčia, todėl negali komunikuoti balsu per užvažiuojamojo restorano užsakymo garsiakalbį. Pareiškėja apsilankė „Hesburger“ užvažiuojamame restorane Veiverių g., Kaune. Kadangi Pareiškėja negali naudotis garsiakalbiu, pravažiavo užsakymo vietą ir sustojo prie kasos langelio. Darbuotojas ne vieną kartą reikalavo grįžti prie garsiakalbio. Pareiškėja ne kartą paaiškino, kad yra kurčia ir negali naudotis garsiakalbiu, tačiau darbuotojas vis tiek reikalavo grįžti, o po to Pareiškėja buvo verčiama eiti į restorano vidų, nors kituose „Hesburger“ restoranuose užsakymas prie kasos priimamas be jokių problemų. Tik po ilgesnio pokalbio Pareiškėjos dukra, kuri girdi, padėjo pateikti užsakymą.

Pareiškėja teigė, kad jai buvo skaudu ir ji jautėsi pažeminta, nes dėl savo negalios negalėjo gauti tokio pat aptarnavimo kaip kiti klientai. Iki šiol visuose kituose „Hesburger“ užvažiuojamuosiuose restoranuose tokių problemų niekada nebuvo – darbuotojai priimdavo užsakymą prie kasos suprasdami Pareiškėjos situaciją. Problema kartojasi tik Veiverių g. restorane.

Pareiškėja papildomai paaiškino, kad šiame restorane ne pirmą kartą susiduria su prastu aptarnavimu. Pareiškėjai ne kartą nebuvo pasiūlyta pasirinkti žaislo prie vaikiško rinkinio (darbuotojas pats parinkdavo žaislą), taip pat pasitaikydavo, kad trūkdavo užsakytų produktų.

Pareiškėja teigė, kad po įvykio į „Hesburger“ restoraną skambino naudodamasi gestų kalbos vertimo programėle, nes dėl savo kurtumo negali bendrauti telefonu. Pareiškėja paprašė pakviesti restorano vadovą, tačiau jai buvo atsakyta, kad jo nėra. Vėliau darbuotojas vėl teigė, kad užsakymą

Pareiškėja privalo pateikti prie garsiakalbio. Pareiškėja paaiškino, kad kituose „Hesburger“ restoranuose tokių problemų nekyla ir paklausė, kodėl šiame restorane nesudaromos vienodos galimybės kurtiems klientams. Pareiškėjai buvo pažadėta suteikti vadovės telefono numerį, tačiau pokalbis buvo nutrauktas padedant ragelį, o kontaktai taip ir nebuvo suteikti. Pareiškėja teigė, kad dėl šios situacijos į „Hesburger“ restoraną raštu kreipėsi du kartus, tačiau iki šiol negavo jokio atsakymo.

Pareiškėja pažymėjo, kad tai nėra vienkartinė situacija. Dėl aptarnavimo „Hesburger“ restorane Veiverių g. Kaune Pareiškėja ne kartą kreipėsi raštu, tačiau atsakymų negavo. Pareiškėja teigė, kad kreipėsi 2024 m. vasario 19 d., 2025 m. vasario 7 d., 2026 m. gegužės 28 d. Pareiškėja teigė, kad tai rodo, jog į klientų, įskaitant žmones su negalia, nusiskundimus nėra tinkamai reaguojama.

Pareiškėja prašė įvertinti, ar šiuo atveju nebuvo pažeistos jos teisės ir Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo nuostatos, ar paslaugų teikėjas tinkamai užtikrina paslaugų prieinamumą kurtiesiems bei, jei yra pagrindas, pradėti tyrimą dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu.

2026 m. liepos 24 d. paprašius patikslinti Pareiškėjos skundo aplinkybes, 2026 m. liepos 24 d. Pareiškėja nurodė, kad skunde aprašyta situacija įvyko 2026 m. gegužės 28 d. Pareiškėja tą pačią dieną skambino „Hesburger“ restoranui, naudodamasi gestų kalbos vertimo programėle.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė 2026 m. rugpjūčio 5 d. raštu Nr. S-2026/728-(6.2) „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į UAB „Hes-Pro Vilnius“ (toliau – Bendrovė) ir paprašė motyvuotai paaiškinti, ar „Hesburger“ restoranuose asmenims su klausos negalia yra sudaromos lygios galimybės pasinaudoti visomis paslaugomis, įskaitant užsakymų pateikimą užvažiuojamame restorane; jei taip – koku būdu; ar Pareiškėjai buvo atsisakyta suteikti paslaugas „Hesburger“ užvažiuojamame restorane (Veiverių g. Kaune); jei taip – dėl kokių priežasčių; ar „Hesburger“ darbuotojai yra apmokomi apie paslaugų teikimą asmenims su negalia.

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

2026 m. rugpjūčio 20 d. Tarnyboje buvo gautas Bendrovės 2026 m. rugpjūčio 19 d. raštas „ATSAKYMAS Į LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIAUS 2026-08-05 RAŠTĄ NR. S-2026/728-(6.2) DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO“.

Bendrovė nurodė, kad gavusi Tarnybos raštą dėl Pareiškėjos skundo, nedelsdama ėmėsi aiškintis skunde nurodytas aplinkybes. Bendrovė paprašė įvykio metu užvažiuojamojo restorano zonoje dirbusio darbuotojo pateikti paaiškinimą ir atsakyti į papildomus klausimus dėl susidariusios situacijos.

Bendrovė pateikė informaciją, kad 2026 m. gegužės 28 d. Pareiškėja atvyko į „Hesburger“ užvažiuojamąjį restoraną, esantį Veiverių g., Kaune, ir naudojos jo paslaugomis. Užvažiuojamojo restorano aptarnavimo zona susideda iš dviejų etapų: pirmiausia klientas prie tam skirtos užsakymo vietos pateikia užsakymą, naudodamasis garsiakalbio sistema, o vėliau prie kasos langelio atsiskaito už užsakymą ir atsiima maistą. Pravažiavusi užsakymo pateikimo vietą, Pareiškėja sustojo prie kasos langelio. Darbuotojas, iš pradžių nežinodamas apie Pareiškėjos klausos negalią ir vadovaudamasis standartine užvažiuojamojo restorano aptarnavimo tvarka, paaiškino Pareiškėjai, kad šioje zonoje užsakymai įprastai pateikiami tam skirtoje užsakymo vietoje, o prie kasos langelio atsiskaitoma už užsakymą ir jis atsiimamas. Todėl darbuotojas pasiūlė Pareiškėjai užsakymą pateikti per užsakymo vietoje esantį garsiakalbį. Po to, kai darbuotojas paaiškino įprastą užvažiuojamojo restorano aptarnavimo tvarką, Pareiškėja informavo darbuotoją, kad yra kurčia ir dėl klausos negalios negali pateikti užsakymo naudodamasi garsiakalbio sistema. Atsižvelgdamas į šią informaciją, darbuotojas ėmė ieškoti alternatyvaus būdo klientei aptarnauti ir todėl pasiūlė užsakymą pateikti restorano viduje. Dėl šių aplinkybių užsakymo priėmimas užtruko kiek ilgiau nei įprastai. Vis dėl to netrukus, Pareiškėjos dukrai padėjus susikalbėti su darbuotoju, užsakymas buvo priimtas ir atiduotas prie to paties užvažiuojamojo restorano antrojo (užsakymo apmokėjimo ir atsiėmimo) langelio. Darbuotojas savo paaiškinime (Bendrovės priedas Nr. 1) nurodė apgailestaujantis dėl susidariusios situacijos ir ateityje, susidūręs su panašiomis aplinkybėmis, sieksiantis greičiau įvertinti individualius kliento poreikius ir parinkti tinkamiausią bendravimo bei aptarnavimo būdą.

Bendrovė apgailestauja, kad dėl susidariusių aplinkybių Pareiškėja patyrė nepatogumų ir neigiamų emocijų. Nagrinėjama situacija paskatino Bendrovę papildomai įvertinti, kaip panašiais atvejais klientams operatyviau pasiūlyti jų poreikius atitinkantį aptarnavimo būdą.

Toliau pateikiami Bendrovės atsakymai į Tarnybos užduotus klausimus:

„1. Ar Hesburger restoranuose asmenims su klausos negalia yra sudaromos lygios galimybės pasinaudoti visomis paslaugomis, įskaitant užsakymų pateikimą „Drivein“? Jei taip – koku būdu?

Bendrovei svarbu užtikrinti, kad jos teikiamomis paslaugomis galėtų patogiai ir oriai naudotis visi klientai, įskaitant asmenis su negalia. Šis principas taikomas ir klientų aptarnavimui „Drive-in“ zonoje.

Įprastai užsakymas „Drive-in“ zonoje pateikiamas per tam skirtą užsakymo vietoje įrengtą garsiakalbį. Tais atvejais, kai klientas dėl klausos negalios ar kitų individualių aplinkybių negali pasinaudoti šiuo užsakymo pateikimo būdu, Bendrovės praktikoje yra numatyta galimybė užsakymą priimti kitu, klientui tinkamu, būdu. Pavyzdžiui, klientui privažiavus prie kasos langelio gali būti pateikiamas spausdintas užsakymui skirtas meniu, pagal kurį klientas gali nurodyti pageidaujamą užsakymą, taip pat užsakymas gali būti pateikiamas raštu (pavyzdžiui, užrašant jį telefone, popieriuje ar kitu klientui priimtiniu būdu). Tokiu būdu klientas gali pateikti užsakymą nesinaudodamas garsiakalbiu ir toliau būti aptarnaujamas „Drive-in“ zonoje.

Šiuo konkrečiu atveju darbuotojas, susidūręs su jam neįprasta situacija, pasimetė ir iš karto nepasiūlė Pareiškėjai alternatyvių užsakymo pateikimo būdų prie „Drive-in“ langelio. Siekdamas ją aptarnauti, darbuotojas pasiūlė užsakymą pateikti restorano viduje, nors tai įprastai nėra pirmiausia siūlomas sprendimas. Vis dėlto, situacija netrukus buvo išspręsta – Pareiškėjos dukrai padėjus susikalbėti su darbuotoju, užsakymas buvo pateiktas, priimtas ir perduotas Pareiškėjai prie „Drive-in“ langelio.

Papildomai nurodome, jog be „Drive-in“ aptarnavimo, „Hesburger“ restoranuose klientams taip pat prieinami kiti užsakymo pateikimo būdai, kuriems nereikia bendravimo balsu, įskaitant savitarnos terminalus ir mobiliąją programėlę. „Hesburger“ restorano klientai siūlo keturis alternatyvius būdus kaip pateikti užsakymus, o tai užtikrina, kad visiems be išimties klientams tai būtų prieinama paslauga: (i) klientams sudaroma galimybė savarankiškai pateikti užsakymus savitarnos kasose; (ii) klientai gali pateikti išankstinius užsakymus per Hesburger programėlę ir juos tiesiog atvykti atsiimti paruoštus nurodytu laiku; (iii) klientai gali užsakymus pateikti restorano darbuotojui kasoje, įskaitant galimybę tai atlikti neverbaliniu būdu (parodant švieslentėje esančius produktus, gestais nurodant kiekį ar pan.); (iv) klientai gali pasinaudoti „Drive-in“ paslauga. Tai parodo, jog Bendrovė sudaro galimybę bet kokius poreikius ar ribojimus turintiems asmenims įsigyti maisto Hesburger restoranuose.

Klientui pasirinkus „Drive-in“ aptarnavimą Bendrovė siekia sudaryti galimybę juo pasinaudoti ir tais atvejais, kai klientas negali pateikti užsakymo per garsiakalbį. Ši situacija paskatino Bendrovę

įsivertinti vidinius procesus ir aptarti tai su restoranų vadovais, o per juos – su visais darbuotojais, siekiant kad visų klientų aptarnavimo patirtis būtų tik kuo geriausia. Todėl papildomas dėmesys bus skiriamas tam, kad darbuotojai tinkamai žinotų ir taikytų jau esančias alternatyvaus užsakymo priėmimo galimybes, atsižvelgdami į konkretaus kliento individualius poreikius.

2. Ar Pareiškėjai buvo atsisakyta suteikti paslaugas Hesburger restorano (Veiverių g., Kaune) „Drive-in“? Jei taip – dėl kokių priežasčių?

Pareiškėjai nebuvo atsisakyta suteikti paslaugą. Jos užsakymas buvo priimtas ir įvykdytas „Drive-in“ vietoje.

Kaip nurodyta aukščiau, situacijos pradžioje darbuotojas nežinojo apie Pareiškėjos klausos negalią, todėl, vadovaudamasis įprasta „Drive-in“ užsakymų priėmimo tvarka, paaiškinęs bendrą užsakymų priėmimo tvarką paprašė Pareiškėjos grįžti prie užsakymo pateikimo vietos ir pateikti užsakymą per garsiakalbį. Pareiškėjai paaiškinus, kad ji yra kurčia ir dėl to negali naudotis garsiakalbiu, darbuotojas ieškojo kito būdo ją aptarnauti ir pasiūlė užsakymą pateikti restorano viduje. Galiausiai užsakymas buvo priimtas ir perduotas „Drive-in“ vietoje Pareiškėjos dukrai padėjus susikalbėti su darbuotoju.

3. Ar Hesburger darbuotojai yra apmokomi apie paslaugų teikimą asmenims su negalia?

Darbuotojai yra informuoti apie restorane taikomas užsakymų teikimo formas, tačiau atskiri specializuoti mokymai, skirti būtent klientų su negalia aptarnavimui, šiuo metu nėra organizuojami kaip savarankiška darbuotojų mokymų programa.

Atsižvelgdama į nagrinėjamą situaciją, Bendrovė artimiausiu metu planuoja papildomai stiprinti darbuotojų informavimą ir instruktažą šioje srityje. Darbuotojams bus pateiktos aiškesnės praktinės gairės, kaip elgtis tais atvejais, kai įprastas (standartinis) paslaugos teikimo ar bendravimo būdas klientui dėl negalios nėra tinkamas, įskaitant situacijas, kai klausos negalią turintis klientas negali pateikti užsakymo per „Drive-in“ garsiakalbį. Papildomai, artimiausiu metu Bendrovė organizuos restoranų vadovų informacinę sesiją klientų su negalia aptarnavimo ir paslaugų prieinamumo klausimais.

Siekama, kad tokiose situacijose darbuotojai galėtų operatyviai pasiūlyti tinkamą alternatyvų aptarnavimo būdą, išlaikant pagarbų, aiškų ir jautrų bendravimo toną bei kiek įmanoma išvengti papildomų nepatogumų klientui. Bendrovės vertinimu, aiškesnės praktinės gairės darbuotojams kartu

su suvienodinta „Drive-in“ užsakymų priėmimo praktika padės ateityje užtikrinti sklandesnį klientų, negalinčių naudotis įprastu užsakymo pateikimo būdu, aptarnavimą.“

Bendrovė papildomai nurodė, kad nagrinėjamą situaciją vertina kaip pagrindą papildomai įvertinti ne tik konkrečias jos aplinkybes, bet ir bendruosius praktinius klientų aptarnavimo procesus tais atvejais, kai dėl negalios ar kitų individualių poreikių klientas negali pasinaudoti įprastu paslaugos teikimo būdu. Atsižvelgdama į Pareiškėjos skunde nurodytas aplinkybes, Bendrovė papildomai peržiūrės šiuo metu taikomą „Drive-in“ klientų aptarnavimo praktiką. Kaip buvo minėta pirmiau, Bendrovė taip pat organizuos papildomą restoranų vadovų bei darbuotojų informavimą klientų su negalia aptarnavimo ir paslaugų prieinamumo klausimais. Jų metu bus aptariamos praktinės situacijos, kai įprastas bendravimo ar paslaugos teikimo būdas konkrečiam klientui nėra tinkamas, galimi alternatyvūs aptarnavimo sprendimai ir tinkama komunikacija su klientu. Bendrovės vertinimu, restoranų vadovų įtraukimas padės užtikrinti, kad šie principai būtų nuosekliau taikomi kasdienėje restoranų veikloje.

Paslaugų prieinamumui Bendrovė dėmesį skiria ir kitose savo veiklos srityse. Pavyzdžiui, „Hesburger“ programėlei yra parengtas ir viešai skelbiamas prieinamumo pareiškimas¹ kuriame pateikiama informacija apie programėlės prieinamumą ir Bendrovės siekį jį nuosekliai gerinti. Šis dokumentas atspindi platesnį Bendrovės požiūrį, kad jos teikiamos paslaugos turėtų būti kuo labiau prieinamos skirtingus poreikius turintiems klientams, įskaitant asmenis su negalia. Nors minėtas prieinamumo pareiškimas tiesiogiai susijęs su Bendrovės skaitmeninėmis paslaugomis, nagrinėjama situacija paskatino papildomai įvertinti, kaip prieinamumo principai praktiškai įgyvendinami ir fizinio klientų aptarnavimo metu ir imtis papildomų priemonių prieinamumo principų sklandesniam įgyvendinimui.

Bendrovė apgailestauja dėl susidariusios situacijos ir supranta, kad klientui, kuris dėl negalios ar kitų individualių aplinkybių negali pasinaudoti įprastu paslaugos teikimo būdu, ypač svarbu, kad alternatyvus sprendimas būtų pasiūlytas aiškiai, pagarbiai ir be nereikalingų kliūčių.

Atsižvelgdama į Pareiškėjos patirtus nepatogumus, Bendrovė taip pat būtų pasirengusi pasiūlyti Pareiškėjai geros valios gestą, „Hesburger“ dovanų kuponą, jei Pareiškėja sutiktų jį priimti.

¹ Nuorodą į Prieinamumo pranešimą: <https://www.hesburger.lt/naudojimosi-s-lygos-ir-privatumo-politika/---hesburger---program--l-s-parei--kimas-d--l-prieinamumo>

Bendrovė yra pasirengusi bendradarbiauti su Tarnyba, prireikus pateikti papildomą informaciją ar paaiškinimus ir įvertinti Tarnybos pasiūlymus dėl praktinių sprendimų, galinčių prisidėti prie dar sklandesnio ir labiau prieinamo klientų aptarnavimo ateityje.“

Prie Bendrovės rašto buvo pridėtas darbuotojo (*duomenys neskelbtini*) paaiškinimas dėl situacijos:

„Paaiškinu, kad 2026 05 28 dirbau „Hesburger“ restorane, esančiame Veiverių g., Kaune. Tą dieną aptarnavau klientus „Drive-in“ zonoje.

Klientė atvyko į „Drive-in“ ir pravažiavimo užsakymo vietą, sustodama prie kasos langelio. Kadangi įprastai užsakymus „Drive-in“ zonoje pateikiamas per tam skirtą garsiakalbį, paprašiau jos grįžti prie užsakymo vietos ir pateikti užsakymą per garsiakalbį.

Klientė man paaiškino, kad yra kurčia ir dėl to negali naudotis garsiakalbiu. Supratau, kad ji negali komunikuoti tokiu būdu, todėl stengiausi priimti jos užsakymą. Klientei buvo pasiūlyta pateikti užsakymą restorano viduje. Mano tikslas tikrai nebuvo klientės įžeisti ar pažeminti dėl jos negalios.

Po kilusio nesusipratimo klientės dukra, kuri girdi, padėjo pateikti užsakymą. Situacija užtruko ilgiau, nei turėjo, ir suprantu, kad tai galėjo būti nemaloni patirtis, tačiau galų gale klientės užsakymas buvo priimtas ir atiduotas prie „Drive in“ langelio.

Mano tikslas buvo tinkamai atlikti savo darbą ir aptarnauti klientą.

Apgailestauju dėl susidariusios situacijos ir dėl to, kad mano veiksmai klientei sukėlė neigiamų emocijų ar galėjo būti suprasti kaip nepagarbus elgesys. Ateityje dėsiu visas pastangas, kad tokia ar panaši situacija nepasikartotų.“

Lygių galimybių kontrolierė

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

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, nesudarydama galimybių Pareiškėjai pasinaudoti „Hesburger“ užvažiuojamojo restorano Veiverių g., Kaune, užsakymų zonos paslaugomis, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto 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.

Taip pat buvo vertinama, ar nepažeistos Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 3 dalies nuostatos, pagal kurias 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.

Taip pat buvo vertinama, ar nepažeistos Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 4 dalies nuostatos, pagal kurias gaminių ir prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo imtis priemonių, kad asmenims su negalia būtų užtikrintas tinkamų sąlygų pritaikymas, kurio reikia konkrečiu atveju asmenims su negalia siekiant gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas ir 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 kokią diskriminavimą dėl negalios ir garantuoja asmenims su negalia vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties.

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) nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo asmenys su negalia neturės lygių galimybių dalyvauti visuomenės gyvenime (Pastabos 1 straipsnis). Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę

aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija, ar privati įmonė. Asmenys su negalia turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis, ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems asmenims su negalia, nepaisant negalios pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į asmenų su negalia lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 straipsnis).

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 prigimtine 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 požymius². 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 pateisinamas³.

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, įtvirtintų 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. Tiesiogine 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 Pareiškėja 2026 m. gegužės 28 d. norėjo pasinaudoti užvažiujamojo restorano „Hesburger“ Veiverių g., Kaune, paslaugomis, bet susidūrė su kliūtimis. Pareiškėja turi klausos negalią (yra kurčia), taigi negalėjo pasinaudoti užvažiujamojo restorano garsiakalbiu, per kurį

² Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d. nutarimas.

³ Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. ir 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai.

įprastai pateikiami užsakymai. Pareiškėja siekė pateikti užsakymą privažiavusi prie langelio, bet restorano darbuotojas reikalavo grįžti prie garsiakalbio, po to – užsakymą pateikti restorano viduje. Pareiškėja nurodė, kad tik po ilgesnio darbuotojo pokalbio jos dukra, kuri girdi, pavyko pateikti užsakymą.

Atsižvelgiant į tai, tyrimo metu buvo vertinama, ar Pareiškėja nebuvo diskriminuota dėl savo klausos negalios.

Bendrovė paaiškino, kad restorano darbuotojas, nežinodamas apie Pareiškėjos klausos negalią ir vadovaudamasis standartine užvažiavimojo restorano aptarnavimo tvarka, pirmiausia paaiškino Pareiškėjai dėl užsakymo vietos ir siūlė užsakymą pateikti prie užsakymo vietoje esančio garsiakalbio. Kai Pareiškėja paaiškino, kad yra kurčia ir negali pateikti užsakymo per garsiakalbį, darbuotojas ėmė ieškoti alternatyvaus būdo klientei aptarnauti, taigi pasiūlė užsakymą pateikti restorano viduje. Bendrovė paaiškino, kad darbuotojas susidūrė su jam neįprasta situacija ir pasimetė, taigi Pareiškėjai nepasiūlė alternatyvių užsakymo pateikimo būdų prie užvažiavimojo restorano langelio. Bendrovė pateikė informaciją, kad jos praktikoje yra numatyta galimybė užsakymą priimti kitu klientui tinkamu būdu. Pavyzdžiui, klientui privažiavus prie kasos langelio gali būti pateikiamas spausdintas užsakymui skirtas meniu, kuriame klientas gali parodyti pageidaujamą patiekalą, taip pat užsakymas gali būti pateikiamas raštu (pavyzdžiui, užrašant jį telefone, popieriuje ar kitu klientui priimtiniu būdu).

Nagrinėjamu atveju nėra ginčo dėl aplinkybių, jog Pareiškėjai buvo kilusios kliūtys gauti paslaugas užvažiavimojo restorano zonoje. Visų pirma, įprasta forma pateikti užsakymus užvažiavimojo restorano zonoje yra neprieinama asmenims su klausos negalia, kadangi jie objektyviai negali pateikti užsakymų per garsiakalbį. Atsižvelgiant į tai, tam, kad asmenys su klausos negalia galėtų lygiavertiškai pasinaudoti užvažiavimojo restorano zonos paslaugomis, yra reikalingi tam tikri paslaugos pritaikymai. Pastebėtina, kad Bendrovė pateikė variantus, kaip asmenys su klausos negalia galėtų gauti paslaugą užvažiavimojo restorano zonoje (parodyti norimą patiekalą atspausdintame popieriniame meniu ar pateikti užsakymą raštu), bet konkrečiu Pareiškėjos atveju tai nebuvo pasiūlyta. Bendrovė tai paaiškino darbuotojo, susidūrusio su neįprasta situacija, pasimetimu, t. y. situaciją nulėmė žmogiškoji klaida. Siekiant kiek įmanoma labiau sumažinti žmogiškosios klaidos riziką, būtina tinkamai informuoti darbuotojus apie galimus kitus alternatyvius užsakymo priėmimo būdus, kad darbuotojai galėtų juos pritaikyti aptarnaudami asmenis su klausos negalia. Tai, kad nagrinėjamu

atveju Pareiškėjai kilo kliūčių gauti paslaugas, rodo, jog darbuotojai nepakankamai informuoti apie nestandartines situacijas ir kaip tokiu atveju priimti užsakymus užvažiavimojo restorano zonoje.

Atliekant tyrimus dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu yra aktualus netiesioginės diskriminacijos apibrėžimas. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalies nuostatas, 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 ši veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 10 dalies nuostatas, tinkamas sąlygų pritaikymas – aplinkybių pakeitimas ir (ar) kliūčių pašalinimas, kurio reikia konkrečiu atveju siekiant užtikrinti galimybę asmenims su negalia naudotis žmogaus teisėmis ir laisvėmis ir dėl kurio keičiantis aplinkybės ir (ar) šalinantis kliūtis subjektas nepatiria neproporcingos ar nepagrįstos naštos. Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 12 dalies nuostatas, tinkamo sąlygų pritaikymo neužtikrinimas yra laikomas šio straipsnio 5 ir 9 dalyse apibrėžta diskriminacija negalios pagrindu.

Asmenys su negalia dažnai susiduria su kliūtimis bandydami pasinaudoti visiems įprastai prieinamomis sąlygomis (pavyzdžiui, paslaugų sąlygomis), kurios savo pobūdžiu yra neutralios, t. y. tiesiogiai neišskiria asmenų su negalia, bet kai asmenys su negalia bando pasinaudoti jomis, atsiranda faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas. Dėl šios priežasties prieinamumo neužtikrinimas ar tinkamų sąlygų nepritaikymas gali būti laikytinas netiesiogine diskriminacija negalios pagrindu.

Įvertinus skundo tyrimo metu surinktas aplinkybes darytina išvada, kad Pareiškėja negalėjo lygiavertiškai su kitais asmenimis, neturinčiais negalios, pasinaudoti Bendrovės teikiamomis paslaugomis užvažiavimojo restorano zonoje, taigi konstatuotina, kad Pareiškėjai nebuvo tinkamai pritaikytos paslaugų teikimo sąlygos ir dėl to Pareiškėja buvo netiesiogiai diskriminuota negalios pagrindu.

Bendrovei rekomenduotina:

1. paruošti asmenų su negalia (įskaitant asmenis su klausos negalia) aptarnavimo standartus, kurie apimtų aptarnavimą užvažiavimojo restorano zonoje;

2. supažindinti savo darbuotojus su šia tvarka.

Tarnyba yra pasiruošusi teikti konsultacijas. Taip pat siūlytina, jeigu būtų reikalinga, kreiptis į negalios pagrindu veikiančias nevyriausybinės organizacijas (pavyzdžiui, Lietuvos kurčiųjų draugiją), jei reikėtų ekspertinės nuomonės.

Atsižvelgdama į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 6 punktu, 29 straipsnio 4 dalimi,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a :

1. Įspėti Bendrovę dėl padaryto lygių galimybių pažeidimo, t. y. Pareiškėjos netiesioginės diskriminacijos negalios pagrindu gaunant paslaugas „Hesburger“ užvažiuojamajame restorane Veiverių g., Kaune.

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

3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Bendrovę.

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