



LIETUVOS ADMINISTRACINIŲ GINČŲ KOMISIJOS ŠIAULIŲ APYGARDOS SKYRIUS

SPRENDIMAS

2026 m. gegužės 4 d. Nr. 21RE3-160 (AG3-109/24-2026)
Šiauliai

Lietuvos administracinių ginčų komisijos Šiaulių apygardos skyrius (toliau – Komisija), susidedantis iš Komisijos narių Giedriaus Jakubėno (posėdžio pirmininkas ir pranešėjas), Vaidos Jokubauskaitės, Danutės Kulikauskienės, Ramintos Ramanauskienės ir Svetlanos Sinkevičienės,

Komisijos posėdyje rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo administracinį ginčą pagal pareiškėjo Asmens X skundą atsakovei Valstybinės kalbos inspekcijai dėl sprendimo panaikinimo ir įpareigojimo atlikti veiksmus.

Komisija

n u s t a t ė:

pareiškėjas Asmuo X (toliau – ir pareiškėjas) 2026 m. balandžio 3 d. pateikė Komisijai skundą, kuriuo prašo panaikinti Valstybinės kalbos inspekcijos (toliau – atsakovė, Inspekcija) 2026 m. balandžio 1 d. raštą „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“ (toliau – Sprendimas) ir įpareigoti atsakovę per nustatytą terminą iš naujo išnagrinėti pareiškėjo skundą dėl 2026 m. kovo 17 d. situacijos nustatant, kodėl „Wolt“ platforma neužtikrina tiesioginio kontakto valstybine kalba.

Pareiškėjas skunde nurodė, kad nesutikdamas su atsakovės pozicija dėl maisto pristatymo platformų aptarnavimo kokybės ir valstybinės kalbos vartojimo užtikrinimo, teikia šį skundą ir prašo panaikinti Inspekcijos 2026 m. balandžio 1 d. raštą „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“, kuriuo atsakovė konstatavo, kad pažeidimo nėra ir nusprendė pareiškėjo skundo toliau nenagrinėti. Pareiškėjas reikalauja, kad atsakovė atliktų ne formalų paslaugos teikėjo (UAB „Wolt LT“) paaiškinimų perrašymą, o faktinį tyrimą dėl tiesioginio kontakto su vartotoju telefonu, kai nebuvo vartojama valstybinė kalba.

Teigia, kad atsakovė klaidingai vertina situaciją, kad kurjeris atlieka tik „logistinę funkciją“ ir nėra atsakingas už klientų aptarnavimą. Tai prieštarauja Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo 7 straipsniui, nes kurjeris yra asmuo, kuris tiesiogiai užbaigia paslaugos teikimo ciklą. Be susikalbėjimo paslauga negali būti suteikta tinkamai. Nors nuo 2026 m. sausio 1 d. įsigaliojo reikalavimas kurjeriams mokėti valstybinę kalbą, atsakovė savo rašte pripažįsta, kad kurjeriui tik „priminė“ apie mokymosi galimybes. Tai nėra adekvati kontrolės priemonė, esant šiurkštiems ir pasikartojantiems pažeidimams.

Atsakovė atsiliepime į skundą nurodė, kad su juo nesutinka ir prašo atmesti kaip nepagrįstą.

Nurodė, kad 2026 m. kovo 18 d. pareiškėjas kreipėsi į atsakovę su skundu, kuriame nurodė, kad užsisakęs maisto pristatymo paslaugas per UAB „Wolt LT“ priklausančią mobiliąją programėlę, maisto pristatymo metu jis nesugebėjo gauti iš kurjerio jį dominančios informacijos valstybine kalba. 2026 m. kovo 23 d. atsakovė kreipėsi raštu į UAB „Wolt LT“ prašydama paaiškinti, ar 2026 m. kovo 17 d. klientui, naudojančiam „Wolt“ maisto pristatymo paslauga, buvo užtikrintas aptarnavimas valstybine kalba.

2026 m. kovo 31 d. buvo gautas UAB „Wolt LT“ atsakymas, kuriame paaiškinta, kad bendrovė išanalizavo su konkrečiu užsakymu susijusias faktines aplinkybes ir gali paaiškinti, kad

gavus kliento nusiskundimą, su juo dėl šio užsakymo susisiektė lietuviškai kalbantis klientų aptarnavimo specialistas, nes būtent klientų aptarnavimo komanda, o ne konkretus kurjeris, sprendžia visus su užsakymais susijusius klausimus. Kurjeriai-partneriai atlieka tik logistinę – užsakymo pristatymo iš restorano/prekybos vietos iki kliento nurodyto adreso – funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą. Tai atsispindi ir UAB „Wolt“ bei kurjerio-partnerio sudaromoje paslaugų sutartyje.

Visa „Wolt“ mobiliojoje programėlėje bei interneto puslapyje pateikiama informacija yra prieinama lietuviškai. Tais retais atvejais, kai vykdant pristatymą reikalingas tiesioginis kliento ir kurjerio-partnerio bendravimas, mobiliojoje programėlėje yra įdiegtas susirašinėjimo langas su automatinio vertimo funkcija į kliento pasirinktą kalbą, įskaitant ir lietuvių. Įmonė kurjeriams-partneriams skirtose Gairėse nuosekliai rekomenduoja vykdant užsakymą ir esant tokiai būtinybei su klientu susiekti raštu per programėlę, pasinaudojant automatinio vertimo funkcija, arba kreiptis į klientų aptarnavimo komandą, kurios specialistai susisiektų su klientu, užtikrinant bendravimą lietuvių kalba. Kurjeriai-partneriai, vykdydami užsakymus, naudoja specialiai jiems skirtą ir pritaikytą „Wolt“ mobiliosios programėlės versiją, kurioje prieinama visa aktuali su konkreto užsakymo vykdymu susijusi informacija, įskaitant kliento programėlėje nurodytą informaciją (pvz., aukštas, kuriame yra butas, laiptinės ar durų kodas).

Atsakovė nurodė, kad skundo tyrimo metu ji patikrino UAB „Wolt LT“ rašte pateiktą informaciją ir nustatė, kad visus duomenis apie maisto paslaugos užsakymą, pristatymo aplinkybes bei apmokėjimą galima gauti ir pateikti valstybine kalba, o programėlės „Wolt“ klientų aptarnavimo centras klientams atsako taip pat lietuvių kalba.

Atsakovė papildomai paaiškino, kad dar 2026 m. vasario 2 d. įvyko jos vadovų susitikimas su UAB „Wolt LT“ atstovais, kur buvo sprendžiami klausimai dėl maisto pristatymo paslaugų teikimo užtikrinimo valstybine kalba, o atsižvelgusi į įvykusio susitikimo rezultatus atsakovė parengė ir išsiuntė UAB „Wolt LT“ raštą, kuriame nurodė užtikrinti, kad: visi UAB „Wolt LT“ maisto pristatymo paslaugas pasirinkę asmenys turėtų galimybę pateikti savo prašymus, skundus bei kitą su pristatymu susijusią informaciją paslaugos teikėjui ir gauti rūpinimą informaciją valstybine kalba; būtų apsvarstyta galimybė atsisakyti tiesioginio užsakovo ir kurjerio bendravimo, o visa užsakovo komunikacija galėtų vykti tik su klientų aptarnavimo centru; paslaugos teikėjas pasirūpintų, kad visą užsakovo teikiamą informaciją apie užsakymą kurjeris gautų jam suprantama kalba; būtų užtikrinta, kad užsakovui pasirinkus galimybę už maisto pristatymo paslaugas atsiskaityti grynaisiais, pristatymo metu nekiltų atsiskaitymo su kurjeriu problemų (neaiški pristatymo paslaugos kaina, ar reikalinga grąža ir pan.). UAB „Wolt LT“ atsakė, kad pradėta vykdyti klientų aptarnavimo komandos plėtra, siekiant užtikrinti papildomus klientų aptarnavimo lietuviškai pajėgumus.

Remdamasi skundo nagrinėjimo metu surinktais duomenimis, taip pat UAB „Wolt LT“ pateikta informacija bei atsižvelgdama į priemones, kurių ėmėsi maisto pristatymo paslaugos teikėjas tinkamam paslaugos teikimui valstybine kalba užtikrinti, 2026 m. balandžio 1 d. atsakovė priėmė administracinį Sprendimą pareiškėjo skundo daugiau nenagrinėti ir apie tai jį informavo raštu. Savo Sprendime atsakovė nurodė, kad išnagrinėjus pareiškėjo skundą nustatyta, jog už maisto pristatymo paslaugas tiesiogiai yra atsakinga UAB „Wolt LT“, o jos kurjeriai vykdo tik logistinę maisto ir (ar) prekių pristatymo funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą. Visa su maisto užsakymo paslaugomis susijusi informacija klientams yra teikiama per mobiliąją programėlę „Wolt“ valstybine kalba. Papildomai UAB „Wolt“ klientų aptarnavimą užtikrina klientų aptarnavimo komanda, atsakinga už klientų užklausų priėmimą, informacijos teikimą, konsultavimą, problemų sprendimą bei kitų su klientų aptarnavimu susijusių procesų vykdymą lietuvių kalba. Skundo nagrinėjimo metu atsakovės pareigūnas šiuos faktus patikrino, jie pasitvirtino, todėl atsisakyta toliau nagrinėti skundą.

Atsakovė atkreipė dėmesį, kad maisto kurjerio profesija bei funkcijos nėra reglamentuotos Lietuvos teisės aktuose, t. y. jos turinys neatskleistas Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro 2023 m. lapkričio 30 d. įsakymu Nr. 4-672 patvirtintame Lietuvos profesijų klasifikatoriuje, todėl atsakovė negali vienareikšmiškai teigti, kad maisto kurjeriai privalo betarpiškai bendrauti su klientais maisto pristatymo proceso metu. Atsakovė skundo nagrinėjimo metu nustatė, kad „Wolt“ programėlėje prieš užsisakant maisto pristatymo paslaugą yra sudaryta galimybė pateikti užsakymą,

atsiskaityti bei nurodyti visą svarbią informaciją kurjeriui valstybine kalba (užsakymo programėlės laukas „Papildoma informacija kurjeriui“), ši informacija kurjeriui gali būti automatiškai pateikiama jam suprantama kalba. Atsakovės teigimu, akivaizdu, kad pareiškėjas vengia programėlėje „Wolt“ teikti papildomą informaciją dėl pristatymo ypatumų kurjeriui, o bando tiesiogiai užmegzti su juo kontaktą ir maisto pristatymo metu reiškia savo nepasitenkinimą dėl aptarnavimo kokybės.

Atsakovė daro išvadą, kad už maisto užsakymo ir pristatymo paslaugą yra atsakingas UAB „Wolt LT“, kuris paslaugos teikimą užtikrina per mobiliąją programėlę „Wolt“. Šioje programėlėje maisto užsakymo procesas vyksta valstybine kalba, visa informacija programėlėje yra taip pat valstybine kalba, užsakytą maistą pristatantys kurjeriai vykdo tik logistinę maisto ir (ar) prekių pristatymo funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą. Tiesioginis kurjerio bendravimas ir (ar) informacijos teikimas maisto paslaugos užsakovams nėra reglamentuotas nei Lietuvos Respublikos teises aktuose, nei su kurjeriais sudaromose paslaugų teikimo sutartyse. Už klientų aptarnavimą yra atsakinga UAB „Wolt LT“ klientų aptarnavimo komanda, kuri yra specialiai šias funkcijas atlikti suformuotas įmonės padalinys iš lietuviškai kalbančių asmenų, kuri ir susiekė su pareiškėju, todėl reikia konstatuoti, kad pareiškėjo skunde pateikta informacija neleidžia teigti, kad buvo pažeistas Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo 7¹ (toliau – VKĮ) straipsnis, nurodantis užtikrinti gyventojų aptarnavimą valstybine kalba.

Skundas tenkintinas.

Byloje ginčas kilo dėl Inspekcijos 2026 m. balandžio 1 d. rašto „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“ teisėtumo.

Bylos duomenimis nustatyta, kad pareiškėjas 2026 m. kovo 18 d. kreipėsi skundu (prašymu) į Inspekciją „Dėl aptarnavimo valstybine kalba“, kuriame nurodė, kad kreipiasi prašydamas įvertinti galimą valstybinės kalbos vartojimo reikalavimų pažeidimą teikiant maisto kurjerio paslaugą.

Skunde atsakovei pareiškėjas nurodė aplinkybes: paslaugos teikėjas / platforma: „Wolt“; užsakymo Nr.: (duomenys neskelbtini); data ir laikas: 2026 m. kovo 17 d., 20.16 val.; vieta (miestas / rajonas): Vilnius; kurjerio identifikacija: programėlėje nenurodoma / nematyti.

Skunde pareiškėjas paaiškino, kad kreipiasi dėl pakartotinio ir sisteminio VKĮ nuostatų ignoravimo teikiant maisto pristatymo paslaugas. Pažymėjo, kad tai nėra vienkartinis incidentas – nuo 2026 m. pradžios jo teikiami skundai dėl analogiškų pažeidimų neduoda jokių rezultatų, o paslaugų teikėjų elgesys rodo ne norą spręsti problemą, o siekį teisiškai ją „maskuoti“. Konkretaus pažeidimo detalės: 2026 m. kovo 17 d. užsakymo pristatymo metu kurjeris visiškai nekalbėjo lietuviškai. Jis pareiškėjui skambino tris kartus ir visais atvejais bendravo išskirtinai tik anglų kalba. Nors instrukcijos dėl pristatymo buvo pateiktos lietuvių kalba, kurjeris jų nesuprato, klaidžiojo aplinkui ir nesugebėjo rasti adreso. Bandant jam paaiškinti situaciją valstybine kalba, kurjeris nereagavo ir toliau tęsė pokalbį užsienio kalba, dėl ko kilo kalbos barjeras, paslauga buvo suteikta nekokybiškai, o pristatymo laikas nepagrįstai užsitęsė.

Skunde suformuluotais reikalavimais pareiškėjas atsakovės prašė: 1. Įvertinti šį konkretų „Wolt“ platformos atvejį kaip VKĮ pažeidimą. 2. Atlikti tyrimą dėl platformos „Wolt“ taikomos praktikos, kai tiesioginis kurjerio ir kliento ryšys (skambutis) vykdomas tik užsienio kalbomis, ignoruojant valstybinės kalbos reikalavimus. 3. Informuoti pareiškėją apie priemones, kurių bus imtasi siekiant užtikrinti, kad platformos ne tik deklaruotų pagalbą programėlėse, bet ir užtikrintų realų aptarnavimą lietuvių kalba skambučių metu.

Iš į bylą pateiktų rašytinių duomenų nustatyta, kad atsakovė 2026 m. kovo 23 d. raštu Nr. 9V-247 kreipėsi į UAB „Wolt LT“, informuodama, kad gavo skundą, kuriame nurodyta, jog 2026 m. kovo 17 d. klientui, naudojantis „Wolt“ maisto pristatymo paslauga, nebuvo užtikrintas aptarnavimas valstybine kalba.

Atsakovė, 2026 m. kovo 31 d. gavusi UAB „Wolt LT“ atsakymą, skundžiamu Komisijai Sprendimu informavo pareiškėją, kad „Skundo tyrimo metu Kalbos inspekcija patikrino informacijos valstybine kalba klientams prieinamumą programėlėje „Wolt“ ir nustatė, kad visus duomenis apie maisto paslaugos užsakymą, pristatymo aplinkybes bei apmokėjimą galima gauti ir pateikti valstybine kalba, o programėlės „Wolt“ klientų aptarnavimo centras klientams atsako taip pat lietuvių kalba.

Šiuos faktus savo atsakyme Kalbos inspekcijai patvirtino ir UAB „Wolt LT“. Inspekcija darė išvadą, kad iš pateiktos informacijos negalima teigti, kad pareiškėjui buvo suteikta paslauga nevalstybine kalba, nes patikrinus programėlę „Wolt“ nustatyta, jog informaciją apie maisto paslaugas, jų užsakymą, pristatymą galima pateikti ir gauti valstybine kalba, todėl negalima tvirtinti, kad buvo pažeistas Valstybinės kalbos įstatymo 7¹ straipsnis, pagal kurį Lietuvos Respublikoje prekes parduodantys ir (ar) paslaugas teikiantys juridiniai ir fiziniai asmenys užtikrina gyventojų aptarnavimą valstybine kalba. UAB „Wolt LT“ yra tiesiogiai atsakinga už maisto pristatymo paslaugas, o jos kurjeriai vykdo tik logistinę maisto ir / ar prekių pristatymo funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą. Remdamiesi tuo, kas išdėstyta aukščiau, Jūsų skundo daugiau nenagrinėsime.“

Pareiškėjas, nesutikdamas su atsakovės Sprendimu, kreipėsi į Komisiją, prašydamas jį panaikinti.

Ginčo teisinius santykius reglamentuoja Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymas (ginčiui aktuali redakcija, galiojanti nuo 2026 m. sausio 1 d.), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (toliau – VAI).

VKĮ, ginčiui aktuali redakcija, galiojanti nuo 2026 m. sausio 1 d.) 1 straipsnyje nurodyta, kad šis įstatymas nustato valstybinės kalbos vartojimą viešajame Lietuvos gyvenime, valstybinės kalbos apsaugą, kontrolę ir atsakomybę už VKĮ pažeidimus.

VKĮ 7 straipsnyje nustatyta, kad valstybės ir savivaldos institucijų, įstaigų ir organizacijų, ryšių, transporto, sveikatos ir socialinės apsaugos, policijos ir teisėsaugos tarnybų, prekybos ir kitų gyventojų aptarnavimo įstaigų vadovai turi užtikrinti, kad gyventojai būtų aptarnaujami valstybine kalba.

Vadovaujantis VKĮ 7¹ straipsniu, Lietuvos Respublikoje parduodantys prekes ir (ar) paslaugas teikiantys juridiniai ir fiziniai asmenys, kitos organizacijos ir jų padaliniai, išskyrus Lietuvos Respublikoje laikinai prekes parduodančius fizinius asmenis ir fizinius asmenis, kurie prekių pardavimo veikla nesiverčia nuolat, užtikrina tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba Vyriausybės nustatytu lietuvių kalbos mokėjimo lygiu.

Pagal VKĮ 24 straipsnio nuostatą, už šio įstatymo nuostatų tiesioginį vykdymą atsakingi institucijų, įstaigų, įmonių, tarnybų, organizacijų vadovai ir fiziniai asmenys.

VKĮ 25 straipsnio nuostata įtvirtina, kad šio įstatymo vykdymą kontroliuoja Inspekcija.

VKĮ 4 straipsnyje reglamentuojami Inspekcijos uždaviniai ir funkcijos. Šio straipsnio 1 dalyje nurodoma, kad Inspekcijos uždaviniai – kontroliuoti, kaip valstybės ir savivaldybių institucijose, visose Lietuvos Respublikoje veikiančiose įstaigose, įmonėse ir organizacijose laikomasi VKĮ, Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimų ir kitų teisės norminių aktų, nustatančių valstybinės kalbos vartojimo bei taisyklingumo reikalavimus.

VKĮ 4 straipsnio 2 dalyje detalizuojamos Inspekcijos, įgyvendinant jai pavestus uždavinius, atliekamos funkcijos, t. y.: 1) nagrinėti Inspekcijos įgaliojimų sričiai priskirtas administracinių nusižengimų bylas; 2) pagal savo įgaliojimus nagrinėti skundus ir prašymus; 3) konsultuoti valstybės institucijų, savivaldybių ir kitų įstaigų kalbos tvarkytojus; 4) imtis priemonių, kad būtų išvengta VKĮ pažeidimų; 5) informuoti visuomenę apie Kalbos inspekcijos veiklą; 6) atlikti kitas teisės norminiuose aktuose nustatytas funkcijas.

Vadovaujantis Inspekcijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 223, (toliau – Nuostatai, aktuali Nuostatų redakcija galiojanti nuo 2024 m. lapkričio 1 d.) 2 punktu, Inspekcija veikia Lietuvos Respublikos kultūros ministrui pavestose valstybinės kalbos valdymo srityje.

Nuostatų 8 punkte reglamentuojamas Inspekcijos veiklos tikslas – užtikrinti valstybinės kalbos vartojimą ir taisyklingumą reguliuojančių teisės aktų vykdymą.

Vadovaujantis Nuostatų 9 punktu, Inspekcija, siekdama 8 punkte nustatyto veiklos tikslo: 1) atlieka funkcijas, nurodytas VKĮ 4 straipsnio 2 dalyje (9.1 papunktis); 2) vykdo ūkio subjektų priežiūros funkcijas VAI 38 straipsniuose nustatyta tvarka (9.2 papunktis); 3) tikrina, ar valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, tarnybų ir asmenų aptarnavimo įstaigų vadovai, pareigūnai ir darbuotojai moka valstybinę kalbą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytas kalbos

mokėjimo kategorijas (9.11 papunktis); 4) prižiūri, ar valstybės ir savivaldybių institucijose, įstaigose, įmonėse, organizacijose ir kitose asmenų aptarnavimo vietose užtikrinamas gyventojų aptarnavimas valstybine kalba (9.17 papunktis).

Taigi, Inspekcijai suteikti įgaliojimai kontroliuoti, kaip laikomasi VKĮ ir kitų teisės aktų, nustatančių valstybinės kalbos vartojimo bei taisyklingumo reikalavimus, įskaitant ir priežiūrą, ar asmenų aptarnavimo vietose užtikrinamas gyventojų aptarnavimas valstybine kalba.

Komisija sprendžia, jog Inspekcija neištyrė visų reikšmingų aplinkybių.

Pareiškėjas iš esmės skundžia ne galimybę gauti ir pateikti valstybine kalba „*visus duomenis apie maisto paslaugos užsakymą, pristatymo aplinkybes bei apmokėjimą*“, kaip nurodoma Inspekcijos Sprendime, tačiau labai konkretų veiksma, t. y. kurjerio gebėjimą aptarnauti (kalbėti telefonu) valstybine lietuvių kalba.

VKĮ 7¹ straipsnyje, kaip minėta, nustatyta, kad Lietuvos Respublikoje parduodantys prekes ir (ar) paslaugas teikiantys juridiniai ir fiziniai asmenys, kitos organizacijos ir jų padaliniai, išskyrus Lietuvos Respublikoje laikinai prekes parduodančius fizinius asmenis ir fizinius asmenis, kurie prekių pardavimo veikla nesiverčia nuolat, užtikrina tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba Vyriausybės nustatytu lietuvių kalbos mokėjimo lygiu.

Nekyla abejonių, kad gyventojų aptarnavimas tiesiogiai suprantamas plačiau nei tik „*duomenys apie maisto paslaugos užsakymą, pristatymo aplinkybes bei apmokėjimą*“. Tokia norma reiškia, kad gyventojų aptarnavimas valstybine kalba turi vykti visose grandyse (etapuose), t. y. ir kurjeriui pristatant prekę ar suteikiant paslaugą. Sutiktina, kad pareiškėjas, naudodamasis įvairiomis technologijomis (programėlėmis, paieškos sistemomis) gali gauti rūpimą informaciją. Komisija laiko, jog klientų aptarnavimas valstybine kalba programėlėje nereiškia, jog VKĮ reikalavimo užtikrinti tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba laikomasi tinkamai. Tačiau VKĮ reikalavimas užtikrinti tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba nereiškia, kad paisoma šio VKĮ reikalavimo, jei aptarnavimas apima gyventojų aptarnavimą tik programėlėmis. Tiesioginis gyventojų aptarnavimas valstybine kalba iš esmės reiškia tai, kad gyventojai turi turėti galimybę tiesiogiai visur ir visada bendrauti su paslaugas teikiančiais ir prekes tiesiogiai ar per tarpininkus (kaip šiuo atveju per kurjerį) parduodančiais asmenimis valstybine kalba.

Su pareiškėjo užsakymą priėmusios UAB „Wolt LT“ atsakymu Inspekcijai, kad „*kurjeriai-partneriai atlieka logistinę – užsakymo pristatymo iš restorano / prekybos vietos iki kliento nurodyto adreso – funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą. Tai atsispindi ir „Wolt“ bei kurjerio-partnerio sudaromoje paslaugų sutartyje*“, Komisija nesutinka. Komisijos vertinimu, iš tokio teiginio galima suprasti, kad UAB „Wolt LT“ absoliučiai atsiriboja nuo galutinio paslaugos suteikimo etapo, t. y. prekės (paslaugos) pristatymo užsakovui. Nors akivaizdu, kad gyventojų tiesioginis aptarnavimas vyksta iki galutinio momento, t. y. prekės pristatymo užsakovui ar paslaugos suteikimo užbaigimo momento.

Atsakovė nepateikė į bylą UAB „Wolt LT“ ir kurjerio-partnerio paslaugų sutarties kopijos, todėl nėra galimybės įvertinti, kokias teises ir pareigas prisiima šios sutarties šalys ir kas yra atsakingas už prekių logistiką. Tokio vertinimo, kaip matyti iš Sprendimo, neatliko ir Inspekcija, o tik rėmėsi UAB „Wolt LT“ pateikta informacija.

Aplinkybė, kurią nurodo UAB „Wolt“, kad „*retais atvejais, kai vykdamas pristatymą reikalingas tiesioginis kliento ir kurjerio-partnerio bendravimas, mobiliojoje programėlėje yra įdiegtas susirašinėjimo langas su automatiniu vertimo funkcija į kliento pasirinktą kalbą, įskaitant lietuvių*“, nereiškia, jog taip gyventojų aptarnavimas atliekamas valstybine lietuvių kalba. Tokią nuostatą paneigia VKĮ 7¹ straipsnio nuostata, kad tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba privaloma atlikti Vyriausybės nustatytu lietuvių kalbos mokėjimo lygiu. Šio reikalavimo tikslas, kad tiesioginis gyventojų aptarnavimas negali būti pakeičiamas vertimo ar panašiomis programėlėmis.

Inspekcija atsiliepime nurodo, kad „*skundo tyrimo metu Kalbos inspekcija patikrino informacijos valstybine kalba klientams prieinamumą programėlėje „Wolt“ ir nustatė, kad visus duomenis apie maisto paslaugos užsakymą, pristatymo aplinkybes bei apmokėjimą galima gauti ir pateikti valstybine kalba, o programėlės „Wolt“ klientų aptarnavimo centras klientams atsako taip pat lietuvių kalba*“. Vėlgi, iš šio Inspekcijos teiginio galima suprasti, kad Inspekcija aptarnavimą

supranta tik kaip „*duomenis apie maisto paslaugos užsakymą, pristatymo aplinkybes bei apmokėjimą*“, tačiau, kaip minėta, skundas buvo pateiktas apie asmens, pristačiusio prekę, aptarnavimą valstybine kalba.

Komisija vertina, kad Inspekcijos išvada, kad „*negalima teigti, kad pareiškėjui buvo suteikta paslauga nevalstybine kalba, nes patikrinus programėlę „Wolt“ nustatyta, jog informaciją apie maisto paslaugas, jų užsakymą, pristatymą galima pateikti ir gauti valstybine kalba, todėl negalima tvirtinti, kad buvo pažeistas Valstybinės kalbos įstatymo 7^l straipsnis, pagal kurį Lietuvos Respublikoje parduodantys prekes ir (ar) paslaugas teikiantys juridiniai ir fiziniai asmenys užtikrina gyventojų aptarnavimą valstybine kalba*“ nėra pagrįsta, nes pareiškėjas prašė ištirti ne pačios programėlės funkcionalumą, bet konkretų atvejį, kuomet kurjeris nekalbėjo su pareiškėju teelfonu lietuvių kalba

Kita Inspekcijos išvada, kad UAB „Wolt LT“ yra tiesiogiai atsakinga už maisto pristatymo paslaugas, o jos kurjeriai vykdo tik logistinę maisto ir / ar prekių pristatymo funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą“ taip pat negali būti vertinama kaip pagrįsta. Tokiu atveju Inspekcija turėjo aiškintis ir dėl konkretaus kurjerio aptarnavimo valstybine kalba, t. y. nustatyti kurjerio tapatybę, veiklos pagrindus ir aptarnavimo aplinkybes bei priimti sprendimą šio asmens atžvilgiu, tačiau tai nebuvo tirta, nors UAB „Wolt LT“ identifikavo pristatymą vykdžiusį kurjerį-partnerį.

Be to, Komisijai nepateikta jokių įrodymų, kaip vyko Inspekcijos patikrinimas, kaip nurodoma Sprendime, kaip jis buvo įformintas, kokie dokumentai buvo surašyti ir kt.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Sprendimas atsakyti nagrinėti pareiškėjo skundą nėra pagrįstas jokiais teisės aktais, kitaip tariant, nėra nurodyta jokie teisinio pagrindo.

Įvertinusi tai, kas išdėstyta, Komisija sprendžia, kad Inspekcijos sprendimas naikintinas kaip nepagrįstas, nemotyvuotas ir neatitinkantis VAI 10 straipsnyje administraciniams sprendimams keliamų reikalavimų.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 3 punktu, 22 straipsnio 1 dalimi, Komisija

n u s p r e n d ž i a:

pareiškėjo Asmens X skundą tenkinti.

Panaikinti Valstybinės kalbos inspekcijos 2026 m. balandžio 1 d. raštą „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“ ir įpareigoti Valstybinės kalbos inspekciją iš naujo išnagrinėti Asmens X skundą ir per vieną mėnesį nuo šio sprendimo įsiteisėjimo priimti naują teisės aktų reikalavimus atitinkantį sprendimą.

Sprendimą per vieną mėnesį nuo jo priėmimo dienos bylos šalys gali skųsti Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Posėdžio pirmininkas

Giedrius Jakubėnas

Komisijos narės

Danutė Kulikauskienė

Vaida Jokubauskaitė

Raminta Ramanauskienė

Svetlana Sinkevičienė