



## LIETUVOS ADMINISTRACINIŲ GINČŲ KOMISIJOS ŠIAULIŲ APYGARDOS SKYRIUS

### SPRENDIMAS

2026 m. gegužės 14 d. Nr. 21RE3-135 (AG3-135/24-2026)  
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 20 d. pateikė Komisijai skundą, kuriuo prašo panaikinti Valstybinės kalbos inspekcijos (toliau – atsakovė, Inspekcija) 2026 m. balandžio 14 d. raštą Nr. 9V-324 „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“ (toliau – Sprendimas) ir įpareigoti atsakovę nustatyti, kodėl UAB „Wolt LT“ neuztikrina tiesioginio kontakto valstybine kalba, kai kurjeriams suteikiama prieiga prie klientų telefono numerių.

Pareiškėjas skunde nurodė, kad nesutikdamas su atsakovės pozicija dėl maisto pristatymo platformų aptarnavimo kokybės ir valstybinės kalbos vartojimo užtikrinimo ir prašo panaikinti Inspekcijos sprendimą (atsakymą) dėl pareiškėjo 2026 m. kovo 31 d. užsakymo Nr. (duomenys neskelbtini) tyrimo, kuriuo atsakovė galimai konstatavo pažeidimo nebuvimą ir nusprendė skundo toliau nenagrinėti. Pareiškėjas reikalauja, kad Inspekcija atliktų faktinį tyrimą dėl tiesioginio kontakto su vartotoju telefonu, kai buvo ignoruojamos lietuviškos instrukcijos ir bendraujama išskirtinai anglų kalba.

Teigia, kad kurjeris, vykdydamas užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini), tiesiogiai užbaigė paslaugos teikimo ciklą, tačiau nesugebėjo suprasti lietuviškų instrukcijų dėl pateikimo į pastatą. Tai pažeidžia Valstybinės kalbos įstatymo nuostatas dėl paslaugų teikimo valstybine kalba. Nors kurjeris privalo mokėti valstybinę kalbą, ši situacija rodo „Wolt“ platformos sistemingą vartotojų ignoravimą. Kurjeris naudojo asmeninį telefono numerį skambučiui apeidamas programėlės vertimo funkcijas, o tai įrodo, kad deklaruojamas aptarnavimas lietuvių kalba neatitinka realybės. Tai nėra vienkartinis atvejis, o pasikartojantis (recidyvo) pobūdžio pažeidimas, į kurį atsakovė reaguoja tik formaliais priminimais, netaikydama adekvačių kontrolės priemonių.

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

Nurodė, kad 2026 m. balandžio 3 d. pareiškėjas kreipėsi į Inspekciją su skundu, kuriame nurodė, kad užsisakęs maisto pristatymo paslaugas per UAB „Wolt LT“ priklausantią mobiliąją programėlę, maisto pristatymo metu jis nesugebėjo gauti iš kurjerio jį dominančios informacijos valstybine kalba.

2026 m. balandžio 8 d. Inspekcija kreipėsi raštu į UAB „Wolt LT“ prašydama paaiškinti, ar 2026 m. kovo 31 d. klientui, naudojantis „Wolt“ maisto pristatymo paslauga, buvo užtikrintas

aptarnavimas valstybine kalba (užsakymo Nr. (duomenys neskelbtini), papildomai pateikti pareiškėją dominantys klausimai dėl kurjerio bendravimo su klientu maisto pristatymo metu.

Gavusi „Wolt LT“ atsakymą, skundo tyrimo metu Inspekcija 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. Visa užsakovo pateikta informacija kurjeriui gali būti automatiškai išverčiama į jam suprantamą kalbą. Šie faktai įrodo, kad išankstinis maisto užsakymo ir pristatymo procesas yra vykdomas valstybine kalba. 2026 m. balandžio 14 d. UAB „Wolt LT“ atsakyme įmonė nurodė, 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 UAB „Wolt LT“ bei kurjerio-partnerio sudaromoje paslaugų sutartyje.

Skundo nagrinėjimo metu Inspekcija visą iš UAB „Wolt LT“ gautą informaciją pateikė pareiškėjui ir pareiškėjo skundą toliau nagrinėti atsisakė.

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; kad 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.

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 Inspekcija negali be išlygų teigti, kad maisto kurjeriai privalo betarpiškai bendrauti su klientais maisto pristatymo proceso metu. Inspekcija 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. Akivaizdu, kad pareiškėjas sąmoningai 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.

Pareiškėjas teikia Inspekcijai kaip įrodymus užsakymo informaciją, kur pateikti tik duomenys apie užsakomą maistą: Troškinti balandėliai, garnyras: bulvių košė, tačiau nenurodyta jokios informacijos valstybine kalba dėl maisto pristatymo aplinkybių, kurią turėjo pateikti užsakovas kurjeriui. Tikėtina, kad kurjeris, negavęs jokios papildomos informacijos iš užsakovo apie maisto pristatymo vietos ypatumus ir neradęs jo nurodytu adresu, jam skambino ir prašė patikslinti pristatymo vietą. UAB „Wolt LT“ savo atsakyme akcentavo, kad tais retais atvejais, kai kurjeris, vykdydamas užsakymą, dėl tam tikrų aplinkybių pasinaudoja tiesioginio skambučio klientui per programėlę funkcija, klientas turi galimybę nepriimti skambučio ir kreiptis į „Wolt“ klientų aptarnavimo komandą, kuri užtikrina paslaugos tiekimą valstybine kalba ir kurios specialistai tokiais atvejais tiesiogiai susisiekiama su kurjeriu, užtikrinant sklandų pristatymo įvykdymą. Siekiant kuo sklandesnio užsakymų įgyvendinimo, klientui rekomenduojama programėlėje pateikti išsamius, atnaujintus ir tikslius duomenis, įskaitant veikiančių durų ir/ar vartų kodą. Dėl Inspekcijai nesuprantamų priežasčių pareiškėjas neteikia kurjeriui tikslios informacijos apie maisto pristatymo vietą, savo skunde nenurodo, ar bandė susisiekti su klientų aptarnavimo komanda, o tik nuolatos

konfliktuoja su UAB „Wolt LT“ maistą jam pristatančiais kurjeriais, ignoruoja siūlomus bendravimo būdus valstybine kalba maisto pristatymo metu, todėl Inspekcija nesutinka su pareiškėjo pozicija, kad jam nėra užtikrinama maisto užsakymo ir pristatymo paslauga valstybine kalba. Inspekcijai taip pat nesuprantama, kaip skirtingi kurjeriai skirtingu metu niekada negali nustatyti tikslios maisto pristatymo vietos, kurią nurodo programėlėje pareiškėjas maisto pristatymo metu.

Inspekcija papildomai informavo Komisiją, kad 2026 m. vasario mėnesį Inspekcijai pareikalavus UAB „Wolt LT“ imtis priemonių ir užtikrinti valstybinės kalbos vartojimą teikiant paslaugas, bendrovė priėmė techninius sprendimus ir gerokai patobulino maisto pristatymo paslaugų teikimą, todėl nuo 2026 metų kovo mėnesio pradžios Inspekcija gavo tik 3 skundus, iš kurių 2 skundus pateikė pareiškėjas.

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 taip pat pateikiama 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 teisės aktuose, nei su kurjeriais sudaromose paslaugų teikimo sutartyse. Už klientų aptarnavimą yra atsakinga UAB „Wolt LT“ klientų aptarnavimo komanda, kuri yra specialiai šiai funkcijai atlikti suformuotas įmonės padalinys iš lietuviškai kalbančių asmenų, kuri ir susiekė su pareiškėju, todėl reikia konstatuoti, kad pareiškėjo skunde pateikta informacija neleidžia teigti, jog buvo pažeistas Valstybinės kalbos įstatymo 7<sup>1</sup> straipsnis, nurodantis užtikrinti gyventojų aptarnavimą valstybine kalba. Remdamiesi tuo, kas išdėstyta aukščiau, sprendžia, kad Inspekcijos 2026 m. balandžio 14 d. sprendimas Nr. 9V-324 yra teisėtas, pareiškėjo skunde išdėstyti teiginiai yra nepagrįsti, todėl prašo pareiškėjo skundą atmesti, o Inspekcijos sprendimą palikti nepakeistą.

#### *Skundas tenkintinas.*

Byloje ginčas kilo dėl Inspekcijos 2026 m. balandžio 14 d. raštą Nr. 9V-324 „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“ teisėtumo.

Bylos duomenimis nustatyta, kad pareiškėjas 2026 m. balandžio 3 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 30 d., 19.02 val.; vieta (miestas / rajonas): Vilnius; kurjerio identifikacija: Wolt programėlė nenurodo.

Skunde pareiškėjas paaiškino, kad Wolt programėlėje buvo pateikęs tikslias instrukcijas lietuvių kalba, kaip patekti į pastatą. Kurjeris nesugebėjo jį suprasti ir įvykdyti, kas įrodo, kad asmuo, teikiantis paslaugas Lietuvoje, neturi bazinių valstybinės kalbos žinių, būtinų darbui atlikti. Vietoje to, kad naudotųsi platformos įrankiais, kurjeris skambino tiesiogiai į pareiškėjo asmeninį telefono numerį ir bendravo išskirtinai anglų kalba. „Wolt“ oficialiai teigia, kad klientų aptarnavimas ir bendravimas vyksta per programėlę, kurioje užtikrinamas vertimas ar pagalba lietuvių kalba, tačiau realybėje kurjeris turi prieigą prie kliento telefono numerio ir jį naudoja tiesioginiam skambučiui.

Pareiškėjas prašė Inspekcijos užduoti paslaugos tiekėjui klausimus: „jei „Wolt“ deklaruoja, kad bendravimas vyksta tik per programėlę (kur užtikrinama lietuvių kalba), kodėl kurjeriams suteikiama prieiga prie kliento telefono numerio tiesioginiam skambučiui? Kodėl platforma toleruoja praktiką, kai kurjeris, nesuprasdamas lietuviškų instrukcijų raštu, verčia klientą bendrauti užsienio kalba telefonu?“.

Skunde suformuluotais reikalavimais pareiškėjas atsakovės prašė: „1. Prijungti šį incidentą prie mano ankstesnių skundų kaip įrodymą apie recidyvą (pasikartojančius pažeidimus). 2. Pradėti tyrimą dėl „Wolt“ klaidinančios praktikos, kai deklaruojamas aptarnavimas lietuvių kalba neatitinka realios paslaugos teikimo eigos. 3. Imtis griežtesnių sankcijų, nes iki šiol taikytos priemonės nedaro jokios įtakos paslaugų kokybei ir įstatymų laikymuisi.“

Iš į bylą pateiktų rašytinių duomenų nustatyta, kad atsakovė 2026 m. balandžio 8 d. raštu Nr. 9V-299 kreipėsi į UAB „Wolt LT“, informuodama, kad gavo skundą, kuriame nurodyta, jog 2026 m. kovo 31 d. klientui, naudojantis „Wolt“ maisto pristatymo paslauga, nebuvo užtikrintas aptarnavimas valstybine kalba.

Atsakovė skundžiamu Komisijai Sprendimu informavo pareiškėją, kad 2026 m. balandžio 14 d. buvo gautas UAB „Wolt LT“ atsakymas, kuriame nurodyta, kad remdamasi Inspekcijos rašte pateikta informacija UAB „Wolt LT“ išanalizavo su minimu užsakymu susijusias faktines aplinkybes. Atsakovė Sprendime pacitavo UAB „Wolt LT“ jai pateiktą atsakymą ir nurodė, kad remdamiesi tuo, kas išdėstyta UAB „Wolt LT“ atsakyme, pareiškėjo skundo daugiau nenagrinės.

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

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

VKĮ 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 7<sup>1</sup> 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.

Visų pirma aktualu išsiaiškinti kas šiuo atveju yra atsakingas už paslaugos, kurią užsisakė pareiškėjas, kokybę, įskaitant ir VKĮ 7<sup>1</sup> straipsnio reikalavimų laikymąsi.

Atsakovė atsiliepime pažymi, 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 Inspekcija negali be išlygų teigti, kad maisto kurjeriai privalo betarpiškai bendrauti su klientais maisto pristatymo proceso metu.

Komisija nesutinka su tokia atsakovės pozicija. VKĮ 7<sup>1</sup> straipsnis nėra skirtas konkrečioms asmenims – kurjeriams. Reikalavimas aptarnauti valstybine kalba taikomas visiems Lietuvos Respublikoje parduodantys prekes ir (ar) paslaugas teikiantiems juridiniams ir fiziniams asmenims, organizacijoms ir jų padaliniais tiesiogiai aptarnaujantiems gyventojus. Tiesioginis gyventojų aptarnavimas yra esminė sąlyga, todėl nepriklausomai nuo to, kokia paslauga (pristatymo, užnešimo, perdavimo ir kt.) suteikiama gyventojui, šis aptarnavimas turi būti atliekamas valstybine kalba, jei klientas taip pageidauja. Jei teisės aktai, reglamentuojantys tam tikrų profesijų veiklą, nenustato pareigos, kad maisto kurjeriai privalo betarpiškai bendrauti su klientais maisto pristatymo metu, tai nereiškia, kad jiems netaikomi VKĮ 7<sup>1</sup> straipsnio reikalavimas užtikrinti tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba Vyriausybės nustatytu lietuvių kalbos mokėjimo lygiu.

Ir šioje byloje nekyla abejonių, kad prekės pristatymo klientui paslauga, kaip atskirai atribota paslauga, nes ją suteikia ne UAB „VOLT“ darbuotojas, turi būti aptarnaujama valstybine kalba jei užsakovas to pageidauja.

Komisijos vertinimu, nei UAB „Volt LT“, nei Inspekcija, tirdama pareiškėjo skundą neatriboja šių paslaugų, nors matyti, kad tai iš esmės skirtingos paslaugos, kurias teikia skirtingi ūkio subjektai. Tai kad užsakymą maisto pagaminimui priima, maistą pagamina, perduoda maistą pristatyti kurjeriui, bendrauja su užsakovu vienas ūkio subjektas, o maistą paslaugų sutarties pagrindu pristato kitas ūkio subjektas, nedaro šios paslaugos vientisos, už kurią atsakingas tik vienas ūkio subjektas, o kitas ūkio subjektas galėtų būti atleidžiamas nuo teisinės atsakomybės. Bet kokiu atveju kiekvienas ūkio subjektas kiekviename etape yra atsakingas už aptarnavimą valstybine kalba, net jei ir, kaip teigiama atsiliepime, tiesioginis kurjerio-partnerio skambutis klientui nėra įprastinė ar būtina pristatymo proceso dalis.

Todėl Komisija nesutinka su Inspekcijos išvada, kad „2026 m. balandžio 14 d. UAB „Wolt LT“ atsakyme įmonė nurodė, 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. Galima daryti 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.

Inspekcija privalėjo 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“ identifiko pristatymą vykdžiusį kurjerį-partnerį.

Komisija pastebi, kad iš esmės siekiama surasti būdų pateisinti, kad kurjeris nebūtų įpareigotas laikytis reikalavimo aptarnauti gyventojus valstybine kalba.

Be to, atsakovė, atsiliepime 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

*taip pat pateikiama valstybine kalba, užsakytą maistą pristatantys kurjeriai vykdo tik logistinę maisto ir (ar) prekių pristatymo funkciją ir nėra atsakingi už klientų aptarnavimą“.*

Tuo tarpu UAB „Wolt LT“ atsakyme Inspekcijai nurodo, kad „kurjeriai-partneriai su „Wolt“ bendradarbiauja individualios veiklos pagrindu ir kaip fiziniai asmenys, visų pirma, patys atsako už galiojančių įstatymų, įskaitant ir dėl numatyto lietuvių kalbos pasiekimo, laikymąsi“.

Taigi, Inspekcija daro priešingą išvadą, nei UAB „Wolt LT“ pateikia atsakyme Inspekcijai.

Nors Inspekcija atsiliepime nurodo, kad tiesioginis kurjerio bendravimas ir (ar) informacijos teikimas maisto paslaugos užsakovams nėra reglamentuotas nei Lietuvos Respublikos teisės aktuose, nei su kurjeriais sudaromose paslaugų teikimo sutartyse, tačiau iš Inspekcijos Sprendimo ir atsiliepimo, galima daryti išvadą, kad UAB „Wolt LT“ Inspekcijai nepateikė sutarties tarp UAB „WoltLT“ ir kurjerio, 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. Neturinti duomenų apie šalių teises ir pareigas, Komisija negali spręsti ir dėl pareiškėjo reikalavimo „įpareigoti VKI nustatyti, kodėl „Wolt“ neužtikrina tiesioginio kontakto valstybine kalba, kai kurjeriams suteikiama prieiga prie klientų telefono numerių“.

Ta aplinkybė, kurią nurodo UAB „Wolt LT“ savo atsakyme Inspekcijai, kad *tais retais atvejais, kai vykdamas pristatymą būtinas tiesioginis kliento ir kurjerio-partnerio bendravimas, mobilioje programėlėje yra įdiegtas susirašinėjimo langas su automatinio vertimo funkcija į kliento pasirinktą kalbą. Įmonė kurjeriams-partneriams skirtose Gairėse pabrėžia, kad vykdamas užsakymą ir esant tokiai būtinybei, klientą pirmiausia turėtų būti bandoma pasiekti raštu per programėlę, pasinaudojant automatinio vertimo funkcija, arba kreipiamasi į klientų aptarnavimo komandą, kurios specialistai susisiektų su klientu, užtikrinant bendravimą lietuvių kalba“*, niekaip neatleidžia asmens, pristatiusio prekę (atlikusio paslaugą), nuo pareigos mokėti valstybinę kalbą Vyriausybės nustatytu lietuvių kalbos mokėjimo lygiu ir bendrauti su klientu valstybine kalba.

Komisija laiko, jog klientų aptarnavimas valstybine kalba programėlėje nereiškia, jog VKI reikalavimo užtikrinti tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba laikomasi tinkamai. Tačiau VKI reikalavimas užtikrinti tiesioginį gyventojų aptarnavimą valstybine kalba nereiškia, kad paisoma šio VKI 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.

Suprantant VKI 7<sup>1</sup> straipsnio nuostatą taip, kai šiuo atveju ją traktuoja UAB „Wolt LT“, gautusi taip, kad visi ūkio subjektai, aptarnaujantys tiesiogiai gyventojus, gali paslaugas teikti tik vertimo ar kitų programėlių pagalba. Be to, akivaizdu, kad ne kiekvienas asmuo, teikiantis užsakymą, gali mokėti naudotis vertimo programėlėmis, o ir VKI 7<sup>1</sup> straipsnio nuostata, kaip minėta, turi būti suprantama plačiau, nei tik galimybę klientams naudotis vertimo programėlėmis. Todėl Komisija nesutinka su Inspekcijos išvada, kad „Inspekcija nustatė, kad „Wolt“ mobiliojoje programėlėje visa informacija, susijusi su užsakymo suformavimu ir vykdymu, pateikiama valstybine kalba, t. y. asmenys gali užsisakyti maistą, pasirinkti mokėjimo būdą, atsiskaityti, teikti pastabas ir papildomą informaciją kurjeriui dėl pristatymo (užsakymo programėlės laukas „Papildoma informacija kurjeriui“) valstybine kalba. Visa užsakovo pateikta informacija kurjeriui gali būti automatiškai išverčiama į jam suprantamą kalbą. Šie faktai įrodo, kad išankstinis maisto užsakymo ir pristatymo procesas yra vykdomas valstybine kalba“.

Inspekcija, kaip turinti teisę kontroliuoti valstybinės kalbos reikalavimų laikymąsi institucija, privalo išsamiai išsiaiškinti, kas konkrečiai atsakingas už paslaugos suteikimą, atriboti skirtingų ūkio subjektų teikiamas paslaugas ir spręsti pagal savo kompetenciją, ar nebuvo pažeisti VKI 7<sup>1</sup> straipsnio reikalavimai.

Pažymėtina tai, kad Inspekcija nesiėmė priemonių (nustatyti, apklausti) asmenį, vykdžiusį kurjerio paslaugą, nes, Komisijos manymu, būtent šio asmens patikrinimas leistų atsakyti į esminį klausimą, ar UAB „WoltLT“, ar kurjeris yra atsakingas už pareiškėjo aptarnavimą valstybine kalba.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Sprendimas atsisakyti 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 VAĮ 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 14 d. raštą Nr. 9V-324 „Dėl aptarnavimo valstybine kalba per programėlę“. 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 skusti 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