



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS TAUTYBĖS PAGRINDU AB „REGITRA“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2025-05-23 Nr. (25)SN-60)SP-24

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2025 m. vasario 21 d. gautas, kovo 6 d. patikslintas pareiškėjos (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėja) skundas (rusų kalba), kuriame ji nurodė, kad yra Ukrainos Respublikos pilietė, turinti leidimą laikinai gyventi Lietuvoje. Skunde Pareiškėja nurodo, kad ji nebuvo prileista prie vairavimo teorijos egzamino dėl kalbos, kuria ji kreipėsi į AB „Regitra“ (toliau vadinama ir „Regitra“) darbuotoją. Pareiškėja paaiškina, kad 2025 m. vasario 20 d. atvykusi į AB „Regitra“ Panevėžio filialą registruotis į vairavimo teorijos egzaminą, ji pateikė registratorei savo asmens dokumentus. Pareiškėja nurodė, kad nori laikyti vairavimo teorijos egzaminą rusų kalba, nes tokia galimybė, jos teigimu, yra numatyta. Skunde nurodoma, kad AB „Regitra“ darbuotoja nepagarbiai numetė Pareiškėjos asmens dokumentus atgal, nurodydama, kad Pareiškėja nekalbanti lietuviškai, o rusų kalba su ja niekas neprivalo bendrauti. Pareiškėjos teigimu, AB „Regitra“ darbuotoja atsisakė registruoti Pareiškėją į vairavimo teorijos egzaminą.

Pareiškėja nurodė, kad supranta lietuviškai, tačiau nekalba, todėl laikyti vairavimo teorijos egzaminą lietuvių kalba jai būtų sudėtinga. Pareiškėjos įsitikinimu, dėl to, kad įstaigoje ji kalbėjo rusiškai, su ja elgėsi nepagarbiai ir nesuteikė registracijos paslaugų. Skunde nurodoma, kad ji jautėsi diskriminuojama kalbos pagrindu.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė 2025 m. vasario 26 d. raštu Nr. (24)SN-190)S-431 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į „Regitra“ vadovą, prašydama per 5 darbo dienas nuo reikalavimo gavimo dienos (kuo skubiau) pateikti paaiškinimą dėl galimos diskriminacijos minėtu pagrindu ir atsakyti į klausimus: „Ar Jums yra žinomos skunde išdėstytos aplinkybės? Jei taip, kokių veiksmų

ėmėtės? Prašytume pateikti paaiškinimą dėl šiame rašte aprašytos situacijos. Ar Pareiškėja buvo atvykusi į AB „Regitra“ Panevėžio filialą? Jei taip, ar jai buvo suteiktos paslaugos, dėl kurių ji kreipėsi? Nurodykite, kokiomis kalbomis AB „Regitra“ teikia konsultavimo paslaugas? Kokie teisės aktai reglamentuoja bendravimo su klientais kalbą ir tvarką? Kokių veiksmų privalo imtis AB „Regitra“ darbuotojai, jei į juos kreipiasi suinteresuoti asmenys, kalbantys darbuotojams nesuprantama kalba? Kokia tvarka asmenys turi užsiregistruoti laikyti egzaminus kita, nei valstybine, kalba? Ar AB „Regitra“ numato galimybes asmenims, kurie turi laikiną apsaugą, užsiregistruoti paslaugoms kita, nei lietuvių, kalba? Jei taip, kokiomis sąlygomis? Ar Pareiškėjai buvo sudarytos galimybės registruotis į vairavimo egzaminą? Kokiomis kalbomis AB „Regitra“ Panevėžio filiale galima laikyti vairavimo egzaminą (teoriją ir praktiką)? Ar AB „Regitra“ yra patvirtintos bendravimo su klientais taisyklės bei priekabiavimo prevencijos tvarka?“

Taip pat paprašyta pateikti kitą reikšmingą informaciją, susijusią su Pareiškėjos skunde išdėstytomis aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2025 m. balandžio 26 d. Tarnyboje gautame rašte „Dėl informacijos pateikimo“ (toliau – Raštas) „Regitra“ paaiškino, kad gavę Tarnybos paklausimą Nr. (24)SN-256)S-157, kreipėsi į AB „Regitra“ Šiaurės Lietuvos klientų aptarnavimo centro Panevėžio padalinį (toliau – Panevėžio padalinys) ir gavo Pareiškėją aptarnavusios darbuotojos paaiškinimą. Darbuotoja paaiškime nurodė, kad Pareiškėja 2025 m. vasario 20 d. atvyko į Šiaurės Lietuvos klientų aptarnavimo centro Panevėžio padalinį laikyti teorijos egzaminą. Rašte nurodė, kad egzaminavimo sąlygas bei tvarką reglamentuoja Motorinių transporto priemonių vairuotojų egzaminavimo sąlygų ir tvarkos aprašas (toliau – Aprašas). Aprašo 17 punktas nustato, kad egzaminuojamasis, atvykęs į AB „Regitra“ vairuotojų egzaminavimo centrą laikyti egzamino, be kita ko, pateikia vieną asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų. Tinkamų asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų sąrašas yra detalizuotas Aprašo 17 punkte. Aprašo 20 punktas nustato, kad „Sprendimą dėl leidimo laikyti egzaminą priima AB „Regitra“ darbuotojas. <...> Sprendimas leisti laikyti egzaminą priimamas patikrinus: 20.1. egzaminuojamojo asmens tapatybę; <...>“. Darbuotoja, atlikdama Aprašo 20 punkte nurodytus patikrinimus, nustatė, kad klientė nepateikė asmens tapatybę

patvirtinančio dokumento, ir ją informavo, kad be asmens tapatybę patvirtinančio dokumento paslauga Pareiškėjai nebus suteikta. Darbuotoja su Pareiškėja bendravo rusų kalba, kadangi, kaip pati darbuotoja nurodo, puikiai kalba rusiškai ir bendravimas su Pareiškėja vyko sklandžiai bei nebuvo jokių nesusipratimų dėl kalbos barjero. Darbuotoja Pareiškėjai paaiškino, kad paslaugos suteikimui būtina pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, kaip tai numatyta teisės aktuose.

Rašte nurodoma, kad Pareiškėja išreiškė nepasitenkinimą ir iškviėtė policiją, pareigūnams ji nurodė, kad paslauga jai nebuvo suteikta dėl tautybės ir pasirinktos bendravimo kalbos. Atvykusiems pareigūnams darbuotoja paaiškino susiklosčiusią situaciją ir patikino, kad sprendimas nebuvo susijęs su asmens tautybe ar kalba, o tik su būtinų dokumentų pateikimo reikalavimu.

Rašte pažymima, kad Vairuotojų egzaminavimo informacinės sistemos (toliau – VEIS) duomenimis, Pareiškėja 2025 m. vasario 20 d. 10.00 val. buvo užsiregistravusi Panevėžio padalinyje laikyti B kategorijos teorijos egzaminą. VEIS duomenimis, atvykusi į egzaminą Pareiškėja nepateikė asmens tapatybę patvirtinančio dokumento, todėl darbuotoja priėmė sprendimą neleisti laikyti B kategorijos teorijos egzamino, kaip tai numatyta Aprašo 20 punkte. Vadovaujantis Aprašo 11 punktu: „užsiregistravęs ir iki egzamino pradžios į AB „Regitra“ vairuotojų egzaminavimo centrą neatvykęs, iki egzamino pradžios nepatekęs Aprašo 17 ir 18 punktuose nurodytų dokumentų arba nesumokėjęs paslaugų kainos egzaminuojamasis turi registruotis į egzaminą iš naujo.“ Aprašo 12 punkte numatyta: „Egzaminuojamajam, kuris nustatytu laiku neatvyko <...> leidžiama pakartotinai registruotis laikyti egzaminą, kuris vyks ne anksčiau kaip po 30 kalendorinių dienų nuo rezervuoto egzamino dienos, išskyrus aprašo 13 punkte nustatytą išimtį. <...>“. Rašte nurodoma, kad Pareiškėja praėjus 20 min. nuo B kategorijos vairavimo teorijos egzamino pradžios pakartotinai kreipėsi į Panevėžio padalinį ir pateikė asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kadangi ji atvyko pavėlavusi į teorijos egzaminą, jai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino ir turėjo registruoti į egzaminą iš naujo (kaip tai numatyta Aprašo 11 punkte).

Rašte paaiškinta, kad „Regitra“, būdama viešojo administravimo subjektu, klientus aptarnauja vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir jo pagrindu patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (toliau – Taisyklės). Taisyklių 22 punktą numato: „prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba Taisyklių 25 punkte nustatytu atveju – kita, institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra institucijos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria

asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.“

Aptarnaudama klientus AB „Regitra“ taip pat vadovaujasi vidaus tvarkomis ir generalinio direktoriaus įsakymu patvirtintu Klientų aptarnavimo standartu (toliau – Standartas). Standarto 12.1 papunktis nustato, kad AB „Regitra“ darbuotojai, aptarnaujantys klientus, bendrauja lietuvių kalba. Standarto 12.3 papunktis numato galimybę Klientų aptarnavimo centrų padaliniuose teikti paslaugas užsienio kalba žodžiu, jei kalbos mokėjimo lygis užtikrina aiškų supratimą ir bus išvengta supratimo klaidų. Kaip ir paminėta pirmiau, darbuotoja Pareiškėją aptarnavo rusų kalba, kadangi puikiai kalba nurodyta kalba, taip pat savo paaiškinime nurodo, kad bendravimas vyko sklandžiai ir Pareiškėjai buvo paaiškinta, kodėl jai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino.

Rašte nurodyta, jog, jei klientas nemoka valstybinės kalbos, tokiu atveju esant galimybei darbuotojas turėtų pasiūlyti bendrauti kita abiem pusėms suprantama kalba arba kreiptis pagalbos į kolegas ar tiesioginį vadovą. Jeigu AB „Regitra“ nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria pageidauja bendrauti klientas, asmuo turi savo iniciatyva pakviesti kitą asmenį arba vertėją, galintį išversti kliento prašymą į valstybinę kalbą (kaip tai numato Taisyklių 22 punktas). Šiuo konkrečiu atveju, darbuotoja nesikreipė pagalbos, nes klientę galėjo aptarnauti ir aptarnavo jos pageidaujama rusų kalba.

„Regitra“ Rašte paaiškinta, kad asmuo gali registruotis į teorijos egzaminą asmeniškai atvykęs į AB „Regitra“ vairuotojų egzaminavimo centrą ir esant galimybei darbuotojas aptarnaus asmenį abiem pusėms suprantama kalba. Taip pat į teorijos egzaminą galima registruotis internetu „Regitra“ informacinėje sistemoje, tačiau sistemoje informacija pateikiama lietuvių kalba. Oficialiame AB „Regitra“ internetiniame puslapyje www.regitra.lt informacija yra pateikiama anglų kalba bei sukurta skiltis ukrainiečių kalba.

Pareiškėja 2025 m. vasario 20 d. 10.00 val. buvo užsiregistravusi Panevėžio padalinyje į B kategorijos teorijos egzaminą ir atvykusi turėjo pateikti Apraše numatytus dokumentus. Sprendimas leisti laikyti egzaminą priimamas tik patikrinus egzaminuojamojo (t. y. kliento) tapatybę (Aprašo 20 punktas). Pareiškėjai nepateikus asmens tapatybę patvirtinančio dokumento, jai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino. Pareiškėja į Panevėžio padalinį grįžo po 20 min., t. y. jau pavėlavusi į teorijos egzaminą, ir jai nebuvo leista laikyti egzamino, kaip tai numato Aprašo 11 punktas. Pareiškėjai nebuvo leista laikyti

teorijos egzamino vadovaujantis Aprašo nuostatomis ir tai niekaip nėra susiję su jos tautybe, pilietybe, bendravimo kalba ir (ar) kitais pagrindais. Tai, kad Pareiškėjai sudarytos sąlygos laikyti teorijos egzaminą rusų kalba, patvirtina jos ankstesnis (2025 m. vasario 12 d.) apsilankymas Panevėžio padalinyje. Pareiškėja 2025 m. vasario 12 d. 15.30 val. buvo užsiregistravusi Panevėžio padalinyje į B kategorijos teorijos egzaminą ir jį laikė rusų kalba (Prašymo Nr. 7411888 kopija pridedama), tačiau tą dieną teorijos egzamino neišlaikė.

„Regitra“ nurodė, kad vairavimo teorijos egzaminą galima laikyti trimis kalbomis: lietuvių, rusų ir anglų. Teorijos egzaminas yra laikomas kompiuteriu, kur yra galimybė pasirinkti kalbą, kuria egzaminuojamasis laikys egzaminą. Praktikos egzaminas vyksta valstybine kalba. Jei egzaminuojamasis nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti savo minčių, praktikos egzamino metu turi dalyvauti vertėjas, kuris geba versti į egzaminuojamajam suprantamą kalbą.

Standarte yra apibrėžta, kad AB „Regitros“ darbuotojas aptarnaudamas klientus privalo nepažeisti jų teisių ir vadovautis lygiateisiškumo principu, todėl aptarnavimo situacijose turi būti sutelkiamas dėmesys į kliento poreikius ir lūkesčius, o ne į skirtingumą (Standarto 40 punktas). Visi darbuotojai privalo su klientais elgtis pagarbiai, negalima tiesioginiu ar numanomu elgesiu įžeisti, pažeminti, nuvertinti, sumenkinti, gėdinti, kelti baime, grasinti, ignoruoti, pašiepti ar kitu būdu netinkamai elgtis su klientu dėl lyties, amžiaus, rasės, etninės priklausomybės, tikėjimų, įsitikinimų ar religijos, lytinės orientacijos, tautybės, kalbos, socialinės padėties (Standarto 41 punktas). Standarte taip pat numatyta pareiga darbuotojams nevartoti įžeidžiančių, menkinančių, niekinančių ar kitų netinkamos formos išsireiškimų dėl kliento amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeimyninės padėties ar politinių pažiūrų (Standarto 12.6 papunktis). Klientų aptarnavimo standarte yra išskiriama kaip su kiekvienos grupės asmenimis rekomenduotina bendrauti. AB „Regitra“ savo veikloje vadovaujasi Smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos ir pranešimų nagrinėjimo tvarkos aprašo (toliau – Smurto prevencijos aprašas) nuostatomis. Smurto prevencijos apraše yra išdėstyti ne tik įmonės darbuotojų tarpusavio bendravimo principai, bet ir bendravimo principai su kitais asmenimis. AB „Regitra“ netoleruojamas priekabus ir smurtinis, neetiškas ir nepagarbus elgesys su darbuotojais ir kitais asmenimis (Smurto prevencijos aprašo 5 punktas). Visi AB „Regitra“ darbuotojai privalo gerbti kito asmens orumą, mandagiai ir pagarbiai bendrauti su kitais asmenimis, savo elgesiu užtikrinti darbo aplinką, kurioje kitas asmuo nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančio, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų (Smurto prevencijos aprašo 9 punktas). Rašte atkreiptas dėmesys, kad AB „Regitra“ visus klientus

aptarnauja tokiomis pačiomis sąlygomis, laikydamosi teisės aktuose numatytų reikalavimų ir procedūrų. Pareiškėjai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino vadovaujantis pirmiau nurodytais galiojančiais teisės aktais ir tai niekaip nėra susiję su jos tautybe, pilietybe, bendravimo kalba ir (ar) kitais pagrindais.

„Regitra prašo atmesti Pareiškėjos skundą dėl galimos diskriminacijos kaip nepagrįstą.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar AB „Regitra“ užtikrino tinkamą paslaugų teikimą Pareiškėjai nepaisant kalbos, tai yra, ar AB „Regitra“ darbuotojai nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto, reglamentuojančios paslaugų teikėjo pareigą įgyvendinti lygias galimybes, nepaisant, be kita ko, kalbos.

Pažymėtina, kad tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija, pačia bendriausia šio žodžio prasme, reiškia teisių sumažinimą arba atėmimą tam tikrai kategorijai asmenų dėl kokių nors jiems būdingų požymių. Diskriminacijos sąvoka paprastai siejama su lygių galimybių, lygiateisiškumo pažeidimu, o nediskriminavimas – su asmenų lygaus traktavimo, lygių galimybių realizavimo kategorijomis. Konstitucinė nediskriminacijos samprata atskleidžiama remiantis Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsniu, kuriame nustatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs, ir nurodoma, jog 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, Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, taip pat kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, asmenys negali būti diskriminuojami, jiems negali būti teikiama privilegijų (be kitų, Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d., 2016 m. spalio 27 d. nutarimai). 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 (be kitų, Konstitucinio Teismo 2017 m. gruodžio 19 d. išvada, 2019 m. sausio 11 d. nutarimas). Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimtys skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (be kitų, Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

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 (21 straipsnio 1 d.).

2000 m. birželio 29 d. Europos Sąjungos Tarybos direktyvoje 2000/43/EB įgyvendinant vienodo požiūrio principą asmenims, nepriklausomai nuo jų rasės arba etninės priklausomybės, pažymėta, kad lygybės prieš įstatymą teisė ir teisė į apsaugą nuo diskriminacijos visiems asmenims yra visuotinė teisė, pripažįstama pagal Visuotinę žmogaus teisių deklaraciją, Jungtinių Tautų konvenciją dėl visų formų diskriminacijos panaikinimo moterims, Tarptautinę konvenciją dėl visų rasinės diskriminacijos formų panaikinimo, Jungtinių Tautų pilietinių ir politinių teisių bei ekonominių, socialinių ir kultūrinių teisių paktus ir Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvenciją.

Pareiškėja nurodė, kad 2025 m. vasario 20 d. atvykusi į AB „Regitra“ Panevėžio filialą registruotis į vairavimo teorijos egzaminą, ji pateikė registratorei savo asmens dokumentus. Ji nurodė, kad nori laikyti vairavimo teorijos egzaminą rusų kalba, nes tokia galimybė, jos teigimu, yra numatyta. Pareiškėjos teigimu, AB „Regitra“ darbuotoja nepagarbiai numetė Pareiškėjos asmens dokumentus atgal, nurodydama, kad Pareiškėja nekalbanti lietuviškai, o rusų kalba su ja niekas neprivalo bendrauti. Skunde akcentuojama, kad AB „Regitra“ darbuotoja atsisakė registruoti Pareiškėją į vairavimo teorijos egzaminą.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktą, 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.

Vadovaujantis šia nuostata, „Regitra“ turėjo pareigą imtis veiksmų, kad paslaugos būtų suteiktos nepaisant asmeniui priskirtino požymio. AB „Regitra“ teigimu, jei klientas nemoka valstybinės kalbos, tokiu atveju esant galimybei darbuotojas turėtų pasiūlyti bendrauti kita abiems pusėms suprantama kalba arba kreiptis pagalbos į kolegas ar tiesioginį vadovą. Jeigu AB „Regitra“ nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria pageidauja bendrauti klientas, asmuo turi savo iniciatyva pakviesti kitą asmenį arba vertėją, galintį išversti kliento prašymą į valstybinę kalbą (kaip tai numato Taisyklių 22 punktą). Šiuo konkrečiu atveju, darbuotoja nesikreipė pagalbos, nes Pareiškėją galėjo aptarnauti ir aptarnavo jos pageidaujama rusų kalba.

Lygių galimybių įstatymas, kurio vykdymo priežiūrą atlieka lygių galimybių kontrolierė, nustato, kas yra diskriminacija ir koks elgesys, veiksmas (neveikimas) priskirtinas tam tikrai diskriminacijos rūšiai. Diskriminacija yra tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu (Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalis).

Tiesioginė diskriminacija yra elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus (2 straipsnio 9 dalis). 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 (2 straipsnio 5 dalis).

Direktyvos 2006/54/EB 19 straipsnio 1 dalyje nurodoma, kad valstybės narės taiko tokias pagal jų nacionalines teismų sistemas nustatytas priemones, kurios yra būtinos užtikrinti, kad tais atvejais, kai asmenys, manantys, jog jie nukentėjo, kadangi jiems nebuvo taikomas vienodo požiūrio principas, teismui ar kitai kompetentingai institucijai nurodo faktines aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, atsakovas turi įrodyti, kad vienodo požiūrio taikymo principas nebuvo pažeistas. Šio straipsnio 2 dalyje reglamentuojama, kad jo 1 dalis netrukdo valstybėms narėms nustatyti ieškovams palankesnes įrodymų taisykles. Pagal Europos Sąjungos Teisingumo Teismo jurisprudenciją, bendras principas yra tas, kad asmuo, laikantis save nukentėjusiu dėl vienodo požiūrio nesilaikymo, turi įrodyti faktines aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą, kad buvo tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija. Tik tuo atveju, jeigu šis asmuo įrodo tokias faktines aplinkybes, paskui atsakovas turi įrodyti, kad nebuvo pažeistas nediskriminavimo principas (žr. Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2011 m. liepos 21 d. sprendimą byloje Kelly, C-104/10, par. 30; 2012 m. balandžio 19 d. sprendimą byloje Meister, C-415/10, par. 34–38).

Taisyklių 14.3 punkte, nurodyta, kad institucija privalo organizuoti savo darbą taip, kad: asmens pageidavimu jo aptarnavimą institucijoje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, tam prireikus panaudojant priemones, kuriose nurodoma asmens aptarnavimo laikas ir vieta, institucijos darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją), užsienio kalbos, kuriomis šis darbuotojas galės aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis. Taisyklių 22 punktas nustato, kad Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba Taisyklių 25 punkte nustatytu atveju – kita, institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra institucijos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia

asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

Vadovaujantis šiomis nuostatomis, asmuo, kuris nekalba valstybine kalba, tačiau nori kreiptis į valstybės ir / ar savivaldybės įstaigą ar instituciją, privalo iš anksto užsiregistruoti arba ateiti su asmeniu, kuris galės išversti pokalbį į jam suprantamą kalbą. Nagrinėjamu atveju, „Regitra“ nurodė, kad tokios būtinybės nebuvo, nes darbuotoja, kuri aptarnavo Pareiškėją, kalbėjo rusų kalba ir galėjo laisvai susikalbėti.

„Regitra“ paaiškina, kad Pareiškėjai buvo suteikta visa būtina informacija, tačiau jai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino ne dėl to, kad ji kalba rusų kalba, o dėl to, kad ji pavėluotai pateikė asmens dokumentus. „Regitra“ teigimu, 2025 m. vasario 20 d. 10.00 val. Pareiškėja buvo užsiregistravusi Panevėžio padalinyje į B kategorijos teorijos egzaminą ir atvykusi turėjo pateikti Apraše numatytus dokumentus. Sprendimas leisti laikyti egzaminą priimamas tik patikrinus egzaminuojamojo (t. y. kliento) tapatybę (Aprašo 20 punktas). Pareiškėjai nepateikus asmens tapatybę patvirtinančio dokumento, jai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino. Pareiškėja į Panevėžio padalinį grįžo po 20 min., t. y. jau pavėlavusi į teorijos egzaminą, ir jai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino, kaip tai numato Aprašo 11 punktas. Pareiškėjai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino vadovaujantis Aprašo nuostatomis ir tai niekaip nėra susiję su jos tautybe, pilietybe, bendravimo kalba ir (ar) kitais pagrindais. „Regitra“ pažymėjo, kad tai, jog Pareiškėjai yra sudarytos sąlygos laikyti teorijos egzaminą rusų kalba, patvirtina jos ankstesnis (2025 m. vasario 12 d.) apsilankymas Panevėžio padalinyje. Pareiškėja 2025 m. vasario 12 d. 15.30 val. buvo užsiregistravusi Panevėžio padalinyje į B kategorijos teorijos egzaminą ir jį laikė rusų kalba (Prašymo Nr. 7411888 kopija pridedama), tačiau tą dieną teorijos egzamino neišlaikė.

Pareiškėja skunde neminėjo aplinkybės, jog ji nebuvo prileista prie teorijos egzamino dėl asmens tapatybės dokumento nepateikimo. Pareiškėjos teigimu, ji pateikė asmens tapatybės dokumentus, tačiau dėl kalbos, jai atsisakyta teikti paslaugas.

Kartu su Raštu „Regitra“ pateikė Standartą, kurio 12.1 papunktis nustato, kad AB „Regitra“ darbuotojai, aptarnaujantys klientus, bendrauja lietuvių kalba. Standarto 12.3 papunktis numato galimybę Klientų aptarnavimo centrų padaliniuose teikti paslaugas užsienio kalba žodžiu, jei kalbos mokėjimo lygis užtikrina aiškų supratimą ir bus išvengta supratimo klaidų. „Regitra“ teigimu, darbuotoja Pareiškėją aptarnavo rusų kalba, kadangi puikiai kalba nurodyta kalba, taip pat savo paaiškinime nurodo, kad bendravimas vyko sklandžiai ir Pareiškėjai buvo paaiškinta, kodėl jai nebuvo

leista laikyti teorijos egzamino. Taip pat su Raštu pateiktas Smurto prevencijos aprašas, kuriame išdėstyti ne tik įmonės darbuotojų tarpusavio bendravimo principai, bet ir bendravimo principai su kitais asmenimis. AB „Regitra“ netoleruojamas priekabus ir smurtinis, neetiškas ir nepagarbus elgesys su darbuotojais ir kitais asmenimis (Smurto prevencijos aprašo 5 punktas). AB „Regitra“ darbuotojai privalo gerbti kito asmens orumą, mandagiai ir pagarbiai bendrauti su kitais asmenimis, savo elgesiu užtikrinti darbo aplinką, kurioje kitas asmuo nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančių, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų (Smurto prevencijos aprašo 9 punktas). Rašte atkreiptas dėmesys, kad AB „Regitra“ visus klientus aptarnauja tokiomis pačiomis sąlygomis, laikydamasi teisės aktuose numatytų reikalavimų ir procedūrų.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnį, teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių, juridinių asmenų, kitų organizacijų ir jų padalinių skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo, nurodymo diskriminuoti, persekiojimo, priešiško elgesio ar neigiamų padarinių dėl skundo dėl diskriminacijos pateikimo, dalyvavimo byloje dėl diskriminacijos ar pranešimo apie diskriminaciją faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Tiriant skundą dėl įrodymų pakankamumo ir patikimumo turi būti sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad įrodymai neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą. Vertinant keletą įrodymų, lemia ne tik kiekvieno iš įrodymų patikimumas, bet ir įrodomųjų duomenų tarpusavio santykis – ar nėra prieštaravimų tarp jų, ar šalutiniai duomenys patvirtina pagrindinius, ar pakankami yra tiesioginiai duomenys, ar nuoseklūs yra šalutiniai įrodomieji faktai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. sausio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-150/2007; 2008 m. sausio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-18/2008). Kai iš skirtingų byloje pateiktų įrodinėjimo priemonių gaunama prieštaringa

informacija, teismas turi šį prieštaravimą išspręsti, tai yra atsakyti į klausimą, kuria informacija (duomenimis) vadovautis, o kurią atmesti, turi įvertinti ne tik kiekvieno įrodymo įrodomąją reikšmę, bet ir įrodymų visetą, ir tik iš įrodymų visumos daryti išvadas apie tam tikrų įrodinėjimo dalyku konkrečioje byloje esančių faktų buvimą ar nebuvimą (Aukščiausiojo Teismo 2016 m. rugsėjo 30 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-400-701/2016).

Pareiškėjos ir „Regitra“ pateikti duomenys yra priešaringi, nes, Pareiškėjos teigimu, ji nebuvo aptarnauta dėl kalbos, „Regitra“ teigimu, Pareiškėjai nebuvo leista laikyti teorijos egzamino ne dėl kalbos, o dėl to, kad laiku nebuvo pateiktas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas. Akivaizdu, jog tarp Pareiškėjos ir „Regitra“ darbuotojų įvyko nesutarimas, tačiau duomenų, patvirtinančių, kad Pareiškėja nebuvo aptarnauta „Regitra“ darbuotojos dėl kalbos, nėra. Rašte minima, jog Pareiškėja išreiškė nepasitenkinimą ir iškviėtė policiją, pareigūnams ji nurodė, kad paslauga jai nebuvo suteikta dėl tautybės ir pasirinktos bendravimo kalbos. Atvykusiems pareigūnams „Regitra“ darbuotoja paaiškino susiklosčiusią situaciją ir patikino, kad sprendimas nebuvo susijęs su asmens tautybe ar kalba, o tik su būtinų dokumentų pateikimo reikalavimu.

Vertinant išdėstytas aplinkybės konstatuotina, jog tyrimo metu nenustatytos (nepatvirtintos) aplinkybės dėl paslaugų nesuteikimo dėl kalbos. Trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą, tyrimas nutrauktinas.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsniu, 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu, lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Nutraukti tyrimą, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir AB „Regitra“.

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