

## ZÁPIS Z KULATÉHO STOLU „SPOLEČNĚ PROTI DISKRIMINACI“

### Diskusní skupina: Efektivní ochrana spotřebitele před diskriminací

23. května 2017

#### Moderující:

Jana Kvasnicová	Kancelář veřejného ochránce práv
Barbara Kubátová	Kancelář veřejného ochránce práv

#### Účastníci a účastnice:

Iveta Walterová	Česká národní banka
Václav Bartík	Česká národní banka
Jan Krňanský	Česká obchodní inspekce
Daniela Hlatká	Česká obchodní inspekce
Aleš Havíř	Česká obchodní inspekce
Irena Garbová	Český telekomunikační úřad
Vítězslav Šrajer	Český telekomunikační úřad
Zdeněk Málek	Generální ředitelství cel
Pavel Sulík	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Lenka Manduláková	Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
Lenka Burešová	Rada pro rozhlasové a televizní vysílání
Soňa Tichá	Rada pro rozhlasové a televizní vysílání
Radek Jiránek	Úřad vlády ČR

Dne 23. května 2017 se v Kanceláři veřejného ochránce práv (KVOP) konal kulatý stůl s názvem „Společně proti diskriminaci“. V rámci této události se sešla diskusní skupina, která se zabývala efektivní ochranou spotřebitele před diskriminací.

**Jana Kvasnicová** úvodem přivítala účastníky, představila se, oznámila, že je garantkou oblasti rovného zacházení v přístupu ke zboží a službám Oddělení rovného zacházení a představila kolegyni Barbaru Kubátovou.

**Barbara Kubátová** doplnila, že rovněž pracuje na Oddělení rovného zacházení, zabývá se často přístupem ke zboží a službám ve svých spisech a vyzvala účastníky k představení a k tomu, aby se nezdřáhali sdělit případné poutavé či zábavné historky ze své praxe.

**Radek Jiránek** k tomu uvedl, že je ředitelem Agentury pro sociální začleňování při Úřadu vlády ČR. Dále zmínil, že se mimo jiné zabývá i ochranou nezabavitelné částky na účtu v případě exekucí, a když agentura vede diskusi s bankami, pobavilo je, když se v rámci diskuse o softwarových řešeních dozvěděli, že jenom vypracování analýzy ohledně takového řešení by stálo stovky milionů.

**Zdeněk Málek** uvádí, že pracuje na Odboru dohledu Generálního ředitelství cel. Uvádí, že oddělení má téměř čtyřicet kompetencí a jednou z nich je i oblast hazardních her. Pouze v této oblasti má odbor kompetenci v oblasti diskriminace spotřebitele. Jde tedy o velmi úzkou kompetenci. Rád by tedy získal

konkrétní poznatky z praxe o tom, jak může být v této oblasti vykonáván státní dozor, ač agenda zatím není výrazně zastoupena (od ledna se objevil jeden podnět a aktivně problémy v oblasti vyhledávány nejsou).

**Lenka Manduláková** uvádí, že pracuje na Ministerstvu průmyslu a obchodu, konkrétně na Oddělení spotřebitelské legislativy. V současné době řeší jediný případ, který se týká diskriminace, nicméně si uvědomuje spornost ustanovení v zákoně o ochraně spotřebitele. Za zábavné považuje například to, že jedna ze stěžovatelek poslala 28 emailů během několika dní.

**Iveta Walterová** uvádí, že pracuje v České národní bance, konkrétně v rámci Odboru poskytovatelů spotřebitelských úvěrů nebankovními institucemi. V rámci sekce dohledu II je potom řešena ochrana spotřebitele tam, kde se poskytuje spotřebitelský úvěr.

**Václav Bartík** k tomu uvádí, že je rovněž zaměstnán v České národní bance, v rámci stejného odboru, Referátu kontroly na místě. V ČNB dle jeho slov postupně dochází k organizačním změnám, které souvisí s rozpuštěním Samostatného odboru ochrany spotřebitele, jednotlivé dohledové sekce budou dohlížet na ochranu spotřebitele v konkrétních sektorech. Uvádí tak, že se zabývá pouze spotřebitelskými úvěry. Nadto dodává, že ne každé odlišné zacházení je diskriminací a velmi často jde pouze o dojmy.

**Lenka Burešová** uvádí, že pracuje v rámci Rady pro rozhlasové a televizní vysílání, Odboru analýzy televizního vysílání. V rámci své praxe analyzuje a vyhodnocuje divácké stížnosti a zde se se, mimo jiné, setkává s problematikou nenávistných projevů.

**Soňa Tichá** udává, že pracuje rovněž v Radě pro rozhlasové a televizní vysílání, v rámci stejného odboru.

**Jan Krňanský** uvádí, že je vedoucím Oddělení ochrany spotřebitele České obchodní inspekce. Diskriminace byla zařazena do rámce komplexní kontroly. Za minulý rok proběhlo celkem 1412 kontrol, v jejichž rámci bylo kontrolováno dodržování zákazu diskriminace spotřebitele při prodeji výrobků nebo poskytování služeb. Porušení zákazu diskriminace spotřebitele bylo prokázáno v 19 případech. Záběr činnosti ČOI je v této oblasti široký, diskriminaci pojímají komplexně. Nicméně jde dle jeho názoru především o věc pohledu a ne každou formu diskriminace je reálné v rámci terénních kontrol odhalit.

**Daniela Hlatká** uvádí, že pracuje na Oddělení právním České obchodní inspekce. Při vydávání stanovisek a v odpovědích na dotazy veřejnosti se setkávají i s diskriminací. V loňském roce Oddělení řešilo výklad § 6 zákona o ochraně spotřebitele, v prosinci jim Krajský soud v Ostravě zrušil rozhodnutí týkající se diskriminace z důvodu státní příslušnosti, poněvadž nešlo o důvod obsažený v antidiskriminačním zákoně (hoteliér neubytovával Rusy kvůli situaci na Krymu). Podali tedy kasační stížnost.

**Jana Kvasnicová** k tomu uvedla, že bude moc ráda, kdyby mohla obdržet v této věci spisovou značku.

**Aleš Havíř** uvedl, že je zaměstnán rovněž v rámci České obchodní inspekce, konkrétně se jedná o Odbor kontroly v Jihomoravském a Zlínském kraji. Jeho činnost spočívá ve vedení inspektorů zejména v tom, co mají kontrolovat, jak mají kontrolovat a kde.

**Vítězslav Šraj** uvedl, že je vedoucím oddělení Rozhodování sporů a ochrany spotřebitele se zaměřením na elektronické komunikace a poštovní služby. V rámci činnosti oddělení jsou řešeny i spotřebitelské spory, které jsou posuzovány z hlediska právních předpisů, zejména zákona

o elektronických komunikacích a zákona o poštovních službách (výjimečně podle § 6 zákona o ochraně spotřebitele). Jsou podávány i stížnosti, kde je označena diskriminace, ale po prošetření je zjištěno, že se o diskriminaci nejedná.

**Irena Garbová** uvedla, že pracuje pro Český telekomunikační úřad. Konkrétně se zabývá poštovními službami. V loňském roce se objevil případ, který se týkal jedné konkrétní pobočky a obsluhy zdravotně postižené osoby, po prošetření ale nebylo pochybení ze strany pošty prokázáno.

**Pavel Sulík** uvedl, že pracuje na Ministerstvu práce a sociálních věcí, konkrétně na Oddělení politiky stárnutí. Jde o průřezovou agendu, která se dotýká i ochrany spotřebitele-seniora, týká se i mezilidských vztahů, nabízení služeb, zboží a dalších záležitostí.

**Jana Kvasnicová** poděkovala řečníkům za poskytnuté informace. Oznámila, že program započne navázáním na loňský kulatý stůl, bude učiněno shrnutí a moderátorky uvedou, jaký měly výsledky loňského kulatého stolu vliv na praxi veřejné ochránkyně práv. Následně je plánovaná diskuse nad konkrétními tématy a konkrétními modelovými situacemi, které mají předobraz v reálně řešených případech.

**Barbara Kubátová** shrnula, že v rámci loňského kulatého stolu byla předmětem zejména debata o interpretaci ustanovení § 6 zákona o ochraně spotřebitele a vztahu k antidiskriminačnímu zákonu a všem formám diskriminace. Byly předloženy tři varianty interpretace ustanovení, k nimž se zástupci a zástupkyně jednotlivých orgánů vyjadřovali, hledali problémy a možné kolize, tedy:

- Ustanovení § 6 zákona o ochraně spotřebitele zahrnuje diskriminaci dle antidiskriminačního zákona a diskriminaci z důvodu státní příslušnosti občanů EU.
- Ustanovení § 6 zahrnuje diskriminaci dle antidiskriminačního zákona, diskriminaci z důvodu státní příslušnosti občanů EU a případy tzv. hospodářské diskriminace.
- Ustanovení je generální klauzulí, přičemž je vždy nutné uplatnění testu proporcionality.

Uvedla, že z loňské diskuse vzešly některé přetrvávající sporné otázky. Jednalo se zejména o otázku, zda každý případ diskriminace naplňuje intenzitu správního deliktu, a o otázku neústavnosti trestání v případě tzv. hospodářské diskriminace z důvodu neurčitosti skutkové podstaty deliktu.

**Jana Kvasnicová** sdělila, že ochránkyně se ve svém stanovisku systematicky nepřiklonila k žádné ze tří možností. Nevidí své poslání v tom, aby razila konkrétní teorii. Je na inspekčních orgánech, které s ustanovením pracují, aby samy učinily výklad tohoto ustanovení. Ochránkyně se zabývá pouze tím, co navazuje na její kompetence a co vyplývá z ustanovení § 1 odst. 1 a § 1 odst. 5 zákona o veřejném ochránci práv. Jedná se v této věci konkrétně o dvě kompetence, které se mohou v těchto tématech dostávat do kolize. Efektivní ochrana před diskriminací totiž úřady aktivizuje a mnohdy zvyšuje jejich represí. Snažíme se tak vždy nalézat rovnováhu mezi oběma kompetencemi. Ochránkyně bude nicméně trvat na tom, aby se antidiskriminační zákon užíval důsledně jako výkladový prostředek ustanovení § 6, aby se inspekční orgány důsledně zabývaly všemi uvedenými důvody a všemi formami diskriminace, tedy nepostihovaly toliko diskriminaci přímou. V případech, kde nebude naplněn žádný z důvodů dle AdZ ochránkyně věnuje pozornost i zvláštnímu důvodu, jímž je občanství členských států EU, který vychází z práva EU. Co se týče hospodářské diskriminace, dá se očekávat spíše to, že se ochránkyně bude zabývat toliko excesy. Ve zbytku je potřeba pracovat s tím, že některému rozlišování se právem bránit nelze či pouze soukromoprávní cestou a není zde prostor pro správně právní trestání. Nakonec uvedla další část programu, jež bude spočívat v diskusi nad konkrétními případy.

## ŽENA NEMŮŽE BÝT ŠÉFKUCHARĀKOU

**Jana Kvasnicová** představila skutkový stav pŕípadu. Jednalo se o rozhovor v rádiu, konkrétně rozhovor moderátora a provozovatele restauračního zařízení, kdy moderátor vyjádřil, že ženy nemohou zvládat tempo profesionálního vaření, ovšem obsluha je od servírky příjemnější, nežli od číšníka. Dále položila otázku, zda by výrok mohl být v rozporu se zákonem o rozhlasovém a televizním vysílání, zda došlo k zásahu do práv či je výrok jiným způsobem problematický.

**Aleš Havíř** vyjádřil, že je výrok nepochybně šovinistický.

**Jan Krňanský** odkázal na existenci etického kodexu.

**Vítězslav Šraj** uvedl, že moderátor by si podobné výroky neměl dovolit.

**Soňa Tichá** vyjádřila, že jde o problematický výrok, nicméně nedosahuje intenzity správního deliktu podněcování k nenávisti. Není interpretovatelný jako normalizace nenávisti. Muselo by jít o pŕípad, kdy by byla zhmotňována představa násilí na ženách, ovšem toto ženy ohrozit nemůže. Pokud by byl výrok učiněn v rámci zpravodajství a politické publicity jde o neobjektivitu, poněvadž zde subjektivní hodnotící soudy nemají prostor. I přesto vše se ovšem domnívá, že jde o výrok krajně neetický.

**Jan Krňanský** uvedl, že rovněž záleží na tom, zda jde o soukromou či veřejnoprávní rozhlasovou stanici a na nastavení vnitřních kontrolních mechanismů.

**Václav Bartík** uvádí, že moderátor má moderovat diskusi a jeho názory nikoho nezajímají. Ač je výrok velmi nevhodný, rozhodně nejde o delikt.

**Soňa Tichá** uvedla, že pokud má předmětná rozhlasová společnost etický kodex, určitá odpovědnost zde shledána být může.

**Jana Kvasnicová** uvedla, že je možné namítat poškození ostatních provozovatelů, kteří ženy na kuchařských pozicích zaměstnávají, poněvadž ve stínu tohoto výroku to z nich činí špatnou restauraci.

**Soňa Tichá** uvedla, že Rada pro rozhlasové a televizní vysílání může výrok řešit jen z hlediska dopadu na diváky či posluchače.

**Jana Kvasnicová** se dotázala, zda se Rada pro rozhlasové a televizní vysílání již setkala s podněcováním k nenávisti z důvodu pohlaví.

**Soňa Tichá** uvedla, že si obdobný pŕípad nevybavuje, poněvadž prakticky vždy se v pŕípadech podněcování k nenávisti jedná o důvod etnicity.

**Václav Bartík** k tomu uvedl, že nechápe sousloví „nenávist vůči pohlaví“. Kategorizování je v takovém pŕípadě velmi umělé.

**Jana Kvasnicová** vyzvala diskutující k vyjádření osobního názoru na to, zda lze spatřit jako přínosné, kdyby se do zákona o rozhlasovém a televizním vysílání dostala povinnost k respektu z důvodu pohlaví.

**Aleš Havíř** k tomu dodal, že některé věci by měly zůstat samoregulaci.

**Václav Bartík** připomíná, že se pohybujeme na půdorysu základních práv. Rozumný člověk se obdobné věci nedopustí a dopustí se jí pouze „trouba“. Vytvářet z tohoto zákonnou normu je krajně nevhodné, poněvadž jde toliko o morální apel.

**Iveta Walterová** uvádí, že by se související problémy měly řešit hlavně v individuálních věcech, nikoli nevhodně zobecňovat.

**Václav Bartík** uvádí, že v dané věci shledává dva aspekty. Zaprvé se žena může cítit uražená, zadruhé jde o otázku obecné osvěty.

**Aleš Havíř** se domnívá, že veřejný ochránce práv má zejména lidem vštěpovat, že některé věci si musí vybojovat sám. Zejména občanskoprávní žaloba je zde legitimním způsobem ochrany.

**Jana Kvasnicová** k tomu uvedla, že ochránkyně stěžovatele o této možnosti v daných případech vždy informuje.

**Václav Bartík** problém shledává v tom, že společnost tenduje k tomu, že brzy bude obtěžováním i pouhý pozdrav. Jde o pouhý názor, pocit, míru citlivosti informace ke každému z nás. Tyto interpersonální vztahy pak promítnout do deliktních jednání v poměru jedna ku jedné nelze. Občas něco někoho potěší a někdo se zase zamračí. Nelze bojovat na poli pocitů a emocí. Základem je vyvažovat, přemýšlet a používat zdravý rozum.

### **NAKOUPIT MŮŽEŠ, ALE UKAŽ TAŠKU**

**Barbara Kubátová** seznámila diskutující se skutkovým stavem. Paní byla obviněná po ukončení nákupu pracovníky prodejny z krádeže a byla vyzvána, aby ukázala obsah tašky. Paní výzvu neuposlechla a počkala na příjezd policie, která konstatovala, že nic neodcizila. Rovněž se pracovníci vyjadřovali nelichotivě vzhledem k romské etnicitě ženy. Barbara Kubátová položila diskutujícím otázku, zda podle jejich názoru šlo o diskriminaci a jaký způsob kontroly je zde vhodný, případně zda toto jednání dosahuje intenzity správního deliktu a jaké důkazy by bylo třeba zajistit.

**Zdeněk Málek** uvedl, že základem události byl fakt, že je paní Romka, tedy diskriminace to je. Bude ovšem problematické v konkrétní situaci to dokázat.

**Barbara Kubátová** doplnila, že postoj prodejny se měnil. Nejprve konstatovali, že událost nastala proto, že s paní již problémy s krádežemi měli, ale to byla prokazatelně lež. Poté událost odůvodňovali tím, že v její tašce viděli plastovou láhev s nápojem a domnívali se, že ji ukradla. Je ovšem pravděpodobné, že motivem byla skutečně barva pleti.

**Václav Bartík** připomíná, že dokázat takový skutek na základě řetězce nepřímých důkazů je velmi obtížné. Pokud nejsou k dispozici kamerové záznamy, jde o předem prohraný spor. Tohle se stává běžně. Že pokladní kontrolují tašky je standardní. Vidí na kameře podezřelý pohyb, zastaví člověka a chtějí si celou věc ověřit. Uvádí, že řízení ve věci diskriminace by zde nezahajoval a spíše jde o urážku nežli o diskriminaci.

**Barbara Kubátová** se diskutujících táže, jak by hodnotili samotnou skutečnost, že lidé bílé pleti kontrolování nejsou.

**Iveta Walterová** k tomu uvádí, že takto najisto ale situaci postavit nelze. To, že jsou kontrolováni toliko Romové, musí být prokázáno.

**Zdeněk Málek** uvádí, že firma od začátku tvrdila, že kvůli barvě kůže kontrola provedená nebyla. To se prostě prokázat nedá.

**Václav Bartík** uvádí, že prokázat danou věc lze toliko na základě kamerových záznamů. Potom má smysl zahájit řízení. Jiný způsob kontroly vždy bude znamenat tvrzení proti tvrzení, což ve správním řízení nemůže obstát.

**Soňa Tichá** uvádí, že případ je ekvivalentní, jako ve věci postupu revizorů v prostředcích hromadné dopravy. Ti kontrolují lidi s „dredy“ a dále ty, co jsou ve městě noví (např. se rozhlíží, neví, kam nastoupit) a je pravděpodobné, že nemají lístek. Typologie prostě vždycky v určité formě existuje.

**Vítězslav Šraj** uvádí, že otázkou je, jaké má firma praktické zkušenosti s nakupujícími. Pokud je vyšší pravděpodobnost, že došlo k protiprávnímu činu, je obezřetnost na místě.

**Zdeněk Málek** konstatuje, že i „ochranka“ může mít určitou předchozí zkušenost a jakási „minianalýza“ situace jí velí určitým způsobem pragmaticky jednat.

**Radek Jiránek** k tomu dodává, že takové případy jsou motivovány rasově. Nejde o rasovou diskriminaci ve své podstatě, ale o pragmatický postup orgánu, ač takový postup není správný. Otázkou je, jak z toho ven a jaké důkazní prostředky využít. To je velice složité.

**Vítězslav Šraj** konstatuje, že kdyby došlo na důkazní povinnost, firma by pravděpodobně prohlásila, že nemá žádné údaje ani kamerové záznamy o dané události.

**Radek Jiránek** k tomu uvedl, že některé záznamy se ale povinně archivují. Soukromý subjekt musí mít ovšem na možnost pořizovat nahrávky licenci, jinak jde pouze o „live“ záznam situace v prodejně.

**Jana Kvasnicová** uvedla, že ochránkyně danou věc kvalifikovala tak, že urážky samy o sobě jsou nepatřičné a mohlo by jít o obtěžování. Antidiskriminační zákon se pak zde promítá do ustanovení § 6 zákona o ochraně spotřebitele.

**Aleš Havíř** uvádí, že v dané věci na prodejnu byly poslány inspektorky, hodinu a půl po nich přišla spotřebitelka jakožto přizvaná osoba. Inspektorky monitorovaly terén, udělaly si nákup a nikdo nešacoval je, ani stěžovatelku. Z předchozího jednání se firma různými klíčkami vymluvila, čímž kontrola skončila.

**Barbara Kubátová** ocenila iniciativu a postup České obchodní inspekce v této věci.

**Jana Kvasnicová** uvedla, že z pohledu ochránkyně je tato uplatněná metoda označena jako testování. Jde i o metodu, kterou lze použít k získání přehledu o tom, jak kontrolovaný obvykle postupuje a jak získat důkaz. Ocenila, že inspekční orgány tento typ kontroly používají, poněvadž je to velmi přínosné.

**Aleš Havíř** k tomu uvádí, že v současném legislativním procesu je norma, jež inspekci umožní získávat i falešné občanské průkazy, navíc již teď může pořizovat utajované nahrávky.

**Jana Kvasnicová** se dotázala zástupců České národní banky, zda si dokáží představit na pobočce konkrétní banky provedení takového testování.

**Václav Bartík** k tomu uvedl, že kontrola banky je systémovou záležitostí, která trvá asi rok. Tzv. „mystery shopping“ ČNB nemá v kompetencích. Lze ovšem provádět kontrolní nákupy ve směnárnách a úřední záznamy z těchto kontrol jsou pak součástí kontrolního protokolu.

**Iveta Walterová** dodala, že by šlo nicméně o vhodnou metodu vzhledem k odhalení nejrůznějších nekalých praktik.

**Jana Kvasnicová** prohlásila první část diskuse za ukončenou a vyhlásila obědovou přestávku.

## CHCEME POUZE ČESKÉ STÁTNÍ OBČANY

**Jana Kvasnicová** shrnula skutkový stav dalšího případu. Šlo o rozlišování při poskytnutí služby z důvodu cizího občanství. Na internetových stránkách měl zprostředkovatel služby pro další subjekty (poskytovatele) uvedeno, že některé služby jsou vhodné toliko pro české státní občany. Inspekční orgán za toto jednání uložil pokutu ve výši 4 000 Kč. Dále uvedla otázku k diskusi, která spočívá v tom, zda při ukládání sankce co do její výše hraje nějakou roli důvod rozlišování.

**Iveta Walterová** se dotázala, zda nebyla důvodem potřeba toliko pracovníků, kteří hovoří česky.

**Jana Kvasnicová** uvádí, že v dané věci o práci nešlo. Klienti realitních kanceláří si v aplikaci mohli vybrat, zda svůj byt pronajmou jen lidem, co mají českou státní příslušnost i státní příslušnost cizí, a to zatržením kolonky v příslušném formuláři.

**Aleš Havíř** uvedl, že si dokáže představit, že by to diskriminace být nemusela. Vlastník by zkrátka trval na tom, že s nájemci chce pravidelně komunikovat a neovládá cizí řeč.

**Václav Bartík** uvedl, že při výši sankce by to roli hrát nemělo. Pokud došlo k porušení, materiální stránka jako taková byla naplněna, nastupuje pro všechny případy stejná objektivní odpovědnost.

**Vítězslav Šrajber** uvádí, že pokud bude osoba nabízet k pronájmu byt, měla by mít možnost stanovit podmínky, a to nejen z hlediska občanství, ale i jiných hledisek.

**Barbara Kubátová** poznamenává, že jde zejména o to, že nastavení portálu umožnilo pronajímatelům zaškrtnout nejrůznější políčka. Šlo tedy o možnost, jež realitní kancelář nabídla poskytovatelům služby.

**Zdeněk Málek** se táže, zda to, že je byt vhodný pro Čechy implikuje zároveň to, že je nevhodný pro cizince.

**Barbara Kubátová** vysvětluje, že ten, kdo si chtěl byt pronajmout, musel formulář rovněž vyplnit a nabídku měl poté již selektovanou o byty, které byly označeny jako pro cizince nevhodné.

**Daniela Hlatká** poznamenává, že kritérium vhodnosti ale nemůže být diskriminační.

**Václav Bartík** uvádí, že řízením před soudy realitní kanceláře v těchto věcech již prošly, ovšem s rozhodnutím hrubě nesouhlasí. Ve správním trestání kategorie pokusu či návodu neexistuje. Navíc existuje legální kategorie přímého marketingu cíleně směřovaného určitým klientům, který nemůže být diskriminací.

**Daniela Hlatká** uvádí, že jí přijde vhodnější opačný postup, kdy u vybraných bytů bude uvedeno „vhodné i pro cizince“.

**Jana Kvasnicová** uvádí, že v konkrétním případě si stěžoval občan státu EU, jenž má právo na přístup k těmto službám stejný, jako český občan, a to bez ohledu na jazyk.

**Václav Bartík** uvádí, že je třeba si připomenout, že obdobné služby poskytují pouze lidé a neprávnicki. Jde o „marketéry“, kteří jdou za cílem, za trhem a za klientem. Potřebují klienty a ne je odrazovat. Pokud je jim poskytnuta konkrétní informace o nevhodnosti opatření, v drtivé většině nemají problém diskriminační opatření odstranit. Pokud ČNB někde shledá omezení z důvodu státní příslušnosti,

upozorňuje na to. Na jednu stranu je třeba podporovat volný trh, ale někdy je třeba i ukázat, kde jsou jisté mantinely.

**Aleš Havíř** prohlásil, že by rád slyšel názor přítomných na vztah důvodů rozlišování a uvažování o výši sankce. Vnímá to tak, že důvod, který člověk nemůže ovlivnit (jako je pohlaví či rasa) je závažnější než národnost. Tu si lze zvolit vlastní volbou, jakou kdo uzná za vhodné. V rámci sčítání lidu se například k romské národnosti přihlásilo pouhé minimum občanů.

**Soňa Tichá** k tomu uvádí, že není klíčové, zda se za Roma osoba prohlásí.

**Aleš Havíř** dodává, že na internetu nejde o kontakt „face to face“. Zde je právě pouze napsané, že je někdo Rom, je tak pouze pojmenován.

**Jana Kvasnicová** uvádí, že jsou určité důvody, které jsou nezměnitelnými charakteristikami, tedy nejsou založeny na volbě jednotlivce. Táže se také, zda to podle zúčastněných má pro úvahy o sankci nějaký význam.

**Pavel Sulík** uvádí, že na internetovém portálu zkrátka mělo být uvedeno, že některé služby jsou vhodné pro česky hovořící. Tím by se dalo vyhnout srovnávání státní příslušnosti.

**Jana Kvasnicová** konstatuje, že ochránkyně k dané věci přistupuje způsobem, který vychází z judikatury SDEU. Ta zdůrazňuje, že sankce musí být účinná a není možné se spokojit s pouhým symbolickým zadostiučiněním.

## DISKRIMINOVAT CHTĚL MAJITEL

**Barbara Kubátová** uvedla skutkový stav dalšího modelového případu. Zde realitní makléřka uzavřela smlouvu o zprostředkování služeb s majitelem nemovitosti, kde bylo uvedeno, že makléřka nevyslyší diskriminační požadavky pronajímatele. Majitele na to upozornila. O byt projevila zájem romská rodina, na prohlídku se dostavil i majitel, který odmítl této rodině byt pronajmout a neodpustil si rasově nevhodnou poznámku. Realitní makléřka s pronajímatelem ukončila spolupráci a rodině se omluvila. V daném případě jde o judikovanou věc, nicméně je zde namodelován specifický případ, protože cílem je diskuse o výkladu ustanovení § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Barbara Kubátová vznesla dotaz, zda je na místě v takovém případě realitní kanceláři uložit pokutu a zda by se jednalo o situaci, kde je vhodné aplikovat toto ustanovení.

**Aleš Havíř** uvádí, že deliktní odpovědnost realitní kanceláře zde neexistuje.

**Václav Bartík** uvádí, že jde o soukromoprávní problém. Kdyby se realitní kancelář domluvila s majitelem, že za něj uzavře smlouvu, měla by odpovědnost realitní makléřka. V tomto případě by totiž plnila vůli majitele.

**Barbara Kubátová** vznesla dotaz, zda se diskutující domnívají, že by se makléřka dostala pod předmětné ustanovení zákona o ochraně spotřebitele.

**Daniela Hlatká** k tomu uvádí, že by vůbec v dané situaci předmětné jednání neuvažovala o deliktu v jednání realitní makléřky a nepřičítala by jí to. Výrok pronesl majitel a nebylo to v rámci zprostředkování. Makléřka ukončila spolupráci, takže potom byt nepronajala nikomu.

**Aleš Havíř** konstatuje, že se v tomto případě makléřka ničeho nedopustila.



**Daniela Hlatká** konstatuje, že kdyby makléřka znovu byt nabízela, přihlásila by se další rodina a majitel prohlásil obdobný výrok, už dopředu věděla, že toto bude následovat a šlo by tedy již o její problém.

**Aleš Havíř** uvádí, že v takovém případě by neshledal diskriminaci, ale nekalou praktiku.

**Jana Kvasnicová** uvádí, že ochránkyně zvažovala, jak by situace vypadala, kdyby zde odpovědnost makléřky vznikla, a kdy by bylo možné uplatnit liberaci dle ustanovení § 24b.

**Zdeněk Málek** uvedl, že makléřka v dané věci udělala maximum a nemohla udělat více. Bylo by zde tedy vhodné předmětné ustanovení uplatnit.

**Václav Bartík** se domnívá, že makléřka zvolila správné řešení, aby si zachovala tvář a zároveň se nedopustila deliktu.

**Aleš Havíř** konstatuje, že zde neexistuje způsob, jak realitní makléřce jednání přičíst.

**Jana Kvasnicová** vznesla dotaz, zda by se změnila kvalifikace, kdyby makléřka v jednání (nabízení bytu k pronájmu) na základě pokynů pronajímatele pokračovala.

**Aleš Havíř** k tomu uvádí, že v takovém případě by se pravděpodobně postupovalo podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele, jelikož by se jednalo spíše o klamavé opomenutí.

**Václav Bartík** uvádí, že pokud by makléřka byt nadále ponechala v nabídce, sama od sebe by jej nenabízela Romům, dalo už by se o tom uvažovat.

**Barbara Kubátová** vznesla dotaz, zda tedy podle účastníků v dané věci rozhoduje to, že makléřka ukončila s majitelem bytu spolupráci.

**Václav Bartík** k tomu uvádí, že jistě ano. Makléřka totiž odmítla pokračovat v potenciálně diskriminačním jednání.

## **POKUD SE VOZÍK NEVEJDE, MÁTE SMŮLU**

**Jana Kvasnicová** uvedla skutkový stav další modelové situace. Jedná se o osobu s pohybovým postižením upoutanou na invalidní vozík, která se ve městě, kde bydlí, setkává s problémy v dopravě. Jednou za hodinu zde jezdí nízkopodlažní vozy MHD, ale často se stává, že tento vůz jezdí zcela zaplněn. Zadní dveře se pro vozíčkáře navíc otevírají až tehdy, co všichni klasicky předními dveřmi nastoupí. Osoba upoutaná na invalidní vozík se proto do autobusu často vůbec nedostane. Otázkou je, zda by se mohlo jednat o diskriminaci, případně v jaké formě a jaké mohou být způsoby řešení dané situace.

**Daniela Hlatká** k tomu uvádí, že by bylo logické, kdyby řidič, který vidí vozíčkáře, nejdříve pustil dovnitř jeho, a pak by až by měli nastupovat ostatní.

**Václav Bartík** uvádí, že jelikož se jedná o hromadnou dopravu, je třeba uvažovat vícero předpisů. O diskriminaci by šlo, kdyby podmínky nebyly adekvátní. V daném případě jde o organizační opatření, pokud je zákonem zajištěno právo na bezbariérovou přepravu, tak by o diskriminaci jít mohlo. Ověření by potom nebylo složité, poněvadž existují přepravní řády a pravidla výkonu služby, inspekce může skvěle dokumentovat reálné chování a tvrzení ověřit. Tím by se ověřilo, že určité pravidlo výkonu činnosti společnosti je nevhodné a vyžadovala by se jistá nápravná opatření.

**Iveta Walterová** uvádí, že pokud by záležitost šla řešit pouhým pokynem řidiče, stejně nebude respektován ze strany všech cestujících.

**Zdeněk Málek** uvádí, že zejména dopravce za to, že autobus jedí plný, nemůže.

**Václav Bartík** k tomu uvádí, že čistě objektivní důvod, jakožto kapacita vozu, nemůže být relevantní pro vyvolání sankčního postihu dopravce.

**Daniela Hlatká** uvádí, že pokud autobus vždy přijel úplně plný a muž s pohybovým postižením se do něj nevešel, nejde o situaci, která by byla v pořádku, ovšem si těžko představit, že řidič bude cestující z vozu vyhazovat.

**Vítězslav Šrajjer** k tomu konstatuje, že pokud je vyhrazeno místo pro vozíčkáře, nikdo tam stát nemá, resp. v případě nastoupení vozíčkáře by mělo být toto vyhrazené místo uvolněno.

**Daniela Hlatká** poznamenává, že pokud muž jezdil vždy ve stejný čas, dalo se tomu lehce zabránit tím, že by mu řidič místo ve voze nějakým způsobem držel.

**Iveta Walterová** poznamenává, že pokud jezdil muž ve špičce, tak jen těžko zamezit, že místo nikdo nevyužije.

**Aleš Havíř** k tomu poznamenává, že by bylo třeba zavedení elektronického rezervačního systému, jako je tomu ve vlakové dopravě.

**Jana Kvasnicová** dodává, že problém je zejména se speciálními předpisy. Lidé mají přednost k sezení na vyhrazených místech, ale pokud osoba přijede na vozíku, té podle předpisů umožnit přepravu není nutné. Antidiskriminační právo ovšem příkazuje přijmout přiměřené opatření a umožnit např., aby řidič mohl dát pokyn, ať se místo uvolní. Lidé, kteří nebyli upoutáni na invalidní vozík, totiž mohli použít následující spoj, poněvadž jim nevadí, že jde o spoj, který není nízkopodlažní. Takové spoje v daném případě jezdily každých pár minut. Ve Velké Británii už několik let probíhá spor, zda lze užít pravidla „kdo dřív přijde, dřív nastupuje“ nebo by lidé upoutáni na invalidní vozík měli požívat zvláštního zacházení. Třetí soudní instance letos v lednu rozhodla o tom, že osoby s pohybovým postižením by upravenou přednost mít měli, což pramení z potřeby zajistit jim mobilitu a ostatní to musí strpět, poněvadž jejich životní situace tak komplikovaná není.

**Václav Bartík** k tomu uvádí, že myšlenka je správná, ale pokud taková opatření budou malého dopravce stát o několik milionů navíc, nebude to hradit sama osoba se zdravotním postižením, ale obec, která zajišťuje dopravní služby.

**Vítězslav Šrajjer** uvádí, že by řešením mohlo být technické opatření, které zajistí, že dané místo nikým jiným než osobou upoutanou na invalidní vozík obsadit nebude možné.

**Zdeněk Málek** uvádí, že je třeba na situaci nahlížet i z hlediska osoby bez zdravotního postižení. Nelze například donutit nezletilé dítě, které bez doprovodu cestuje ráno např. do školy, opustit vůz na zastávce v místě, kde to nezná. Mohlo by se mu něco stát, jedná se o značné riziko.

**Jana Kvasnicová** se táže, kdo by v daném případě dopravci mohl uložit sankci.

**Zdeněk Málek** uvádí, že dle jeho názoru Česká obchodní inspekce, poněvadž má zbytkovou působnost v oblastech, které jinému orgánu speciálně nejsou svěřeny.

**Vítězslav Šrajjer** uvádí, že je otázkou, zda by nepostačila domluva v konkrétní dané situaci, tedy v tomto konkrétním exponovaném případě.

**Jana Kvasnicová** k tomu poznamenává, že to bohužel není ojedinělá věc, ovšem pro situaci konkrétního pána by to bylo nejjednodušší a nejefektivnější. Obdobný případ momentálně ochránkyně řeší a v tuto chvíli vyčkává, zda se podaří něco konkrétně dohodnout nebo se stěžovatel uchýlí k civilní žalobě.

**Vítězslav Šrajer** uvádí, že otázkou je, zda by nemohl být problém vyřešen technickou úpravou dopravního prostředku (nejen v tomto případě), tj. „mimoprávně“. Měla by se vždy řešit příčina problému.

**Václav Bartík** uvádí, že problematické je zejména to, že osoba se zdravotním postižením je jedna, ale cestujících je několik tisíc.

**Jana Kvasnicová** uvedla, že tento modelový případ byl zcela poslední. Poděkovala zúčastněným za diskusi a učinila shrnutí. Konstatovala, že účastníci předem obdrželi témata, kterými se kulatý stůl měl zabývat, jimiž byly metoda testování, mystery shopping, dále to, co ovlivňuje výšku ukládané sankce, problematika liberace a formu diskriminace v podobě přiměřených opatření ve prospěch osob se zdravotním postižením. Dále konstatovala, že má ještě několik speciálních otázek, které se objevily v praxi ochránkyně a týkají se kompetencí České obchodní inspekce a České národní banky. Zejména tam, kde nejsou hranice zcela ostré. Tedy:

- Ve věci železničních dopravců jsme se nakonec shodli na působnosti České obchodní inspekce. Domnívá se, že tato skutečnost je již nesporná.
- Pokud banka poskytuje určitý produkt nad rámec finančních služeb (př. v rámci marketingové akce), tedy nějaké dodatečné služby, je o poskytování finančních služeb, aby mohla být založena působnost České národní banky?

**Václav Bartík** k tomu uvádí, že by mohlo jít i o kompetenci Ministerstva financí, nicméně Česká národní banka má dohledovou pravomoc ve vymezených oblastech a tohle není jedna z nich. Dle jeho názoru jde o obecný „byznys“, který se řeší civilní cestou.

**Lenka Manduláková** k tomu uvádí, že spotřebitelské soutěže žádný dozorový orgán nemají.

**Jana Kvasnicová** sdělila účastníkům diskuse, že nemají-li dotazů či připomínek, děkuje jim za diskusi a mohou se přesunout do přísálí a následně se účastnit ukončení kulatého stolu ve velkém sále.