



Posouzení námitky diskriminace ve věci vstupu lidí s postižením v doprovodu asistenčního psa do prodejen potravin

Jménem stěžovatelek, paní A. a paní B. (dále také jako „stěžovatelky“), se na mě obrátila paní C., ředitelka organizace X., o. p. s.¹ Namítala diskriminaci z důvodu zdravotního postižení v přístupu ke zboží, které se měla ve třech případech dopustit společnost Y., v. o. s., se sídlem yyy, IČO XXXXXXXX (dále jen „Y.“). Diskriminace měla spočívat v jednání pracovníků ochranky dvou prodejen i dalších zaměstnanců (dále jen „zaměstnanci Y.“), kteří odmítali vpustit do prodejen lidi s postižením v doprovodu asistenčního psa.

Podle zákona o veřejném ochránci práv² poskytuji metodickou pomoc obětem diskriminace³, a proto jsem se zabýval tím, zda v tomto případě nedošlo či nedochází k diskriminaci podle antidiskriminačního zákona.⁴

A. Shrnutí závěrů

Antidiskriminační zákon (mimo jiné) zaručuje lidem se zdravotním postižením právo na rovné zacházení v oblasti přístupu ke zboží a službám a zakazuje diskriminaci.

Kromě diskriminace přímé vymezuje také diskriminaci nepřímou. Nepřímou diskriminací se obecně rozumí takové jednání nebo opomenutí, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení je člověk se zdravotním postižením znevýhodněn vůči ostatním. Za nepřímou diskriminaci se považuje i bezvýjimečný zákaz vstupu psů do prodejen, neboť může nepříznivě dopadnout na osoby, které využívají psa se speciálním výcvikem.⁵

Jednou z forem diskriminace je i obtěžování, které antidiskriminační zákon vymezuje jako nežádoucí chování související mimo jiné se zdravotním postižením, které snižuje lidskou důstojnost a vytváří zastrašující, nepřátelské, ponižující, pokořující nebo urážlivé prostředí.⁶

Ve třech případech zaměstnanci Y. zpochybňovali právo člověka se zdravotním postižením vstoupit do prodejny s asistenčním psem. Ve všech případech byli lidé se zdravotním postižením konfrontováni s více či méně urážlivým, nepřátelským či jinak nevhodným chováním zaměstnanců Y.

1 Se sídlem xxx, IČO YYYYYYY.

2 Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

3 Podle ustanovení § 21b písm. a) zákona o veřejném ochránci práv.

4 Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů.

5 Do této skupiny lze řadit například psy vodící, asistenční nebo signální.

6 Podle ustanovení § 4 odst. 1 písm. a) antidiskriminačního zákona.



Odmítáním vstupu lidí se zdravotním postižením, kteří využívají asistenčních psů, do prodejen, se Y. dopustil nepřímé diskriminace z důvodu zdravotního postižení v přístupu ke zboží a službám.

Chování zaměstnanců Y. hodnotím jako obtěžování.

Oběť diskriminace se může domáhat upuštění od diskriminace, odstranění jejích následků, jakož i přiměřeného zadostiučinění či náhrady nemajetkové újmy v penězích.⁷

Y. incidenty prověřil, prostřednictvím zákaznické linky se omluvil a zajistil opětovné proškolení zaměstnanců.

Opětovné proškolení všech zaměstnanců Y. považuji za dostatečné opatření, které by mělo předcházet opakování podobných incidentů v budoucnu.

Vyjádření omluvy prostřednictvím odpovědi Zákaznického servisu na stížnost považuji za dostatečné. Y. poskytl omluvu i ve své odpovědi.

B. Skutková zjištění

Stěžovatelky popsaly incidenty následovně.

(1) Prodejna Y. v Hlučíně, 11. červenec 2019

Do prodejny přišla paní A. spolu s manželem a synem, který z důvodu zdravotního postižení využívá asistenčního psa. Hned po vstupu za nimi přišel člověk, který sdělil, že pes do prodejny nesmí. Tvrdil, že je z ochranky a trval na svém i přes upozornění, že se jedná o asistenčního psa. Paní A. s rodinou ho ignorovala a dál nakupovala. Vzápětí je slovně napadla jedna z prodavaček. Člověk, který je oslovil již při vstupu, za nimi chodil po celé prodejně ve vzdálenosti menší než jeden metr a na výzvu, aby dodržel osobní prostor syna paní A., nereagoval. Nákup dokončil manžel paní A., protože ta raději se synem z prodejny odešla.

(2) Prodejna v Dobřichovicích-Letech, 17. srpen 2019

Pracovnice ochranky nevybíraným způsobem z prodejny vyhazovala paní B., přestože její asistenční pes byl řádně a viditelně označen. Paní B. trvala na tom, že chce mluvit s manažerem prodejny. Pracovnice ochranky ukázala paní B. nějaký dokument, kde bylo napsáno, že do prodejen Y. psi vstoupit nesmí. Stále přítom opakovala, že byla nedávno na školení, kde dostala informace, že do prodejen nesmí ani vodící a asistenční psi. Přivolaný manažer prodejny, aniž oslovil paní B., komunikoval pouze s pracovnící ochranky, která mu oponovala. Paní B. sice do prodejny pustil, ale bez omluvy odešel. Paní B. nákup dokončila s manželem. Během nákupu za nimi opět přišla pracovnice ochranky a tvrdila, že měla pravdu ona a že manažer byl „hodný“.

(3) Prodejna v Hlučíně, 23. leden 2020

Poté, co paní A. společně se synem a asistenčním psem vstoupili do prodejny, přišel k nim pracovník ochranky s tím, že asistenční pes podle jeho názoru do prodejny

⁷ Dle ustanovení § 10 antidiskriminačního zákona.



nesmí. Byl slušný, ale trval na svém. Když se paní A. nedala odbýt, odešel. Paní A. hodnotí incident jako velice nepřijemný.

Bezprostředně po incidentech se stěžovatelky obrátily na Zákaznický servis Y., jehož prostřednictvím se jim dostalo omluvy a ujištění, že se vždy jednalo o pochybení jednotlivce s tím, že bude zajištěno plošné proškolení zaměstnanců externí bezpečnostní služby, aby se předešlo do budoucna dalším obdobným incidentům.^{8,9} V jednom případě měl být pracovní poměr pracovníka ostrahy dokonce okamžitě ukončen.¹⁰

Y. mi sdělil, že ho situace velice mrzí a za vzniklé problémy se omlouvá s tím, že zákazníci jsou pro něj na předním místě, a to nevýmáje těch, kteří využívají při nákupu doprovodu asistenčních psů se zvláštním výcvikem. Y. dále uvedl, že popsané incidenty prověřil s tím, že se jednalo o individuální pochybení zaměstnance externí bezpečnostní služby. Zaměstnance proškolil, aby do budoucna podobným incidentům předešel.

C. Právní hodnocení

C.1 Nepřímá diskriminace

Předcházení diskriminaci osob se zdravotním postižením znamená mít ve všech oblastech společenského života na paměti požadavek zajištění jejich přístupu ke všem činnostem, které mohou vykonávat osoby bez zdravotního postižení.

Antidiskriminační zákon zakazuje jakoukoliv diskriminaci v oblasti zaměstnání, podnikání, vzdělání, sociální oblasti, zdravotní péči, poskytování zboží a služeb. Antidiskriminační zákon rovněž zakazuje nepřímou diskriminaci (mimo jiné) z důvodu zdravotního postižení. Nepřímou diskriminací se obecně rozumí takové jednání nebo opomenutí, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení, kritéria nebo praxe je z důvodu zdravotního postižení osoba znevýhodněna oproti ostatním. Nepřímou diskriminací není, pokud toto ustanovení, kritérium nebo praxe je objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné.¹¹

Kancelář veřejného ochránce práv se již dříve zabývala přístupem speciálně vycvičených psů pro doprovod osob se zdravotním postižením do veřejných prostor, přičemž dospěla k závěru, že zajištění přístupu do veřejných prostor těmto psům, kteří slouží jako pomůcka ke kompenzaci zdravotního postižení, je nutné pro realizaci práva nebýt diskriminován, jakož i dalších práv osob se zdravotním postižením.¹² Vyloučení psa vycvičeného k doprovodu osob se zdravotním postižením z veřejných prostor je přípustné pouze v individuálních objektivně odůvodněných případech. Například v případě nepochybně agresivního chování psa nebo jeho nadměrného znečištění. Pes se speciálním výcvikem

8 Vycházím z e-mailové komunikace ze dne 21. srpna 2019, Reference #48987446, a ze dne 20. února 2020, Reference #48987446.

9 Dle e-mailové komunikace ze dne 4. února 2020, Reference #403936304.

10 Dle e-mailové komunikace ze dne 20. února 2020, Reference #489874416.

11 Ustanovení § 3 odst. 1 antidiskriminačního zákona.

12 Doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodičích a asistenčních psů do veřejných prostor ze dne 10. srpna 2010, sp. zn. 31/2010/DIS/JKV. Dostupné z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/2682>.



je neoddělitelnou součástí osoby se zdravotním postižením, proto mu nelze zamezovat vstup do prostor, kam mají přístup osoby bez postižení, a to ani v případě, že není opatřen náhubkem.¹³

Ve všech třech případech bylo lidem se zdravotním postižením zakazováno vstoupit do prodejny v doprovodu asistenčních psů s odůvodněním, že psům je vstup do prodejen zakázán.

Prodejce je nepochybně oprávněn zakázat do prodejny vstup se psem. Avšak aplikace zdánlivě neutrálního kritéria – zákazu vstupu psů do prodejny – nepříznivě dopadá na lidi s postižením. Důsledkem zákazu vstupu všech psů, včetně psů se speciálním výcvikem, je prakticky znemožnění nákupu lidem se zdravotním postižením, kteří těchto psů využívají jako pomůcky umožňující překonávat překážky způsobené zdravotním postižením.

Zákaz vstupu psů se speciálním výcvikem do prodejen nelze bez dalšího ospravedlnit například ani obavou z důsledků případného nevhodného chování zvířete, neboť takoví psi jsou speciálně vycvičeni jako doprovod či asistence pro prakticky veškeré situace, v níž se může osoba se zdravotním postižením ocitnout. V případech, kterými jsem se zabýval, chování psů předmětem sporu ani nebylo. Takový zákaz tedy nesleduje legitimní cíl.

Zákaz vstupu do prodejen lidem se zdravotním postižením, kteří využívají doprovodu asistenčního psa se zvláštním výcvikem, představuje nepřímou diskriminaci v přístupu ke zboží a službám z důvodu zdravotního postižení.¹⁴

C.2 Obtěžování

Jednou ze zvláštních forem diskriminace je obtěžování, které antidiskriminační zákon vymezuje jako nežádoucí chování související s některým z diskriminačních důvodů, jehož záměrem nebo důsledkem je snížení důstojnosti osoby a vytvoření zastrašujícího, nepřátelského, ponižujícího, pokořujícího nebo urážlivého prostředí nebo které může být oprávněně vnímáno jako podmínka pro rozhodnutí ovlivňující výkon práv a povinností vyplývajících z právních vztahů.¹⁵

V prvním případě¹⁶ čelila rodina paní A. jednak slovním výpadům, a jednak neustálé blízké fyzické přítomnosti člena ochranky, v důsledku čehož paní A. se synem a psem z prodejny odešla. Ve druhém případě¹⁷ se paní B. opakovaně setkala se slovními výpady pracovnice ochranky i přesto, že manažer prodejny vstup se psem povolil. I ve třetím případě¹⁸ se paní A. se synem (již podruhé) setkala s odmítavým postojem pracovníka ochranky prodejny.

13 Zpráva veřejného ochránce práv ze dne 6. ledna 2012, sp. zn. 189/2011/DIS/JKV, dostupná z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/2218>.

14 Podle ustanovení § 3 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 1 odst. 1 písm. j) antidiskriminačního zákona.

15 Podle ustanovení § 4 odst. 1 písm. a) antidiskriminačního zákona.

16 Prodejna Y. v Hlučíně, 11. červenec 2019.

17 Prodejna v Dobřichovicích-Letech, 17. srpen 2019.

18 Prodejna v Hlučíně, 23. leden 2020.



Přestože byli lidé se zdravotním postižením využívající asistenčních psů ve všech třech případech do prodejen vpuštěni, před či během nákupu **byli konfrontováni s více či méně urážlivým, nepřátelským či jinak nevhodným chováním zaměstnanců Y.**

Jednání pracovníků ochranky zasáhlo důstojnost zúčastněných lidí se zdravotním postižením a vedlo ke vzniku nepřátelského prostředí. **Takové jednání považují za obtěžování.¹⁹**

C.3 Náprava

Odpovědnost za diskriminační jednání nese Y. jako ten, který je povinen zajišťovat rovné zacházení ve svých prodejnách, bez ohledu na to, zda se jednání dopustili přímo zaměstnanci Y. nebo pracovníci externí bezpečnostní agentury.

Oběť diskriminace se může domáhat upuštění od diskriminace, odstranění jejích následků, jakož i přiměřeného zadostiučinění či náhrady nemajetkové újmy v penězích.²⁰

Z informací, které mám k dispozici, vyplývá, že Y. incidenty prověřil a zajistil opětovné proškolení zaměstnanců.

Opětovné proškolení všech zaměstnanců Y. považují za dostatečné opatření, které by mělo předcházet opakování podobných incidentů v budoucnu.

Vyjádření omluvy prostřednictvím odpovědi Zákaznického servisu na stížnost považují za dostatečné.

D. Informace o dalším postupu

Posouzení zasílám společnosti Y., která se podle mého názoru dopustila diskriminace.

O svých zjištěních a závěrech informuji rovněž paní C., ředitelku organizace X., o. p. s.

Brno 9. února 2021

JUDr. Stanislav Křeček v. r.
veřejný ochránce práv
(posouzení je opatřeno elektronickým podpisem)

¹⁹ Podle ustanovení § 4 odst. 1 písm. a) antidiskriminačního zákona.

²⁰ Dle ustanovení § 10 antidiskriminačního zákona.