



## Posouzení námitky diskriminace ve věci přístupu ke vstupenkám pro držitele průkazu ZTP

Paní A. se na mě obrátila ve věci týkající se B., příspěvkové organizace (B.). Upozornila mě, že B. neumožňuje uplatnit slevu pro držitele průkazu ZTP při online nákupu vstupenek na divadelní představení. Další skupiny s nárokem na slevu (studující, senioři či děti) tuto možnost mají.

Poskytnu metodickou pomoc obětem diskriminace. Rozhodl jsem se proto prověřit, jestli postup divadla představuje diskriminaci.<sup>1</sup>

### A. Shrnutí závěrů

Odlišné podmínky pro online nákup vstupenek držitelů průkazu ZTP jsou přímo diskriminační z důvodu zdravotního postižení a nepříznivě dopadají i na stěžovatelku.

Cíl zajistit podporu a bezpečnost návštěvníků s postižením je sice legitimní, ale B. nezvolilo přiměřené a nezbytné prostředky k jeho dosažení. Ne všichni držitelé průkazu ZTP potřebují speciální péči během návštěvy představení. Omezení nákupu vstupenek i přemíra snahy pomoci návštěvníkům s postižením pak může zasáhnout do jejich práva na nezávislý život a začlenění do společnosti.

Oceňuji, že B. si toto znevýhodnění uvědomuje a pracuje na úpravě prodejního systému, který umožní online nákup vstupenek se slevou pro držitele průkazu ZTP a zároveň poskytne informace o nabídce podpory. Ta by měla vždy vycházet z individuálních potřeb návštěvníka a zachovat mu v co nejvyšší míře možnost volby, zda a případně jakou konkrétní podporu chce využít.

### B. Skutková zjištění

#### B.1 Informace od stěžovatelky

Paní A. (stěžovatelka) má dětskou mozkovou obrnu a pohybuje se s obtížemi. Byla zvyklá kupovat si vstupenky do B. na dálku ve veřejně dostupném systému.<sup>2</sup> Preferuje online nákup před osobním nákupem v zákaznickém centru B., protože kvůli pohybovému postižení potřebuje šetřit síly. Vyhovuje jí také možnost hledat v systému dostupné vstupenky těsně před termínem představení, aby se mohla rozhodnout podle aktuálního zdravotního stavu.

Na podzim 2025 ale stěžovatelka zjistila, že při online nákupu už není možné uplatnit slevu pro držitele průkazu ZTP, mezi které patří. Změna se netýkala návštěvníků B.

---

1 Ustanovení § 21d odst. 1 písm. a) zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv a o ochránci práv dětí.

2 B.. Program. *Online*. Dostupné z: [web][cit. 2026-03-19].



z řad jiných zvýhodněných skupin (studenti do 26 let, senioři a děti), kteří nadále mohou slevu při online nákupu uplatnit.

Stěžovatelka si sice může koupit elektronickou vstupenku (e-vstupenku) za plnou cenu, ale to by pro ni bylo výrazně nevhodné. B. totiž nabízí držitelům průkazu ZTP slevu ve výši 50 procent z plné ceny. Čerpání slevy při online nákupu je pro stěžovatelku významným motivačním faktorem, zda se rozhodne představení B. navštívit.

## B.2 Vyjádření B.

Požádala jsem C., ředitele B., aby se vyjádřil k podnětu stěžovatelky. B. potvrdilo, že sleva pro držitele průkazu ZTP je momentálně dostupná pouze při osobním nákupu v zákaznickém centru B., případně po telefonické či e-mailové domluvě.

B. má pro lidi s postižením pohybující se na vozíku vyhrazená místa, která drží ve speciální rezervaci. Zaměstnanci B. (inspektorka hlediště, hledištní personál, požárníci a technici) musí být dopředu informováni o tom, že představení navštíví lidé pohybující se na vozíku. V Divadle D. je dokonce nutné vymontovat sedadla z hlediště. Zaměstnanci B. potřebují vědět, jestli návštěvník po dobu představení zůstává na vozíku, přesouvá se na židli nebo bude potřebovat speciální asistenci. Dalším důvodem je snaha zajistit bezpečnost v případě evakuace budovy.

B. uznalo, že svým postupem omezuje možnost zakoupit zlevněnou e-vstupenku lidem s průkazem ZTP, kteří nepotřebují speciální péči. V návaznosti na podnět stěžovatelky proto připravuje úpravu systému pro prodej vstupenek. Ten umožní nakupovat vstupenky se slevou pro držitele průkazu ZTP. Kupující by zároveň dostal během nákupu informaci, že lidé pohybující se na vozíku mají kontaktovat zákaznické centrum, aby společně vyřešili podrobnosti a získali instrukce.

## C. Právní hodnocení

### C.1 Právo lidí s postižením na nezávislý život

Klíčovým mezinárodním dokumentem, který upravuje postavení lidí s postižením, je Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením (Úmluva).<sup>3</sup> Povinnosti vyplývající z Úmluvy dopadají především na ústřední orgány státní správy a orgány veřejné moci, kterým stát svěřil výkon některých činností.<sup>4</sup> Když posuzují diskriminaci, zohledňují práva lidí s postižením daná Úmluvou i v případě, že jde o jednání

---

3 Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, vyhlášená pod č. 10/2010 Sb. m. s.

4 Např. notář se musí řídit Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením, pokud vede řízení o pozůstalosti. Více ve zprávě veřejného ochránce práv ze dne 15. 4. 2024, sp. zn. 4241/2023/VOP, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).



soukromých subjektů. Právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace je totiž třeba vykládat právě ve světle Úmluvy.<sup>5</sup>

Úmluva stojí na zásadách důstojnosti, osobní nezávislosti, nediskriminace, začlenění do společnosti i přístupnosti.<sup>6</sup> Lidé s postižením mají právo žít nezávisle, což zahrnuje i možnost vybrat si, jak bude vypadat jejich volný čas nebo jaké služby budou využívat. Článek 19 Úmluvy vyžaduje, aby lidé s postižením měli – na rovnoprávném základě s ostatními – plný přístup ke službám nabízeným veřejnosti<sup>7</sup>, mezi které patří např. muzea, obchody či knihovny.<sup>8</sup>

Bylo by v rozporu s důstojností lidí s postižením, pokud bychom automaticky předpokládali, že o sobě nedokáží sami rozhodovat a je potřeba to dělat za ně. Poskytování služeb musí být založené na respektu k osobní nezávislosti lidí s postižením, aby měli v co největší míře možnost kontroly nad vlastním životem.<sup>9</sup>

## C.2 Diskriminace z důvodu zdravotního postižení

Antidiskriminační zákon zakazuje diskriminaci v přístupu ke službám nabízeným veřejnosti a při jejich poskytování.<sup>10</sup> Pokud se s někým zachází méně příznivě než s jiným ve srovnatelné situaci a bez dostatečného odůvodnění, jde o přímou diskriminaci. Mezi zakázané diskriminační důvody patří i zdravotní postižení.<sup>11</sup>

Zákon rozeznává i situace, kdy je rozdílné zacházení přípustné (dovolené). Poskytovatel služeb ale musí mít k rozdílnému zacházení legitimní cíl a použít přiměřené a nezbytné prostředky k dosažení tohoto cíle.<sup>12</sup>

---

5 Zpráva veřejného ochránce práv ze dne 10. 8. 2020, sp. zn. 5708/2019/VOP, [eso.ochrance.cz](https://www.ochrance.cz).

6 Článek 3 Úmluvy.

7 Služby nabízené veřejnosti podle článku 19 písm. c) Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením (v angličtině „community services and facilities for the general population“, v českém překladu Úmluvy „komunitní služby a zařízení určená široké veřejnosti“) jsou běžné veřejné služby a zařízení určené komukoliv, které se nezaměřují specificky na lidi s postižením, ale musí jim být přístupné a využitelné bez diskriminace.

8 Výbor OSN pro práva osob se zdravotním postižením. *Obecný komentář č. 5 (2017) o nezávislém způsobu života a zapojení do komunity*. CRPD/C/GC/5. Online, PDF. OSN, 27. října 2017, bod 32. Český překlad dostupný z: [https://www.ochrance.cz/media/obecnvy\\_komentar\\_c\\_5.pdf](https://www.ochrance.cz/media/obecnvy_komentar_c_5.pdf) [cit. 2026-03-16].

9 Zpráva veřejného ochránce práv ze dne 10. 8. 2020, sp. zn. 5708/2019/VOP, [eso.ochrance.cz](https://www.ochrance.cz).

10 Ustanovení § 1 odst. 1 písm. j) zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).

11 Ustanovení § 2 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

12 Ustanovení § 7 odst. 1 antidiskriminačního zákona.



### C.2.1 Méně příznivé zacházení

Zabýval jsem se nejprve otázkou, zda praxe B. představuje méně příznivé zacházení ve srovnatelné situaci, a to z důvodu zdravotního postižení.

Stěžovatelka je držitelkou průkazu ZTP, na který mají nárok mj. lidé s těžkým a dlouhodobým funkčním postižením pohyblivosti.<sup>13</sup> Do této skupiny patří i stěžovatelka, která má v důsledku dětské mozkové obrny vážné potíže s pohyblivostí.

Stěžovatelka by si chtěla kupovat vstupenky na představení B. v online prodejním systému. Ten jí ale aktuálně neumožňuje čerpat slevu pro držitele průkazu ZTP. Jiné skupiny návštěvníků s nárokem na slevu tuto možnost mají. Jde o studenty do 26 let, seniory 65+ a děti do 15 let.

Mám za to, že postup B. představuje méně příznivé zacházení, protože stěžovatelce - na rozdíl od jiných skupin s nárokem na slevu - neumožňuje rychlé a pružné řešení nákupu vstupenek v online systému. Situace stěžovatelky je přitom srovnatelná s dalšími zmíněnými skupinami. Jejich společným cílem je opatřit si vstupenky do divadla pohodlně z domova, aniž by museli osobně zajít na pokladnu zákaznického centra nebo jej kontaktovat jiným způsobem (telefon, e-mail). Ztížené podmínky stěžovatelku mohou odradit od návštěvy B..

**Méně příznivé zacházení spočívá i v samotném zásahu do práva na nezávislý a samostatný život a začlenění do společnosti, který stěžovatelce zaručuje Úmluva.**

### C.2.2 Legitimní cíl

Rozdílné zacházení není diskriminací, pokud je objektivně odůvodněno legitimním cílem. Další otázkou tedy je, jestli důvody postupu B. ve vztahu k držitelům průkazu ZTP představují legitimní cíl (rozumný důvod).

Z vyjádření B. plyne, že důvodem jeho postupu je příprava hlediště a personálu B. na účast návštěvníka pohybujícího se na vozíku. B. cílí na to, aby návštěvník měl uzpůsobené místo k sezení a byl v bezpečí pro případ mimořádné události (např. požár).

**Oceňuji, že B. dbá na to, aby lidé pohybující se na vozíku měli potřebnou podporu.** Stejně tak se jeví jako smysluplná snaha zajistit bezpečnost pro případ evakuace budovy. Postup B. se zakládá na legitimním cíli.

---

<sup>13</sup> Ustanovení § 34 odst. 3 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.



### C.2.3 Přiměřenost

Prostředky použité k dosažení legitimního cíle musí být přiměřené. Klíčovou otázkou při posuzování přiměřenosti je, jestli je opatření vhodné, aby bylo možné legitimní cíl naplnit.<sup>14</sup>

Postup B. vychází z předpokladu, že si zájemce o návštěvu divadla pohybující se na vozíku zakoupí vstupenky se slevou pro držitele průkazu ZTP. Protože to nemůže udělat přes online prodejní systém, musí se dostavit na pokladnu zákaznického centra nebo se domluvit na jiném řešení přes e-mailový či telefonický kontakt. V průběhu této domluvy od něj B. získá informace potřebné k tomu, aby organizačně zajistilo usazení a pohyb návštěvníka v hledišti.

Jestliže člověk pohybující se na vozíku bude chtít uplatnit slevu, jeví se postup B. jako vhodný. Návštěvník se ale také může rozhodnout, že dá přednost online nákupu z pohodlí domova a slevu oželí. V takovém případě už postup B. nepovede k zamýšlenému cíli.

**Považuji navíc za nešťastné, že B. ve své úvaze zužuje skupinu lidí s postižením (respektive držitelů průkazů ZTP) pouze na lidi pohybující se na vozíku.** Lidé s postižením jsou různorodá skupina. Příkladem je stěžovatelka, která se sice pohybuje s obtížemi, ale bez vozíku. Nárok na průkaz ZTP mají například také lidé s poruchou autistického spektra<sup>15</sup>, ale běžně také lidé se sluchovým nebo zrakovým postižením.

**Přestože rozumím tomu, že B. chce poskytnout lidem s postižením kvalitní a nadstandardní službu, část držitelů průkazů ZTP ji nepotřebuje.** Zbytečně si tak nemohou koupit e-vstupenku, i když speciální podporu hledištního personálu nevyžadují.

Z výše uvedených důvodů se domnívám, že **postup B. nenaplnuje podmínku přiměřenosti.**

### C.2.4 Nezbytnost

Diskriminací není rozdílné zacházení, pokud se k dosažení cíle zvolí nezbytné prostředky.<sup>16</sup> Pokud existuje jiné řešení, které by bylo stejně vhodné pro dosažení cíle, avšak méně omezující, je nutné mu dát přednost.<sup>17</sup> Zajímá mě proto, jestli jsou odlišné

---

14 Zpráva veřejného ochránce práv ze dne 15. 4. 2025, sp. zn. 5495/2024/VOP; [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz); zpráva veřejného ochránce práv ze dne 10. 8. 2020, sp. zn. 5708/2019/VOP, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

15 Ustanovení § 34 odst. 3 zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.

16 Ustanovení § 7 odst. 1 antidiskriminačního zákona.

17 Tomšej, J. Polák, P., Koldinská, K., Presserová, P. Antidiskriminační zákon a související předpisy. Praktický komentář, s. 77. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2017.



podmínky pro nákup vstupenek nezbytné, aby B. dosáhlo svého cíle (podpora a bezpečnost člověka s postižením).

B. přiznává, že svým postupem omezuje možnost zakoupit zlevněnou e-vstupenku lidem s průkazem ZTP, kteří nepotřebují speciální péči. Pracuje na úpravě prodejního systému, který v budoucnu znovu tuto možnost zavede. Kupující by zároveň dostal v průběhu nákupu informaci, že lidé pohybující se na vozíku mají kontaktovat zákaznické centrum, aby společně vyřešili potřebnou podporu.

**Návrh B. potvrzuje, že existuje jiné vhodné řešení, které respektuje osobní nezávislost a samostatnost lidí s postižením.** Jsem rád, že B. na úpravě prodejního systému pracuje a navrátí tak zájemcům s průkazem ZTP možnost zakoupit si e-vstupenku. Jsem přesvědčen, že by možnost online nákupu se slevou ZTP měla být dostupná bez ohledu na to, jestli se zájemce o návštěvu pohybuje na vozíku, nebo nikoliv.

**Aktuální podmínky pro nákup e-vstupenek pro držitele průkazu ZTP nejsou nezbytné k tomu, aby B. zajistilo podporu a bezpečnost návštěvníků s postižením. Rozdílné zacházení je tak přímo diskriminační z důvodu zdravotního postižení a nepříznivě dopadá také na stěžovatelku.**

#### **D. Doporučení a další postup**

Doporučuji B., aby personál při poskytování podpory nevycházel pouze z diagnózy nebo průkazu ZTP, ale zjišťoval, jaké má návštěvník individuální potřeby pro přístup na divadelní představení. Pokud to organizační a bezpečnostní podmínky dovolují, mělo by B. vyjít těmto požadavkům vstříc. Návštěvník s postižením by měl mít například možnost rozhodnout se o tom, jestli chce využít nabídku speciální asistence. **Podpora ze strany B. by měla být vždy založena na zásadách důstojnosti a osobní nezávislosti návštěvníka s postižením a respektovat jeho volbu.**

Zprávu zasílám řediteli B. a stěžovateli. **Obě strany se k ní mohou vyjádřit do 30 dnů od obdržení tohoto dopisu.**

Brno 7. dubna 2026

JUDr. Stanislav Křeček  
veřejný ochránce práv  
(podepsáno elektronicky)