



Závěrečné stanovisko s návrhem opatření k nápravě ve věci postupu oddělení poradensko informačních služeb České obchodní inspekce – Ústředního inspektorátu

A. Závěry šetření

Dne 3. srpna 2021 jsem vydal zprávu o šetření (dále také „zpráva“) týkající se podnětu pana A., bytem xxx (dále také „stěžovatel“), ve věci postupu České obchodní inspekce – Inspektorátu Jihomoravského a Zlínského (dále také „inspektorát“), který mu neumožnil v prosinci 2020 učinit osobně podnět.¹ Podnět stěžovatel nemohl učinit, neboť poradenskou činnost² na inspektorátech ČOI zajišťuje oddělení poradensko informačních služeb České obchodní inspekce – Ústředního inspektorátu (dále také „oddělení PIS“), jehož provoz s ohledem na vyhlášený nouzový stav omezil rozhodnutím ředitel odboru spotřebitelského poradenství ústředního inspektorátu ČOI Mgr. Tomáš Večl (dále také „ředitel odboru“), pod který oddělení PIS spadá.

Zprávu jsem zaslal k vyjádření tehdejšímu ústřednímu řediteli ČOI Ing. Mojmíru Bezeckému (dále také „ústřední ředitel“). Základní zjištění uvedená ve zprávě shrnuji následovně.

Ředitel odboru spotřebitelského poradenství nepostupoval správně, když nepřiměřeně omezil možnost využít osobního poradenství, jež má povinnost zajišťovat oddělení PIS. **Inspektorát Jihomoravský a Zlínský ČOI nepochybil**, když pracovníci jeho inspektorátu neumožnili stěžovateli osobně učinit podnět, neboť nejde o záležitost, kterou by tento zajišťoval.

B. Vyjádření úřadu

Ústřední ředitel ČOI s mnou vyjádřenými závěry nesouhlasil. Je přesvědčen, že ředitel odboru nepochybil, když dočasně omezil osobní poradenství na inspektorátech ČOI. K tomuto omezení přistoupil v době, kdy (nejen) v České republice panovala velmi vážná epidemická situace v souvislosti s onemocněním covid-19; byl motivován snahou maximálně chránit zaměstnance ČOI a veřejnost před touto nákazou. Podle názoru ústředního ředitele bylo omezení zcela legitimní.

Ústřední ředitel dále uvedl, že poskytování poradenství spotřebitelům bylo i v té době oddělením PIS dostatečným způsobem zajištěno, a to prostřednictvím telefonického poradenství a písemné komunikace.

Ačkoli souhlasil ústřední ředitel s mým názorem, že správní orgán má v souladu se základními zásadami činnosti veřejné správy povinnost postupovat vůči veřejnosti maximálně vstřícně, neztotožnil se se mnou v tom, že tento princip má být vykládán až tak široce, že v době kritické pandemické situace³ má být oddělením PIS poskytováno osobní

1 Podnět měl směřovat proti jednání kadeřnice ohledně provedení střihu a nevydání účtenky o poskytnuté službě.

2 Poradenská činnost zahrnuje i případné sepsání osobně podaných podnětů.

3 Kdy je ze strany odborníků i vlády mnoha způsoby zdůrazňováno, že má být v maximální možné míře omezen osobní kontakt, aby se předešlo riziku nákazy.



poradentství a nestačí telefonický či písemný kontakt. A to dokonce i osobám, které sice mohly využít jinou formu (telefon/internet), ale „z jakéhokoli důvodu ... nechtějí“.

Ústřední ředitel uvedl, že si je vědom, že určitá skupina osob preferuje osobní kontakt, což je důvodem, proč oddělení PIS poskytuje i osobní poradenství na inspektorátech ČOI, i když jde o záležitost personálně a organizačně náročnou. Je však přesvědčen, že bylo zcela namístě toto poradenství v době pandemie výrazným způsobem omezit s tím, že v porovnání s ostatními omezeními, která z přijímaných opatření plynula, nepovažuje dopady omezení osobního poradenství za nijak zásadní.⁴ I když si ústřední ředitel uvědomuje, že např. komunikace přes internet může být pro některé skupiny spotřebitelů obtížnější, domnívá se, že komunikace přes telefon je i pro tyto spotřebitele zcela běžná a dostupná.

Ústřední ředitel mi závěrem sdělil, že s mými závěry seznámí všechny inspektoráty ČOI s tím, že je třeba důsledně dbát na to, aby i mimo úřední hodiny oddělení PIS bylo spotřebiteli umožněno podat písemný podnět prostřednictvím podatelny inspektorátu.

C. Závěrečné hodnocení

Opatření ústředního ředitele nepovažuji za dostatečné, neboť neřeší problém, na který jsem ve zprávě upozornil. Stěžovateli totiž nešlo o to, že mu nebylo umožněno podat písemný podnět prostřednictvím podatelny inspektorátu ČOI, ale o to, že mu nebylo umožněno osobně s pracovníkem ČOI projednat a sepsat podnět, což je činnost, kterou zajišťuje právě oddělení PIS. S ohledem na nepřijetí adekvátních opatření k nápravě vydávám své závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv. Součástí stanoviska je návrh opatření k nápravě.

C.1 Omezení osobního poradenství oddělení PIS na inspektorátech ČOI rozhodnutím ředitele odboru

Jak jsem již zdůraznil ve zprávě o šetření, na základě několika navazujících usnesení vlády České republiky, krizových opatření souvisejících s vyhlášeným nouzovým stavem, uložila vláda s účinností od 5. 10. 2020 správním orgánům, tedy i ČOI, aby v rámci svých pracovišť **zahájily omezený provoz** vyplývající z nouzového stavu, spočívající mj. v **omezení osobního kontaktu zaměstnanců s adresáty veřejné správy** a dalšími osobami na **nezbytně nutnou úroveň**.

Omezení kontaktů měl správní orgán provést tak, aby **upřednostňoval písemný, elektronický či telefonický kontakt před osobním** ve všech případech, kdy je to možné, **avšak při současném umožnění osobního kontaktu klientům/veřejnosti v úředních hodinách** v rozsahu stanoveném krizovým opatřením.⁵

V září 2020 pak přijala vláda *Doporučení pro úřady k přijímání opatření proti šíření onemocnění covid-19*,⁶ v němž mj. zdůraznila, že i při preferenci elektronické, telefonické

4 Místo osobní návštěvy bylo nutné zavolat na telefonní číslo, které bylo na inspektorátu vyvěšeno, případně se obrátit na ČOI písemně.

5 Rozsah úředních hodin byl krizovým opatřením omezen na 2 dny v týdnu v rozsahu 5 hodin v daném dnu, a to v čase dostupném pro veřejnost. O změně úředních hodin měly správní orgány vhodným způsobem informovat a zveřejnit tyto informace na svých úředních deskách.

6 Viz bod 1 a 2 přílohy usnesení vlády ze dne 7. 9. 2020 č. 909.



či jiné distanční formy komunikace musí být zachována možnost osobního kontaktu s veřejností v úředních hodinách za dodržení zvýšených hygienických opatření.

Z opatření přijatých vládou je zřejmé, že **oddělení PIS bylo oprávněno a zároveň povinně na základě krizových opatření omezit osobní poradenství, avšak za současného zachování možnosti osobního kontaktu s veřejností v omezených úředních hodinách za dodržování zvýšených hygienických opatření**. V krizových opatřeních totiž vláda apelovala na to, aby při omezení provozu státních orgánů⁷ byl současně osobám osobní kontakt umožněn.

Ačkoliv v zákoně o ČOI či v jiném právním předpisu není výslovně uvedeno, že by ČOI byla povinna poskytovat osobní poradenství (hovoří jen o poradenství); pokud však ČOI v rámci svých standardů k němu přistoupila a dlouhodobě zvolila takový přístup ve vztahu ke spotřebitelům,⁸ nebylo namístě, a to ani z důvodu nouzového stavu a přijatých krizových opatření, aby z tohoto svého standardu ustoupila, a omezila tím možnost spotřebitelů poradit se se svým spotřebitelským problémem osobně nebo takto učinit podnět.

Je třeba si uvědomit, že ne každý spotřebitel je ochoten či schopen svoji záležitost řešit jiným způsobem (telefonicky/e-mailem) než osobně. Právě na tyto případy, dle mého názoru, dopadala opatření vlády, která jasně vymezila a stanovila, že správní orgány mají omezit provoz, avšak za současného zachování možnosti osobního kontaktu v omezených úředních hodinách za podmínky přísného dodržování hygienických opatření.

Ředitel odboru spotřebitelského poradenství Mgr. Večl avšak v rozporu s přijatými opatřeními vlády rozhodl tak, že s účinností od 2. 11. 2020 zrušil zcela osobní poradenské a informační služby na pracovištích inspektorátů Plzeň, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Ostrava, Brno a České Budějovice. Tímto svým rozhodnutím **omezil poskytování osobního poradenství na ústřední inspektorát v Praze**,⁹ aniž zajistil tuto činnost pro ostatní území České republiky tak, aby neomezovalo veřejnost územím a umožnilo jim využívat této služby i v době nouzového stavu.

V důsledku tohoto postupu pak došlo k tomu, že spotřebitelé, jež by se chtěli poradit ve své spotřebitelské záležitosti, eventuálně podat podnět, a nechtěli, ať již z jakéhokoli osobního, či jiného důvodu záležitost řešit telefonicky či přes internet, museli dojet osobně do Prahy, což ale odporuje opatřením vlády, která směřovala zejména k omezení pohybu osob. Pokud tedy osoba nechtěla svoji záležitost řešit po telefonu či e-mailem, a k tomu ji nikdo nemůže nutit, nebyla jí v důsledku rozhodnutí ředitele odboru zachována možnost dle krizových opatření vlády v omezených úředních hodinách komunikovat se správním orgánem osobně.

Dokážu pochopit důvody, které ředitele odboru spotřebitelského poradenství vedly k omezení osobních kontaktů s veřejností. **I přesto jsem nadále přesvědčen, že omezení poskytování osobního poradenství, s výjimkou ústředního inspektorátu v Praze, jak učinil ředitel odboru, nebylo s ohledem na všechny okolnosti legitimní. Tímto rozhodnutím totiž**

7 Obdobně viz „Informace pro obce – zajištění fungování úřadů v souvislosti s vyhlášením nouzového stavu“ Ministerstva vnitra, jež jsou dostupné na <https://www.mvcr.cz/nouzovy-stav-odk-.aspx>.

8 Pomáhala jim osobně při soupisu podnětů a radila jim (vysvětlovala) jejich spotřebitelská práva.

9 Pro spotřebitele zůstalo přistupné osobní poradenství poskytované v Praze v omezených hodinách, a to v pondělí a ve středu od 8–11 a 13–15 hodin.



nepřiměřeně omezil možnosti veřejnosti osobně komunikovat se správním orgánem, ačkoli jim tato možnost zůstala opatřeními vlády zachována.

Mám tak za to, že ředitel odboru spotřebitelského poradenství Mgr. Večl svým rozhodnutím nepřiměřeně omezil možnosti veřejnosti osobně komunikovat se správním orgánem.

D. Opatření k nápravě

Ústřednímu řediteli České obchodní inspekce navrhuji, aby v budoucnu, pokud by znovu muselo z důvodu pandemie covid-19 dojít k omezení osobního kontaktu zaměstnanců s adresáty veřejné správy:

- (A) zajistil, že oddělení PIS bude, i když v omezeném rozsahu, poskytovat nadále osobní poradenství na inspektorátech ČOI a již nedocházelo k nepřiměřenému omezování osobního poradenství pro veřejnost na inspektorátech ČOI;
- (B) zajistil ve spolupráci s jednotlivými řediteli inspektorátů ČOI zabezpečení chodu osobního poradenství pro případ, že oddělení PIS k tomu nebude mít dostatek zaměstnanců.

Závěrečné stanovisko zasílám zástupci ústředního ředitele České obchodní inspekce Mgr. Vlastimilu Turzovi a žádám, aby mi podle § 20 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv sdělil, zda provedl navržená opatření k nápravě. Odpověď očekávám v zákonné lhůtě 30 dnů od doručení stanoviska. Stanovisko zasílám také stěžovateli.

Pokud zástupce ústředního ředitele ČOI nepřijme navržená opatření k nápravě nebo provedená opatření nebudou považovat za dostatečná, podle § 20 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv vyrozumím nadřízený úřad, případně mohu o svých zjištěních informovat veřejnost včetně sdělení jmen osob oprávněných jednat jménem České obchodní inspekce.

Brno 15. listopadu 2021

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