



Sp. zn. 7632/2020/VOP/TČN
Č. j. KVOP-33289/2021
Datum 3. srpna 2021

Vážený pan
A.

Vážený pane A.,

dovolte mi, abych Vás tímto seznámil se svými zjištěními a závěry ve věci postupu České obchodní inspekce – inspektorátu Jihomoravského a Zlínského (dále jen „inspektorát“), který Vám neumožnil v prosinci 2020 učinit osobně podnět¹, a postupu oddělení poradenská informačních služeb ústředního inspektorátu České obchodní inspekce (dále jen „oddělení PIS“), jež poradenskou činnost² na jednotlivých inspektorátech zajišťuje a jehož provoz byl omezen s ohledem na vyhlášený nouzový stav.³ O omezení provozu oddělení PIS rozhodl Mgr. Tomáš Večl, ředitel odboru spotřebitelského poradenství ústředního inspektorátu České obchodní inspekce (dále jen „ředitel odboru spotřebitelského poradenství“), pod které oddělení PIS spadá.

Dospěl jsem k závěru, že ředitel odboru spotřebitelského poradenství nepostupoval správně, když nepřiměřeně omezil možnost využít osobního poradenství, jež má povinnost zajišťovat oddělení PIS. **Inspektorát nepochybil**, když Vám jeho pracovníci neumožnili osobně učinit podnět, neboť nejde o záležitost, kterou by tento zajišťoval.

Osobní poradenství poskytované ČOI a procesní postupy při přijímání podání/podnětů

Kromě toho, že Česká obchodní inspekce podle zákona o ČOI⁴ kontroluje mj. fyzické a právnické osoby, které nabízí/poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost, pokud to právní předpisy⁵ stanoví, zajišťuje i **poradenskou informační činnost**.⁶ Tuto činnost zabezpečuje **oddělení PIS, jež organizačně spadá, jak jsem již uvedl, pod odbor spotřebitelského poradenství** (dále jen „odbor spotřebitelského poradenství“).⁷

Hlavní náplní oddělení PIS dle organizačního řádu je zajišťovat pro občany poradenskou informační činnost mj. tím, že zpracovává elektronická, písemná a ostatní podání

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 Konkrétně na základě Usnesení vlády České republiky ze dne 20. 11. 2020 č. 1202 o přijetí krizového opatření vyhlášené pod č. 478/2020 Sb., jímž vláda s účinností ode dne 23. 11. 2020 do dne 12. 12. 2020 uložila orgánům veřejné moci a správním orgánům omezení osobního kontaktu svých zaměstnanců s adresáty veřejné správy.

4 Podle § 2 zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.

5 Např. zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

6 Podle § 13 odst. 2 zákona o ČOI.

7 Podle služebního předpisu ústředního ředitele ČOI ze dne 20. 12. 2008 (dále jen „Organizační řád“).

adresovaná ČOI. **Kromě toho v rámci inspektorátů ČOI zajišťuje osobní poradenství v místě sídla (popř. pracoviště) inspektorátu.**

Podrobněji postupy oddělení PIS při zpracovávání podání adresovaných ČOI upravuje Směrnice ústředního ředitele ČOI k zajištění jednotného postupu při zpracování a vyřizování podání přijatých ČOI (dále jen „směrnice“).⁸ Podle **směrnice vlastní organizaci způsobu poskytování poradenské a informační činnosti**, zejména stanovení úředních hodin a dnů, způsob evidence a předávání přijatých podání a ostatní nezbytné organizační pokyny, **upraví ředitel odboru spotřebitelského poradenství písemným pokynem**. Současně směrnice umožňuje, vyplyne-li to z potřeby oddělení PIS, aby poradenskou informační službu v sídle inspektorátů ČOI po dobu nezbytně nutnou zajistil po vzájemné dohodě s vedoucím oddělení PIS místně příslušný inspektorát ČOI.

Namítal jste, že inspektorát ČOI Vám neumožnil osobně podat podnět.

Ředitel inspektorátu ČOI, Mgr. Karel Havlíček (dále jen „ředitel inspektorátu“), k tomu uvedl, že poradenství pro spotřebitele, které zahrnuje i případné sepsání osobně podaných podnětů, zajišťuje oddělení PIS. V praxi to znamená, že toto oddělení, resp. jeho zaměstnanci, zajišťuje fyzickou přítomnost zaměstnance na jednotlivých inspektorátech za účelem přímé osobní komunikace se spotřebitelem. Vedení inspektorátu ČOI tak nemá vůči těmto zaměstnancům žádné pravomoci.

Protože poradenskou činnost zajišťuje oddělení PIS, jehož zaměstnanci jsou (mají být) fyzicky přítomni na jednotlivých inspektorátech ČOI a komunikují se spotřebiteli – mj. s nimi sepisují osobně podaný podnět, není možné přičítat k tíži inspektorátu, že jeho činnost nenahrazuje svými zaměstnanci, neboť k tomu není oprávněn.

Inspektorát ČOI nepochybil, když s Vámi nesepsal osobně učiněný podnět.

Omezení osobního poradenství a informační služby zajišťované oddělením PIS

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.⁹

Již v září 2020 přitom přijala vláda *Doporučení pro úřady k přijímání opatření proti šíření onemocnění COVID-19*,¹⁰ v němž mj. zdůraznila, že i při preferenci elektronické, telefonické

⁸ Jde o Směrnici č. 5/2018/VP/S a její přílohu č. 1, jež stanoví procesní postupy a odpovědnost zaměstnanců odboru spotřebitelského poradenství a dalších útvarů ÚI ČOI.

⁹ 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.

¹⁰ 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.**

S ohledem na krizová opatření a vyhlášený nouzový stav rozhodl ředitel odboru spotřebitelského poradenství, Mgr. Tomáš Večl, s účinností od 2. 11. 2020, o zrušení osobní poradenské a informační služby na pracovištích inspektorátů Plzeň, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Ostrava, Brno a České Budějovice. Pro spotřebitele tak zůstalo přístupné jen osobní poradenství poskytované v Praze v omezených hodinách.¹¹

Toto omezení se pak dotklo i Vás, neboť v prosinci 2020 Vám nebylo umožněno učinit osobně podání/podnět v Brně na inspektorátu.

K tomu ústřední ředitel České obchodní inspekce, Ing. Mojmír Bezecný (dále také jako „ústřední ředitel“), uvedl, že za běžných okolností (mimo pandemický stav) je zajišťována případná pomoc se sepisováním podnětů veřejnosti oddělením PIS. Toto osobní poradenství však bylo od listopadu 2020 omezeno jen na 5 hodin denně 2 dny v týdnu na ústředí v Praze. Informace o omezení byla v předmětném období uvedena na webových stránkách ČOI a u vstupu každého inspektorátu ČOI. V tomto období tedy skutečně spotřebitel neměl možnost v Brně využít osobní poradenství, kde by mu případně byla poskytnuta obecnější informace o kompetencích ČOI a případných dalších řešeních jeho spotřebitelského problému. Současně upozornil, že spotřebitel měl možnost využít jiné komunikační kanály poradenství a případný písemný podnět zaslat elektronicky nebo poštou, přičemž tato forma komunikace se spotřebiteli je ČOI upřednostňována. To platí o to více v době nouzového stavu, kdy je k dosažení cílů tohoto stavu třeba omezit osobní styk na nezbytné minimum.

Dále ústřední ředitel ČOI uvedl, že v případě podání podnětu (kdy podatel mj. nemá subjektivní právo na zahájení řízení) může případně vyvstat i otázka, zda se jedná o natolik naléhavou úřední záležitost, která musí být řešena osobně, tedy zda lze tuto situaci podřadit pod některou z výjimek obsažených v opatření vlády omezující volný pohyb osob. Tím spíše, je-li podání podnětu možné bez jakýchkoliv formálních náležitostí na dálku. Současně podotkl, že ve Vašem konkrétním případě není zcela zřejmé, co přesně jste měl v úmyslu řešit, a zda jste případně měl v úmyslu podat skutečně podnět ke kontrole ve smyslu § 42 správního řádu, spotřebitelský dotaz nebo jiné podání. Nicméně zdůraznil, že i v předmětné době byla zcela v souladu s vládními opatřeními přístupná podatelna inspektorátu, kam jste měl možnost podání v písemné podobě podat. V neposlední řadě mě ústřední ředitel seznámil s problémy, jež souvisely s personálním zajištěním fungování oddělení PIS v době nouzového stavu.

Posouzení (ne)přiměřenosti postupu oddělení PIS

Dnes již není možné říci, jestli by bylo možné Vaši záležitost, kterou jste chtěl osobně řešit na inspektorátu ČOI v Brně, vyhodnotit tak, že chcete požádat jen o spotřebitelskou radu

11 A to v pondělí a ve středu od 8–11 a 13–15 hodin.

ve smyslu zákona o ČOI¹² či učinit podnět¹³ ve smyslu § 42 správního řádu. V podání jste sice uváděl, že jste chtěl upozornit na postup kadeřnice, která Vám na žádost odmítla vydat doklad o úhradě poskytnuté služby,¹⁴ což by mohlo být vyhodnoceno jako podnět dle § 42 správního řádu. Mohlo se však jednat jen o podání (dotaz) na spotřebitelská práva, neboť až po osobním probrání Vaší záležitosti by bylo možné určit, zda byste podával podnět či jiné podání.

Ačkoli není možné dnes určit, s jakým typem podání byste se na ČOI obracel, mám za to, že **následující zhodnocení je možné vztáhnout obecně na postupy oddělení PIS při poskytování osobního poradenství na jednotlivých inspektorátech ČOI**, bez ohledu na to, zda by Vám ve věci bylo pouze nápomocno se sepsáním podnětu do protokolu (ověřením při osobním jednání, že jde o podnět) nebo jen spotřebitelskou radou.

Posouzením mám za to, že oddělení PIS bylo oprávněno a zároveň povinno na základě krizových opatření omezit osobní poradenství poskytované oddělením PIS. **Jsem však přesvědčen, že omezení poskytování těchto služeb rozhodnutím ředitele odboru spotřebitelského poradenství bylo ve větší míře, než bylo nutné, čímž došlo k nepřiměřenému omezení práva klientů/veřejnosti.**

Ačkoliv oddělení PIS spadá organizačně pod Ústřední inspektorát ČOI, nebylo dle mého názoru na místě omezit poskytování poradenství jen na ústřední inspektorát v Praze. Mám za to, že oddělení PIS, resp. odbor spotřebitelského poradenství, pod který spadá, se mělo pokusit zajistit pro všechny spotřebitele na území ČR dostupné poradenství na jednotlivých inspektorátech tak, aby je neomezovalo územím a umožnilo jim využívat této služby i v době nouzového stavu. Je sice pravdou, že v krizových opatřeních vlády bylo apelováno na omezení provozu státních orgánů, **avšak za současného umožnění osobního kontaktu veřejnosti v úředních hodinách dle krizového opatření. Tuto podmínku ale dle mého názoru ČOI omezením poradenství jen na ústřední inspektorát v Praze nenaplnila.**

V zákoně o ČOI či v jiném právním předpisu sice není nikde výslovně uvedeno, že by ČOI byla povinna poskytovat osobní poradenství (hovoří jen o poradenství). Mám však za to, že pokud ČOI v rámci svých standardů k němu přistoupila a dlouhodobě zvolila takový přístup ve vztahu ke spotřebitelům,¹⁵ **nebylo na místě, 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.**

K argumentu ohledně omezeného volného pohybu osob v rámci nouzového stavu uvádím, že v době, kdy jste chtěl svůj problém s ČOI osobně řešit (od 4. do 12. prosince 2020), nebyl

12 Podle čl. 2 odst. 4 směrnice je dotazem podání, v němž podatel žádá dle zákona o ČOI informaci či radu z oblasti spotřebitelského práva.

13 Podle čl. 2 odst. 2 směrnice je podnětem podání učiněné ve smyslu § 42 správního řádu, v němž podatel ČOI navrhuje zahájení řízení z moci úřední vůči jinému subjektu.

14 Což by mohlo být nakonec vyhodnoceno i jako přestupek, neboť tento postup by nemusel odpovídat povinností kadeřnice dle § 16 zákona o ochraně spotřebitele.

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

volný pohyb osob omezen. Tento byl vládou České republiky omezen do 2. 12. 2020¹⁶ a posléze k němu opět přistoupila od 18. 12. 2020.¹⁷

Pokud oddělení PIS nemělo v době vyhlášeného nouzového stavu dostatek zaměstnanců k zajištění osobní poradenské činnosti, mohlo, jak předpokládá čl. 11 odst. 2 směrnice, požádat ředitele jednotlivých inspektorátů o spolupráci v zajištění jejich chodu pro osoby, jež z jakéhokoli důvodu nemohou nebo nechtějí využít jiné formy pro učinění svého podání (email, telefonem apod.) tak, aby tyto nebyly nepřiměřeně omezovány. Toto se ale nestalo.

Jsem přesvědčen, že i v **době omezeného režimu** fungování orgánů státní správy na základě krizových opatření vlády **musí oddělení PIS zajistit poskytování osobního poradenství na jednotlivých inspektorátech ČOI** tak, aby nedocházelo k nepřiměřenému omezení práv klientů/veřejnosti. **Nástroje**, které k tomu může využít za eventuální spolupráce s jednotlivými inspektoráty, **přítom má, a mám za to, že bylo na místě je využít**. Nebylo tak adekvátní ani přiměřené, aby ředitel odboru spotřebitelského poradenství v takovém velkém rozsahu svým rozhodnutím omezil práva osob využívajících poskytování osobního poradenství na inspektorátech ČOI.

Ředitel odboru spotřebitelského poradenství pochybil, když svým rozhodnutím nepřiměřeně omezil práva osob, které chtěly využít osobního poradenství na jednotlivých inspektorátech ČOI, jež zajišťuje oddělení PIS.

Shrnutí a další postup

Šetřením jsem neshledal pochybení inspektorátu Jihomoravského a Zlínského ČOI a ve vztahu k němu své šetření uzavírám dle § 17 zákona o veřejném ochránci práv.¹⁸

Šetřením jsem ale shledal pochybení ředitele odboru spotřebitelského poradenství ústředního inspektorátu České obchodní inspekce, Mgr. Tomáše Večla, neboť Vám svým rozhodnutím o omezení úředních hodin oddělení PIS neumožnil osobní podání podnětu na inspektorátu. Proto jsem ústředního ředitele ČOI, Ing. Mojmíra Bezecného požádal dle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv, aby se ve lhůtě 30 dnů vyjádřil k mým závěrům a zjištěným pochybením a informoval mě o přijatých opatřeních k nápravě.

Zpráva shrnuje mé dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

S pozdravem

JUDr. Stanislav Křeček
veřejný ochránce práv

16 Blíže viz usnesení vlády České republiky ze dne 30. listopadu 2020, č. 1262 o přijetí krizového opatření, vyhlášené pod č. 498/2020 Sb.

17 Blíže viz usnesení vlády České republiky ze dne 14. 12. 2020, č. 1334 o přijetí krizového opatření, vyhlášené pod č. 535/2020 Sb.

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