

Veřejný ochránce práv
JUDr. Pavel Varvařovský

V Brně dne 16. listopadu 2011
Sp. zn.: 158/2010/DIS/JKV

Vážený pane předsedo,

dovolte mi, abych Vás informoval o vydání Doporučení veřejného ochránce práv pro cenové rozlišování (dále jen „Doporučení“), které jsem zpracoval v rámci své působnosti v oblasti naplňování práva na rovné zacházení dle ustanovení § 1 odst. 5 a § 21b zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

Doporučení jsem vypracoval v reakci na časté stížnosti ohledně stanovení odlišných cen pro různé skupiny spotřebitelů. Ne každé cenové rozlišování však představuje diskriminaci v rozporu se zákonem č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). Stanovení rozdílných cen je v zásadě možné a dovolené. Protiprávní je pouze, pokud má potenciál zasáhnout důstojnost jednotlivců nebo je v rozporu s dobrými mravy. I ekonomicky odůvodněné dvojí ceny mohou narušovat širší společenské cíle, mezi něž patří i požadavek na zapojení jednotlivců do života společnosti na rovnoprávném základě. Cílem Doporučení je proto vyjasnit, v jakých případech je možné stanovit cenu rozdílně, a kdy se jedná o protiprávní diskriminaci.

Doporučení představuje obecný úvod do problematiky, komplexní právní argumentace, východiska a vyhodnocení konkrétních případů, je obsažena ve Stanovisku veřejného ochránce práv k cenovému rozlišování uveřejněném na stránkách www.ochrance.cz. Respektování zákazu diskriminace přispívá ke kultivování podnikatelského prostředí, jakož i ochraně spotřebitele. Doporučuji Vám věnovat pozornost Stanovisku, které se věnuje výkladu ustanovení § 6 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a jeho vztahu k antidiskriminačnímu zákonu a dalším právním předpisům. Za diskriminaci spotřebitele hrozí sankce ze strany České obchodní inspekce, nicméně ne každé rozlišování je totéž co diskriminace. Doporučení a Stanovisko si proto klade za cíl vyjasnit základní pojmy, a přispět tak i k omezení neoprávněného sankcionování ze strany státních orgánů.

Vážený pane předsedo, své Doporučení Vám zasílám pro informaci a další využití jako přílohu tohoto dopisu. Dovoluji si Vás zároveň požádat o vyjádření k závěrům obsaženým v Doporučení a Stanovisku a jejich zveřejnění na stránkách Sdružení podnikatelů a živnostníků České republiky.

S pozdravem



Příloha

Doporučení VOP pro cenové rozlišování

Vážený pán
Bedřich Danda
předseda představenstva
Sdružení podnikatelů a živnostníků České republiky
Na strži 1837/9
140 00 Praha 4 - Krč

Údolní 39
602 00 Brno
tel: (+420) 542 542 888, fax: (+420) 542 542 112

Doporučení veřejného ochránce práv pro cenové rozlišování

Stanovování rozdílných cen zboží a služeb je relativně běžné a sleduje nejrůznější cíle. S rozdílnými cenami se můžeme setkat např. při provozování sportovních akcí, společenských akcí, poskytování ubytování, stravovacích služeb, zpřístupnění historických a kulturních památek. Mohou se vyskytovat v podobě slev nebo osvobození od plateb pro příslušníky určité vymezené skupiny.

Z ekonomického pohledu jsou dvojí ceny snadno dostupným nástrojem ke zvyšování výnosů a maximalizaci spotřebitelského užitku.¹ **Cenové rozlišování je proto s ohledem na jeho ekonomický přínos při vytváření celkového blahobytu v zásadě dovolené, nesmí však zasahovat do důstojnosti jednotlivců.** Požadavek zachování důstojnosti znamená respekt k lidem, s člověkem nesmí být nikdy zacházeno pouze jako s prostředkem k dosažení cíle. I ekonomicky odůvodněné dvojí ceny mohou narušovat širší společenské cíle, např. požadavek na zapojení jednotlivců do života společnosti na rovnoprávném základě.

Každé cenové rozlišování, pokud má být v souladu s právem, musí být rozumně odůvodněné.

Zákaz diskriminace v oblasti přístupu ke zboží a službám, a při jejich poskytování, upravuje antidiskriminační zákon (zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací). V případě, že je pro stanovení rozdílných cen použit některý ze zakázaných důvodů uvedených v antidiskriminačním zákoně,² mohlo by takové jednání být v rozporu s právem na rovné zacházení a zákazem diskriminace. Diskriminaci spotřebitele zapovídá i zákon o ochraně spotřebitele.³

S používáním různých cen se však můžeme setkat i v situacích, kdy rozlišování není založeno na zakázaném diskriminačním důvodu. Tyto případy reguluje právo hospodářské soutěže.

Předmětem tohoto doporučení je cenové rozlišování založené na důvodech zakázaných antidiskriminačním zákonem při poskytování zboží a služeb veřejnosti. Nevztahuje se na rozlišování v rámci práva hospodářské soutěže, ani na uzavírání individuálních smluv,⁴ protože v situaci, v níž nejsou zboží či služby nabízeny veřejně, ale mezi jednotlivci, záleží jen na nich, jakým způsobem si sjednají cenu.

¹ Na straně prodávajícího dojde k rychlejší návratnosti investic a někteří zákazníci si mohou dopřát zboží a služby, které by jim při jednotné cenové hladině zůstaly nedostupné. Viz Bejček, J. *Cenová diskriminace a tzv. dvojí ceny v evropském a českém kontextu*. Právní fórum, 2008, č. 5, s. 181 a násl.

² Ustanovení § 2 odst. 3 antidiskriminačního zákona, tj. rasa, etnický původ, národnost, pohlaví (včetně těhotenství, rodičovství a pohlavní identifikace), sexuální orientace, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víra či světonázor.

³ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

⁴ Individuální smlouvou se rozumí, pokud se např. dva známi domluví na tom, že jeden druhému prodá automobil, aniž by jej nabízel veřejně neurčitému okruhu zájemců.

Obětí diskriminace ve smyslu antidiskriminačního zákona nemohou být právnické osoby ani jiní účastníci jednání v rámci hospodářské soutěže (tzv. soutěžitelé). Úkolem antidiskriminačního práva je chránit důstojnost osob, nikoliv obchodní vztahy mezi podnikateli.

Zakázané důvody rozlišování

Antidiskriminační zákon definuje diskriminaci jako „jednání nebo opomenutí, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci“. Uplatňování rozdílných cen zboží a služeb představuje méně příznivé zacházení s osobou, která je ve srovnatelné situaci zpravidla povinna zaplatit vyšší částku. To ale neznamená, že jakékoliv cenové rozlišování je diskriminační, a tudíž zakázané. Znevýhodněná skupina musí být ohraničena zakázaným diskriminačním důvodem, tj. **rasou, etnickým původem, národností, pohlavím, sexuální orientací, věkem, zdravotním postižením, náboženským vyznáním, vírou či světovým názorem**, a současně musí znevýhodnění vybočovat z přípustných forem rozdílného zacházení.⁵

Přípustné formy rozlišování

Účelem antidiskriminačního práva není „šikanování“ poskytovatelů zboží a služeb a vyžadování rovnosti za každou cenu směrem k uniformitě a rovnostářství. Smysl antidiskriminačního práva spočívá v ochraně příslušníků určitých skupin osob a prosazování jejich práva na plnohodnotné začlenění do života společnosti. Nabízí ochranu jednotlivcům, kteří by mohli být na základě podezřelého (zakázaného) kritéria z poskytování zboží a služeb vyloučeni.

Rozlišování z důvodu rasy, etnického původu a národnosti je ve společnosti nežádoucí, a proto je prakticky neodůvodnitelné. Rozdílné zacházení na základě ostatních důvodů vymezených v antidiskriminačním zákoně v konkrétních případech odůvodnit lze. Pro některé se nabízí širší prostor pro ospravedlnění rozdílného zacházení, pro jiné je naopak zúžen. Vždy je nutné posuzovat konkrétní situaci a vhodnost použití kritéria rozlišování. Prostředky použité k odůvodnění rozdílného zacházení musí být vždy přiměřené.

Opatření, jejichž cílem je předejít nebo vyrovnat nevýhody vyplývající z příslušnosti osoby ke skupině vymezené některým ze zakázaných diskriminačních důvodů, se za diskriminaci nepovažují (např. slevy ze vstupného pro osoby se zdravotním postižením).

Zakázanou diskriminací, proti které se lze bránit za použití antidiskriminačního zákona, je **neodůvodněné** cenové rozlišování založené na právně zakázaném důvodu.

Zcela neodůvodnitelné je rozlišování z důvodu rasy, etnického původu a národnosti.

⁵ Tj. pokud není rozdílné zacházení „objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné“. Viz ustanovení § 6 a § 7 antidiskriminačního zákona.

Cenové rozlišování v oblasti přístupu ke zboží a službám

V oblasti poskytování zboží a služeb se můžeme setkat s diskriminací především ve formě odepření zboží či služby či v odmítnutí poskytnout určité zboží (např. odmítání obsluhovat Romy či Vietnamce z důvodu etnicity, zamezení vstupu nevidomého v doprovodu vodícího psa do restaurace, zákaz vstupu s dětmi do kavárny). Rozlišování v podobě neposkytování služby určité skupině spotřebitelů je většinou neodůvodnitelné, ale vyskytují se i případy, kdy může zacílení na určitou skupinu zákazníků představovat legitimní rozlišování (např. stanovení zvláštních návštěvních hodin sauny či krytého bazénu pro ženy a vyloučení mužů v těchto hodinách).

Cenové rozlišování je v zásadě možné a dovolené, ale některé jeho formy mohou vykazovat znaky diskriminace. V některých případech může vést až k vyloučení určité skupiny spotřebitelů. Přemrštěně vysoká cena se někdy používá i jako prostředek k odepření služby nevídané skupině spotřebitelů.

Slevy a snížené ceny pro určité ohraničené skupiny spotřebitelů se většinou stanovují pro následující cílové skupiny:

- 1) Sleva se poskytuje **příslušníkům skupiny osob, kteří jsou mezi spotřebiteli nedostatečně zastoupeni**. Cílem je rozšíření okruhu spotřebitelů a spotřebitelek o jedince z řad příslušníků a příslušnic skupiny, která službu využívá v menší míře.
- 2) Slevy jsou zaměřeny na **skupinu spotřebitelů s obvykle nižšími příjmy** nebo vyššími životními náklady než mají ostatní. Takovou skupinou jsou studenti, důchodci, zdravotně postižení a popř. i další osoby s nízkými příjmy.

Pro oba případy platí, že se poskytovatel snaží slevou nalákat co nejvyšší počet spotřebitelů. Získá i spotřebitele, kteří by jinak o zboží či službu neměli zájem. Předpokládá se, že spotřebitelé, kteří platí plnou cenu, využijí zboží či službu i bez slevy. Legitimním cílem použití dvojích cen je nalákání spotřebitelů a dosahování maximalizace zisku. Vyšší cena se používá typicky pro spotřebitele, u nichž se předpokládá vyšší ochota za zboží či službu zaplatit.⁶

Nelze však akceptovat, pokud vyšší cena má zjevně sloužit k odrazení příslušníků určité specifikované skupiny spotřebitelů, kteří jsou mezi příjemci zboží či služeb nevídaní.⁷ Nižší cena totiž není v těchto případech stanovena spotřebitelům s nižším zájmem o zboží či služby za účelem jejich nalákání, ale všem spotřebitelům, kteří nepatří mezi nežádoucí zákazníky.

Diskriminací není, pokud rozdílná cena slouží k navýšení počtu zákazníků, případně k vyrovnání počtu příslušníků určitých skupin, pokud je dosažení vyrovnaného počtu odůvodnitelné.

Poskytovatel zboží a služeb má obecně právo zaměřit se na spotřebitele, od nichž očekává nejvyšší zisk. Pokud je však jeho úmyslem příslušníky určité skupiny vyloučit, může být jeho jednání v rozporu s antidiskriminačním právem.

⁶ Legitimní je proto nabízení volných vstupenek na fotbalová utkání pro ženy, popř. i děti. Muži tvoří tradičně základnu příznivců fotbalu a jejich účast není nutné nijak podporovat. Legitimní je i stanovení cen tak, aby bylo dosaženo např. vyrovnaného počtu mužů a žen v tanečních kurzech, kde se realizuje výuka párového tance.

⁷ Např. stanovení vstupného pro příslušníky etnické menšiny, nebo menšinové sexuální orientace ve výši 400,- Kč, zatímco ostatní platí vstupné ve výši 50,- Kč. Neúměrně vysoká cena slouží k odrazení nevídaných návštěvníků.

