



**Poradňa pre občianske
a ľudské práva**
Krivá 23
040 01 Košice

Váš list číslo/ zo dňa

██████████

Naše číslo

██████████████████

Vybavuje/☎

██████████████████

Bratislava

██████████████████

**Odborné stanovisko podľa § 1 ods. 2 písm. f) zákona č. 308/1993 Z. z. o zriadení
Slovenského národného strediska pre ľudské práva v znení neskorších predpisov**

Slovenskému národnému stredisku pre ľudské práva (ďalej len „Stredisko“) ste dňa 11. augusta 2023 doručili žiadosť o vydanie odborného stanoviska vo veci podnetu klientky Poradne pre občianske a ľudské práva (ďalej len „Poradňa“), ██████████ (ďalej len „klientka Poradne“), ktorým namieta svoju diskrimináciu v prístupe k železničnej doprave prevádzkovej Železničnou spoločnosťou Slovensko, a. s., so sídlom: Rožňavská 1, 832 72, Bratislava 3, IČO: 35 914 939 (ďalej len „ZSSK“).

V zmysle § 1 ods. 2 písm. f) zákona č. 308/1993 Z. z. o zriadení Slovenského národného strediska pre ľudské práva (ďalej len „zákon o zriadení Strediska“), Stredisko vydáva odborné stanoviská vo veciach dodržiavania zásady rovnakého zaobchádzania podľa antidiskriminačného zákona.¹ V predmetnej veci vydáva nasledovné odborné stanovisko.

Z obsahu podnetu

Dňa 14. júla 2023 cestovala klientka Poradne, ktorá je rómskej etnickej príslušnosti, vlakom na trati z Čečejevíc do Košíc. Na uvedenej trati ZSSK je zavedený samoobslužný výpravný systém (ďalej len „SVS“). Na uvedenej stanici nie je možnosť si zakúpiť cestovný lístok

¹ Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej v texte len „antidiskriminačný zákon“) v znení neskorších predpisov.



v osobnej pokladnici.² Keďže sa klientke Poradne vybil telefón a nemala si možnosť zakúpiť cestovný lístok elektronicky alebo formou SMS, mala záujem si zakúpiť cestovný lístok u rušňovodiča. Ten jej mal uviesť, že cestovné lístky nepredáva. Klientka Poradne v snahe dostať sa do zamestnania následne napriek tomu nastúpila do vlaku bez cestovného lístka. Počas cesty ju kontroloval revízor, ktorý jej uviedol, že má na ďalšej zástavke vystúpiť alebo zaplatiť pokutu. Revízor jej vystavil potvrdenie o porušení prepravného poriadku ZSSK so sankciou za cestu bez platného cestovného lístka vo výške 50 eur a cestovný lístok v sume 1,55 eur na trati Košice-Čečejevce, ktorý klientka Poradne nemala zaplatený.

Klientka Poradne zároveň uviedla, že v rovnakom čase cestovalo vlakom viacero Rómov a Rómok, ktorí/-é nemali zakúpený cestovný lístok. Jeden z cestujúcich, ktorý mal k dispozícii mobilný telefón sa mal počas kontroly revízora ponúknuť, že všetkým cestujúcim zakúpi cestovné lístky, revízor to však mal zamietnuť. Väčšina cestujúcich následne vystúpila na najbližšej železničnej zastávke.

Klientka Poradne pokutu, ktorá jej bola uložená revízorom neuhradila a má za to, že nemožnosťou zakúpiť si lístok inak ako elektronicky došlo k jej diskriminácii v oblasti poskytovania tovarov a služieb.

Relevantná právna úprava

V podmienkach Slovenskej republiky je ochrana spotrebiteľa premietnutá predovšetkým do zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Ustanovenie § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že *„Predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom.“*

Týmto osobitným predpisom je zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „antidiskriminačný zákon“).

² Na tratiach kde bol zavedený SVS je možné si zakúpiť cestovný lístky v predpredaji nasledujúcimi spôsobmi:

- v ktorejkoľvek pokladnici ZSSK, už 60 dní vopred;
- na www.zssk.sk;
- v mobilnej aplikácii ZSSK Ideme vlakom;
- na vybraných tratiach v stacionárnom automate, na železničnej stanici Prešov mesto – len vnútroštátne cestovné lístky;
- vo forme SMS – platia len vo vnútroštátnej preprave vlakmi kategórie Os.



Právne posúdenie

Pre konštatovanie dôvodného záveru o porušení zákazu diskriminácie, resp. právnú domnienku o nej, musia byť naplnené všetky definičné znaky diskriminácie, ktoré upravuje antidiskriminačný zákon. Prvým predpokladom je, že k namietanému rozdielnemu, resp. znevýhodňujúcemu zaobchádzaniu dochádza v niektorej z chránených oblastí právnych vzťahov, ktoré upravuje § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona.³ Následne musí byť identifikovaný (určiteľný s určitou mierou pravdepodobnosti) niektorý z diskriminačných dôvodov uvedených v § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona⁴, pričom z okolností prípadu musí byť zrejmá príčinná súvislosť medzi ním a namietaným konaním. A napokon musí byť namietané konanie podraditeľné pod niektorú z foriem diskriminácie uvedených v § 2a antidiskriminačného zákona.⁵ Pri niektorých formách diskriminácie je zároveň nevyhnutné aj vymedzenie ďalšieho znaku, ktorým je existencia komparátora – osoby v porovnateľnej situácii v porovnaní s osobou dožadujúcou sa právnej ochrany z právneho titulu jej diskriminácie.

Podnet klientky Poradne sa týka oblasti poskytovania služieb. Pre ňu zákonodarca zakotvuje povinnosť dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v ustanovení § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a v § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona. Zákaz diskriminácie v oblasti prístupu k tovarom a službám je ustanovený aj v § 5 ods. 1 antidiskriminačného zákona, v zmysle ktorého sa „v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania v sociálnom zabezpečení, zdravotnej starostlivosti, pri poskytovaní tovarov a služieb a vo vzdelávaní zakazuje diskriminácia osôb z dôvodov podľa § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona.“

Klientka Poradne namieta ako svoju diskrimináciu nemožnosť zakúpiť si cestovný lístok inak ako elektronicky. V danom prípade je podľa názoru Strediska možné namietané znevýhodnenie chápať v dvoch rovinách. Jednak, ako namietanie samotného nastavenia systému predaja cestovných lístkov na danej trati v rámci SVS. A zároveň, ako individuálny prípad odmietnutia predaja cestovného lístka zo strany vlakového personálu.

V prvom prípade je potrebné vyhodnotiť, či predaj cestovných lístkov iba vymedzenými formami predaja môže objektívne znevýhodňovať v prístupe k danej službe klientku, ako

³ V zmysle § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona je „každý povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v oblasti pracovnoprávnych a obdobných právnych vzťahov, sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb a vo vzdelávaní.“

⁴ V zmysle § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona: „dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.“

⁵ V zmysle § 2a ods. 1 „diskriminácia je priama diskriminácia, nepriama diskriminácia, obťažovanie, sexuálne obťažovanie a neoprávnený postih; diskriminácia je aj pokyn na diskrimináciu a nabádanie na diskrimináciu.“



osobu, ktorá je nositeľkou istého diskriminačného znaku, resp. viacerých diskriminačných znakov podľa § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona.

V uvedenej veci Stredisko odkazuje na vlastné Odborné stanovisko, vydané podľa § 1 ods. 2 písm. f) zákona o zriadení Strediska, z 30. apríla 2024, vo veci namietanej diskriminácie konkrétnych skupín obyvateľstva v dôsledku spôsobu fungovania SVS zavedeného ZSSK, ktoré vypracovalo na Vašu žiadosť.

V odbornom stanovisku sa Stredisko zaoberalo posúdením namietanej diskriminácie osôb z marginalizovanej rómskej komunity (ďalej len „MRK“) v dôsledku spôsobu fungovania SVS. Stredisko v danom prípade posudzovalo možnosť, či tým dochádza k nepriamej diskriminácii⁶ osôb patriacich k MRK, a to z dôvodu iného postavenia, spočívajúceho v ich sociálnoekonomickom statuse. Skonštatovalo, že fungovanie SVS s uvádzanými formami predaja cestovných lístkov môže byť navonok neutrálnou praxou znevýhodňujúcou osoby z MRK s prihliadnutím na obmedzený prístup osôb z MRK k technickému vybaveniu nevyhnutnému pre zakúpenie si cestovného lístka predmetnými formami predaja.

Z obsahu posudzovaného podnetu nevyplýva, či klientka Poradne patrí k MRK. Z popisu prípadu je však zrejmé, že nemožnosť zakúpenia si cestovného dokladu v jej prípade nevyplývala z toho, že by nedisponovala technickým prostriedkom nevyhnutným na zakúpenie cestovného dokladu niektorou z dostupných foriem predaja. Klientka Poradne mala k dispozícii mobilný telefón a nemožnosť zakúpiť si cestovný lístok elektronicky vyplývala len zo skutočnosti, že sa jej „vybil“ mobil. V danom prípade podľa právneho názoru Strediska nie je možné uvažovať vo vyššie uvedenej rovine nepriamej diskriminácie, kedy dochádza k objektívnej nemožnosti zakúpenia si cestovného lístka niektorou z dostupných foriem elektronického predaja práve z dôvodu nedisponovania potrebnými technickými prostriedkami.

Pri posúdení namietanej diskriminácie, ku ktorej malo dôjsť nemožnosťou zakúpiť si cestovný lístok inak ako elektronicky, sa Stredisko okrem roviny nastavenia fungovania SVS zameralo aj na posúdenie postupu rušňovodiča pri odmietnutí predaja cestovného lístka, čo napokon taktiež znemožnilo klientke Poradne zabezpečiť si cestovný lístok pred nastúpením do vlaku.

Ako prvé Stredisko hodnotilo, či takýto postup rušňovodiča predstavuje menej priaznivé, resp. znevýhodňujúce zaobchádzanie. Z informácií, ktoré ZSSK poskytla Stredisku, vyplýva, že predaj cestovných lístkov rušňovodičom je len doplnkovou formou predaja. Nevyhnutné

⁶ Nepriama diskriminácia je v zmysle § 2a ods. 3 antidiskriminačného zákona „navonok neutrálny predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax, ktoré znevýhodňujú alebo by mohli znevýhodňovať osobu v porovnaní s inou osobou; nepriama diskriminácia nie je, ak takýto predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax sú objektívne odôvodnené sledovaním oprávneného záujmu a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takého záujmu.“



preto bolo sa podrobnejšie zaoberať konkrétnymi podmienkami tejto formy predaja a individuálnymi okolnosťami prípadu.

V rámci bližšej špecifikácie danej formy predaja ZSSK Stredisku uviedla, že predaj lístkov rušňovodičom *„nesmie byť vykonávaný na úkor bezpečnosti a včasnosti prepravy cestujúcich“*. Stredisko žiadalo ZSSK o poskytnutie informácie o tom, či je rozhodnutie o nepredaní cestovných lístkov viazané na vyhodnotenie konkrétnej situácie rušňovodičom alebo či je nastavený všeobecný interný postup, špecifikujúci, kedy rušňovodič nemusí predat' cestovné lístky. ZSSK informovala Stredisko, že *„vyhodnotenie konkrétnej situácie, včasnosti a bezpečnosti prepravy cestujúcich, je v kompetencii a na posúdení rušňovodiča, ktorý má právo takýto predaj odmietnuť.“*

V zmysle uvedeného, predaj cestovných lístkov nie je povinnosťou rušňovodiča a samotné odmietnutie predaja nie je možné automaticky považovať za menej priaznivé zaobchádzanie. Napriek tomu, že rušňovodičovi patrí právo v istých situáciách predaj cestovného lístku odmietnuť a podmienky odmietnutia predaja nie sú konkrétne špecifikované a sú ponechané vo veľkej miere na úvahu rušňovodiča, takýto postup by stále v istých prípadoch mohol predstavovať menej priaznivé zaobchádzanie v zmysle antidiskriminačnej legislatívy. Išlo by o situácie, kedy by z okolností prípadu bolo zrejmé, že k odmietnutiu zo strany rušňovodiča nedošlo z dôvodu zabezpečenia včasnosti a bezpečnosti prepravy cestujúcich, ale toto bolo motivované niektorým zo zakázaných diskriminačných dôvodov. Potrebné je preto zaoberať sa prípadnou príčinnou súvislosťou medzi konaním rušňovodiča a diskriminačným dôvodom.

Antidiskriminačný zákon v ustanovení § 2 ods. 1 explicitne zakazuje diskrimináciu z dôvodov príslušnosti k etnickej skupine, sociálneho pôvodu, majetku, ale aj iného postavenia, pod ktorý je možné subsumovať dôvod sociálno-ekonomického statusu. Z poskytnutých informácií však nie je možné podľa názoru Strediska vyvodzovať, že odmietnutie predaja zo strany rušňovodiča bolo v posudzovanom prípade motivované niektorým z vyššie uvádzaných dôvodov, resp. niektorým z iných antidiskriminačným zákonom zakázaných diskriminačných dôvodov. Rušňovodič mal klientke Poradne iba uviesť, že cestovné lístky nepredáva. Stredisku neboli uvedené žiadne informácie, resp. poskytnuté dôkazné prostriedky, ktoré by zvyšovali mieru pravdepodobnosti domnienky o tom, že dôvodom odmietnutia predaja cestovného lístka v danom prípade nebola potreba zabezpečenia včasnosti a bezpečnosti prepravy cestujúcich.

Uvedené je možné konštatovať aj v súvislosti s namietaným postupom zo strany revízora, ktorý mal pri kontrole cestovných lístkov odmietnuť, aby jeden cestujúci zakúpil cestovné lístky pre iných cestujúcich, ktorí cestovali vlakom bez cestovných lístkov. V danom prípade Stredisko taktiež nedisponuje bližšími informáciami a dôkaznými prostriedkami, z ktorých by bolo možné vyvodzovať záver, že zo strany revízora došlo týmto postupom k rozdielnemu, resp. znevýhodňujúcemu zaobchádzaniu s danými osobami z niektorého z antidiskriminačným zákonom zakázaného dôvodu, resp. dôvodov.



Vzhľadom k uvedenému a požiadavke kumulatívnej identifikácie definičných znakov možnej diskriminácie nepristúpilo Stredisko v posudzovanom prípade k vyhodnocovaniu ďalších z týchto znakov v zmysle antidiskriminačného zákona.

Záver

Stredisko v posudzovanom prípade nedospelo k dôvodnému záveru o nedodržaní zásady rovnakého zaobchádzania zo strany ZSSK voči klientke Poradne.

Namietaná forma predaja cestovných lístkov v rámci SVS na predmetnej trati podľa právneho názoru Strediska môže viesť k osobitnému znevýhodneniu napr. osôb z marginalizovaných rómskych komunít vzhľadom na nedostupnosť nevyhnutného technického vybavenia, internetového pripojenia a digitálnych služieb v rámci týchto komunít. Z okolností posudzovaného prípadu však vyplýva, že v prípade klientky Poradne nemožnosť zakúpenia si cestovného lístka elektronickou formou vyplývala výlučne zo skutočnosti, že sa jej „vybil“ mobilný telefón, nevyplývala zo sociálnoekonomického statusu klientky Poradne a nebola v príčinnej súvislosti so žiadnym z antidiskriminačným zákonom zakázaným diskriminačným dôvodom.

S pozdravom

PhDr. Silvia Porubánová
výkonná riaditeľka