

PRÁVA ZÁKAZNÍKŮ V OBCHODECH
OCHRANA DÝCHACÍCH CEST A PŘÍSTUP PROVOZOVNY
MANUÁL PRO ZÁKAZNÍKY

Stalo se Vám, že Vás odmítli u pokladny zaměstnanci obchodu obsloužit, tzn. zboží namarkovat a nechat si ho zaplatit? Nevěšte hlavu, řešení je jednodušší, než by se mohlo zdát.

Ochrana dýchacích cest:

Zákaz pohybu a pobytu ve vnitřních prostorech bez ochrany dýchacích cest je založen na mimořádném opatření ministerstva zdravotnictví aktuálně ze dne 29.06.2021 vydaném pod č.j. MZDR 15757/2020-55/MIN/KAN.

Opatření i) zakazuje ii) pohyb a pobyt iii) bez ochranného prostředku iv) všem osobám.

Opatření tedy neukládá žádnou povinnost provozovateli provozovny obchodu ani služeb, ale **zakazuje** každému jednotlivci, aby se pohyboval nebo pobýval ve vnitřních prostorech provozovny bez ochranného prostředku.

Opatření **neukládá žádné povinnosti provozovateli obchodu a nezakládá mu žádné pravomoci**, jako například pravomoc dodržování tohoto zákazu kontrolovat nebo snad jakýmkoli nátlakem vynucovat.

To, zda se někdo pohybuje nebo nepohybuje bez ochranného prostředku dýchacích cest je jen a pouze odpovědností této osoby.

Co je to nákup v samoobsluze:

Nákup v samoobsluze je z právního pohledu běžná kupní smlouva. Vystavením zboží a uvedením ceny provozovatel obchodu podává návrh na uzavření kupní smlouvy na zboží za uvedenou cenu, zákazník tím, že si zboží vezme a vloží do košíku, návrh smlouvy akceptuje. Smlouva je uzavřena a pro zákazníka z ní vyplývá povinnost zboží také u kasy zaplatit. Zákazník se stává ve výši hodnoty nákupu dlužníkem, obchod je věřitelem.

Co když pokladní odmítne zboží namarkovat a peníze si vzít?

Jedná se o běžný stav nazývaný prodlení věřitele. Pokud věřitel odmítá bez zjevného důvodu poskytnout součinnost ke splnění dluhu (zaplatit za nákup) pak je v prodlení (§1975 Občanského zákoníku). V takovém případě se nemůže dostat do prodlení dlužník, lidsky, obchod po něm nemůže peníze za nákup vymáhat ani úročit.

Co tedy dělat?

Pokud se Vám stane, že pokladní v obchodě prohlásí, že Vám zboží nenamarkuje, neboť se domnívá, že se dopouštíte přestupku proti mimořádnému opatření ministerstva zdravotnictví, oznamte jí, že není oprávněna posuzovat, zda se dopouštíte protiprávního jednání nebo nedopouštíte. Zdůrazněte, že nákup jste ochotni zaplatit, pokud k tomu poskytne dostatečnou součinnost. Pokud tak neučiní, vyzvěte ji znova, ať Vám sdělí (to si nejlépe nahrajte na telefon), zda je ochotna přijmout kupní cenu nákupu, či není. Pokud ani nyní součinnost neposkytne, předejte jí lístek se svými kontaktními údaji, kdyby se náhodou rozmysleli, aby věděli, kde Vás najít, naložte si zboží zpět do vozíku a v klidu s ním opusťte provozovnu.

Možné další situace, které jste nám doposud popsali:

- Ostraha nebo kdokoli další Vám brání v odchodu z obchodu:

Zaměstnance obchodu upozorněte, že kromě toho, že se zřejmě dopouští trestného činu присvojení pravomoci úřadu, dopouští se také trestného činu omezování osobní svobody. Pokud ostraha od jednání neupustí, pohrozte přivoláním Policie ČR a oznámením trestného činu. Pokud ani nyní nátlak zaměstnance neustane, pak nezbývá, než PČR přivolat.

S policií ani s obsluhou se nepouštějte do žádné složité právní argumentace. Jednak, zaměstnanec obchodu bude postupovat podle instrukcí zaměstnavatele nebo svého přesvědčení, ať budete tvrdit cokoli a jednak, příslušník Policie může argumentovat tím, že aktuální mimořádné opatření je platné a účinné. Přesvědčivá právní argumentace je značně obsáhlá a vyžaduje podrobnější znalosti jednak konkrétních rozhodnutí Nejvyššího správního soudu a jednak procesních předpisů.

Po příjezdu Policie trvejte na tom, že zaměstnanec obchodu vás omezuje na osobní svobodě, neboť Vám brání v odchodu z provozovny.

Nákup jste zaplatit chtěli, obsluha kasy Vám ale odmítla nákup namarkovat a nechat si ho zaplatit. Tím se prodejna jako Váš věřitel dostal do prodlení a nemůže vám na jednu stranu zaplacení ceny nákupu odmítat a na druhou stranu vás omezovat osobní svobodě proto, že odcházíte s nezaplaceným nákupem.

Vyzvěte polici, nechť zjedná nápravu a vyzve zaměstnance prodejny, aby upustil od protiprávního jednání, kterým Vám v odchodu brání.

Bude-li policie tvrdit, že jste se dopustili protiprávního jednání tím, že jste se po obchodě pohybovali bez ochranného prostředku dýchacích cest, policii sdělte:

„Máte-li pocit, že jsem se dopustil/a jakéhokoli přestupku, sdělte mi prosím, jakého přestupku jsem se měla dopustit a dle jakého ustanovení zákona. Zde je můj doklad totožnosti. Po té, co mi sdělíte, jakého přestupku jsem se měl/a dopustit, sdělím Vám, zda s přestupkem souhlasím či nikoliv. Do té doby Vás žádám o to, abyste zajistili, aby zaměstnanci tohoto obchodu upustili od trestního jednání vůči mé osobě spočívajícího v omezování mé svobody. Nezaplacení nákupu je čistě soukromoprávní věc, do které policie ČR nemá oprávnění jakkoli zasahovat. Nezaplacení nákupu nemůže být důvodem, proč by mě měl někdo v tomto obchodě násilím proti mé vůli zadržovat. Pojdme tedy podezření z Vámi tvrzeného přestupku vyřešit mimo tuto provozovnu.“

- Obsluha obchodu tvrdí, že vás může vykázat

Obsluze sdělte, že jsou z právního pohledu ve stejném postavení a nejsou oprávněni používat jakýchkoli donucovacích prostředků, včetně fyzického násilí. Jakýkoli fyzický kontakt by mohl být chápán jako výtržnictví a omezování osobní svobody.

- Vykázání nebo roušky mají obchody ve vnitřních předpisech nebo v provozních řádech

Opět platí, vykázat nelze. Vnitřním předpisem může provozovatel obchodu zavazovat výhradně své zaměstnance, nikoli veřejnost.

Pokud ale neochota personálu spočívá v neposkytnutí služby, kterou by musel personál aktivně vykonat, je situace bohužel trochu složitější. Personál pravděpodobně není oprávněn Vám službu neposkytnout z důvodu zákazu diskriminace. Nicméně, pokud i tak Vám ji neposkytne, není proti diskriminaci jiné, než soudní obrany.