

# **Analýza problematiky diskriminace a systémového porušování práv zaměstnanců nadnárodních společností v ČR**

**zpracoval:  
program GARDE-Globální odpovědnost  
Ekologický právní servis**



*vypracování analýzy bylo podpořeno Nadací Open Society Fund*



## **1. Identifikace nejzávažnějších a nejčastěji se opakujících problémů**

V oblasti pracovně právních vztahů je vymáhání práv těší než v jiných oblastech, jelikož zaměstnanci velice často nejsou ochotni svá práva vymáhat soudní cestou. Vzhledem k tomu, že na existence pracovního poměru je závislá osobní socioekonomická situace zaměstnance a leckdy i celé jeho rodiny, představuje jakýkoli zásah do pracovněprávního vztahu možné ohrožení sociální situace zaměstnance. Toto riziko je ochotno podstoupit jen velmi málo zaměstnanců.

Do soudních sporů se pouští zpravidla pouze ti zaměstnanci, jejichž pracovní poměr k žalovanému zaměstnavateli již byl ukončen (nejčastěji se jedná o napadání neplatného ukončení pracovního poměru a z něho plynoucích nároků). Zaměstnanci, jejichž pracovní poměr stále trvá ve většině případů nejsou ochotni vystoupit z anonymity a hájit proti zaměstnavateli svoje práva.

Vzhledem k výše uvedenému je nezbytné klást důraz na kvalitní práci institucí, zajišťující kontrolu dodržování pracovněprávních předpisů. Těmito institucemi jsou zejména Státní úřad inspekce práce a jeho oblastní inspektoráty, úřady práce a odbory.

### **1.1. Diskriminační otázky v dotaznících pro uchazeče o zaměstnání v obchodních řetězcích**

#### **1.1.1. Identifikace problému**

Ze 13 monitorovaných obchodních řetězců, ve kterých jsme zkoumali obsah dotazníků, který je předkládán uchazečům o zaměstnání k vyplnění, jsme v 7 dotaznících objevili otázky diskriminačního charakteru.

Jde o otázky zjišťující, kolik má uchazeč/ka dětí a jejich věk. Některé řetězce žádají dokonce uvedení celých jmen a rodných čísel dětí. Dotazníky často obsahují otázky týkající se rodinného stavu uchazeče, v některých případech je vyžadováno jméno a datum narození manžela/ky a jeho/jí zaměstnavatel. Jeden z řetězců požaduje po uchazeči uvedení národnosti. Jeden z řetězců požaduje po uchazečkách hlášení vzniku těhotenství a následné doložení zdravotního stavu lékařskou zprávou.

#### **1.1.2. Právní analýza problému**

Rovné zacházení při přijímání do zaměstnání a to, které údaje může zaměstnavatel po uchazečích o zaměstnání požadovat upravuje §4 a §12 zákona č. 435/2004 sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Ve smyslu těchto ustanovení, je zakázáno, aby zaměstnavatel zjišťoval osobní údaje, které neslouží k plnění povinností zaměstnavatele stanovených zvláštním právním předpisem. Hlediska pro výběr zaměstnanců musí zaručovat rovné příležitosti všem fyzickým osobám ucházejícím se o zaměstnání. Zaměstnavatel nesmí klást uchazečům otázky týkající se jejich rodinného stavu a to jak ve smyslu počtu dětí, či plánovaného těhotenství, tak ve smyslu zjišťování jakýchkoli údajů o manželovi. Zákon dále výslovně zakazuje zjišťovat národnost

uchazečů.

Zjišťování výše uvedených údajů lze považovat za diskriminační samo o sobě, není proto rozhodující, zda na základě zjištěných údajů skutečně došlo k diskriminaci konkrétního uchazeče či nikoliv.

## **1.2. systémové porušování práv zaměstnanců**

### **1.2.1. Identifikace nejčastěji se vyskytujících problémů v obchodních řetězcích a jejich právní analýza**

#### **a) Zaměstnavatel neposkytuje zaměstnancům dostatečnou přestávku na jídlo a oddech**

##### Identifikace problému:

Zaměstnancům je poskytována přestávka na jídlo v nedostatečné míře nebo vůbec. Zejména pokladní ve velkých hypermarketech často identifikovali problém, že půlhodinová přestávka na jídlo a oddech se začíná počítat od doby, kdy odchází z pokladního boxu do doby kdy opět k pokladně zasednou. Cesta z pokladního boxu do místnosti určené pro konzumaci jídla a zpět jim však často zabere až polovinu doby přestávky. Přestávka pro samotné jídlo a oddech je tak nedostatečná.

Dalším problémem jsou období s vysokým náparem zaměstnancům, kdy je kapacita prodavaček a pokladních nedostatečná. V těchto obdobích se v některých řetězcích stává, že zaměstnanci pracují bez přestávky na jídlo.

##### Právní analýza problému:

§ 89 odst. 1 zákona č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákoník práce“) jednoznačně stanovuje zaměstnavateli povinnost poskytnout zaměstnanci nejdéle po šesti hodinách nepřetržité práce přestávku v práci na jídlo a oddech v trvání nejméně 30 minut. Zaměstnavatel by tedy měl zaměstnanci poskytnout přestávku v takovém trvání, aby minimálně 30 min mohl zaměstnanec využít k jídlu.

#### **b) Zaměstnavatel neposkytuje zaměstnancům dostatečnou dobu odpočinku mezi směny**

##### Identifikace problému:

Tento problém se vyskytuje zejména v řetězcích s dlouhou otevírací dobou (zpravidla od 6:00 do 22:00 hod). Zaměstnanci si stěžují na rozvržení směn, kdy jeden den pracují na odpolední směně až do zavírací doby (např. do 22: 00 hod) a druhý den jsou povinni nastoupit na ranní směnu

(např. od 6:00 hod).

Právní analýza problému:

Odpočinek mezi směny upravuje § 90 zákoníku práce, který výše uvedenou praxi striktně nevylučuje, pokud však nejde o opakované nařizování směn, mezi kterými nemá zaměstnanec nepřetržitý odpočinek 12 hodin. Zaměstnavatel je povinen dle tohoto ustanovení povinen rozvrhnout pracovní dobu tak, aby zaměstnanec měl mezi koncem jedné směny a začátkem následující směny nepřetržitý odpočinek po dobu alespoň 12 hodin po sobě jdoucích během 24 hodin. Odpočinek může být zkrácen až na osm hodin po sobě jdoucích během 24 hodin zaměstnanci staršímu 18 let za podmínky, že následující odpočinek bude prodloužen o dobu zkrácení tohoto odpočinku.

### **c) Nedostatečný odpočinek během týdne**

Identifikace problému:

Tento problém identifikovali zejména zaměstnanci ve zkušební době a zaměstnanci diskontních prodejen, ve kterých byla nedostatečná kapacita zaměstnanců na vyžadovaný objem práce.

Právní analýza problému:

Neposkytnutí odpočinku během týdne je zcela v rozporu s § 92 odst. 1 zákoníku práce. Zaměstnavatel je povinen rozvrhnout pracovní dobu tak, aby zaměstnanec měl nepřetržitý odpočinek v týdnu během každého období sedmi po sobě jdoucích kalendářních dnů v trvání alespoň 35 hodin.

### **d) Zaměstnavatel vede dvojí evidenci**

Identifikace problému:

V některých řetězcích byl identifikován problém vedení dvojí evidence docházky. Zaměstnanci zaznamenávají svůj příchod a odchod do sešitu, zaměstnavatel poté docházku přepisuje do elektronické podoby, která je od zápisů v sešitě často odlišná – často nejsou zaznamenány přesčasy. V souvislosti s dvojitým vedením evidence byl identifikován problém evidování dělených směn (tzv. „trhaček“). Zaměstnanec je v práci např. od 7:00 do 12:00 hod a poté např. od 17:00 do 22:00 hod. Přestože do sešitové evidence takto svou přítomnost zaznamená, v elektronické (oficiální evidenci) má zaznamenánu jednotnou směnu od 7:00 do 17:00.

### Právní analýza problému:

Vedení dvojí evidence, nebo její jakékoli pozměňování je v přímém rozporu s § 94 zákoníku práce. V souvislosti s problematikou vedení dvojí evidence se někdy objevují i snahy o obcházení výše uvedených ustanovení zákoníku práce o nepřetržitém odpočinku mezi směnami a v týdnu. Zaměstnanci jsou u jednoho zaměstnavatele zaměstnaní na základě pracovní smlouvy, v jejíž rozsahu je vedena evidence docházky. Títož zaměstnanci mají však s řetězcem uzavřeny dohody o provedení práce nebo pracovní činnosti, na základě kterých vykonávají další práce, které jdou nad rámec povolených přesčasových hodin nebo zasahující do nepřetržitého odpočinku, jak jej předpokládá zákoník práce. Tyto praktiky jsou zcela v rozporu se zákoníkem práce, jelikož zaměstnanec nesmí na základě dohod konat práce stejného druhu u, které vykonává na základě pracovního poměru založeného pracovní smlouvou u stejného zaměstnavatele.

### **e) Zaměstnanci nedostávají za stejnou práci stejnou mzdu.**

#### Identifikace problému:

Zaměstnancům, kteří jsou v řetězci delší dobu často není zvyšována mzda, nástupní mzda nekvalifikovaných zaměstnanců bez praxe je přitom často stejná nebo dokonce vyšší než dlouholetých zaměstnanců. Tato skutečnost je velmi těžko ověřitelná, jelikož zaměstnanci mají zakázáno komukoli sdělovat výši své mzdy. Zaměstnanci však vědí z náborových letáků, jak vysoká mzda je nabízena novým zaměstnancům, na základě těchto informací pak srovnávají svoji současnou mzdu s nabízenou mzdou. Dlouholetí zaměstnanci se cítí být diskriminováni, když musí zacvičovat nové nekvalifikované zaměstnance, kteří pobírají vyšší mzdu než oni sami.

#### Právní analýza problému:

Rovnost odměňování upravuje zejména § 1 odst. 3 zákoníku práce. Zaměstnavatelé jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky včetně odměňování za práci a jiných peněžitých plnění a plnění peněžité hodnoty, odbornou přípravu a příležitost dosáhnout funkčního nebo jiného postupu v zaměstnání. Tato rovnost je v případě dlouholetých zaměstnanců porušována, což je v rozporu s výše uvedeným ustanovením. Zaměstnavatel je povinen nabízet za stejnou práci stejnou mzdu, ale i příležitosti dosahovat postupu, což je výše zmíněnou praxí znemožněno.

## **f) Zaměstnavatel neproplácí přesčasy**

### Identifikace problému:

Přesčasy nejsou v některých řetězcích zaznamenány do oficiální evidence docházky a v důsledku toho nejsou zaměstnanci proplaceny. Tam, kde jsou přesčasy evidovány řetězce jednoznačně preferují, aby si zaměstnanec za odpracované přesčasové hodiny vybral pracovní volno. Zaměstnanec však musí být často hodně aktivní a asertivní, aby se tohoto nároku domohl, pokud si náhradní volno do tří měsíců nevybere, nárok mu propadá. Aby se řetězce vyhnuli proplácení přesčasových hodin, zakotvují již do pracovních smluv zaměstnanců, že mzda je sjednána již s ohledem na příležitostné přesčasy a proto přesčasové hodiny nebudou propláceny.

### Právní analýza problému:

Proplácení přesčasů upravuje § 5 odst. 1 zákona č. 1/1992 Sb., o mzdě, odměně za pracovní pohotovost a o průměrném výdělku, ve znění pozdějších předpisů, který stanoví, že „za dobu práce přesčas přísluší zaměstnanci mzda, na kterou mu vznikl za tuto dobu nárok a příplatek nejméně ve výši 25 % průměrného výdělku, pokud se zaměstnavatel se zaměstnancem nedohodli na poskytnutí náhradního volna v rozsahu práce konané přesčas místo příplatku. Neposkytne-li zaměstnavatel zaměstnanci náhradní volno do konce třetího kalendářního měsíce po výkonu práce přesčas nebo v jinak dohodnuté době, přísluší zaměstnanci k dosažené mzdě příplatek podle věty první“. Z uvedené ho lze dovodit, že pokud zaměstnavatel zaměstnanci náhradní volno do tří měsíců neposkytl, zaměstnanec nárok neztrácí a zaměstnavatel je povinen přesčas proplatit.

## **g) Zaměstnavatel neposkytuje zaměstnancům školení o bezpečnosti práce a ochranné pomůcky**

### Identifikace problému:

Zaměstnanci při nástupu do zaměstnání v pracovní smlouvě podepisují, že prošli školením o bezpečnosti práce a byli poučeni o provozu zařízení se, kterými pracují, přesto, že proškolení nebyli. Pokud odmítají podepsat, není jim vydána pracovní smlouva. Někdy jsou ustanovení o poučení o bezpečnosti práce součástí pracovní smlouvy.

### Právní analýza problému:

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci je zakotvena v zákoníku práce zejména v § 133. Zaměstnavateli je dána jednoznačná povinnost poučit zaměstnance o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Pokud zaměstnanec v pracovní smlouvě podepisuje, že prošel jakýmkoli školením, musí být zaměstnavatele schopen prokázat, že zaměstnance skutečně proškolil, nestačí tedy podpis v pracovní smlouvě, kde není identifikováno o jaké školení přesně šlo. Pokud chce zaměstnavatel povinnost proškolení spojit s podpisem pracovní smlouvy, pak musí k pracovní smlouvě přiložit



přesné pokyny k bezpečnosti práce, se kterými se zaměstnanec seznámil.

## **h) Nezpřístupnění kolektivní smlouvy**

### Identifikace problému:

Zaměstnanci v pracovní smlouvě podepisují, že byli seznámeni s kolektivní smlouvou a vnitřními předpisy, přestože jim je zaměstnavatel neposkytuje k nahlédnutí. V některých případech se stalo, že pokud zaměstnanec trval na nahlédnutí do kolektivní smlouvy, nebylo mu to umožněno a navíc se setkal s nevolí zaměstnavatele, kdy mu bylo naznačeno, že pokud na požadavku dále trvat, může s ním být pracovní poměr rozvázán ještě ve zkušební době.

### Právní analýza problému:

Jde o protiprávní bránění uplatnění práv vyplývajících z pracovního poměru a případné uplatnění práv vyplývajících z kolektivní smlouvy. Pokud je zaměstnanci naznačováno, že pokud se bude zajímat o práva vyplývající z kolektivní smlouvy, bude s ním rozvázán pracovní poměr, lze toto jednání kvalifikovat jako diskriminaci na základě příslušnosti k odborové organizaci podle § 1 odst 4 zákoníku práce. Toto jednání je protiprávní i z hlediska § 7 odst. 3, který stanoví, že zaměstnavatel nesmí zaměstnance jakýmkoliv způsobem postihovat nebo znevýhodňovat proto, že se zákonným způsobem domáhá svých práv a nároků vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

## **3. Práce Institucí zajišťující ochranu práv zaměstnanců**

### **3.1. Inspekce práce a úřady práce**

Dne 1. 7. 2005 nabyl účinnosti zákon č. 251/2005 Sb., o inspekci práce (dále jen „zákon o inspekci práce“, na jehož základě byl vytvořen Státní úřad inspekce práce (dále jen „SÚIP) a oblastní inspektoráty práce, jako nové dozorové orgány nad dodržováním pracovních předpisů. SÚIP kompletně převzal pravomoci, které do té doby vykonávala Inspekce bezpečnosti práce a některé pravomoci úřadů práce. Úřadům práce zůstala pak zůstala kontrolní pravomoc v oblasti dodržování zákona o zaměstnanosti a zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele.

### Kontrolní pravomoci úřadů práce

Úřadům práce přísluší kontrola pracovněprávních vztahů předcházejících vzniku pracovního poměru a nelegálního zaměstnávání. Tj. diskriminace zájemců o zaměstnání o zaměstnání z jakýchkoliv důvodů, tzv. švarcsystém, zprostředkování zaměstnání a kontrola dodržování dalších povinností zaměstnavatelů vyplývajících jim ze zákona o zaměstnanosti a zákona o platební



neschopnosti zaměstnavatele.

### Kontrolní pravomoci inspektorátů práce

Inspektorátům práce přísluší kontrola v oblasti povinností vyplývajících z již vzniklého pracovního poměru. Tj. uzavírání, změna a ukončování pracovního poměru, pracovní doba, doby odpočinku, dovolené, mzdy, bezpečnosti práce a dalších vztahů vyplývajících ze zákoníku práce a mzdových předpisů a předpisů o bezpečnosti práce.

#### **3.1.1. Identifikace problémů**

##### Inspekce práce uděluje příliš nízké nebo žádné pokuty

Přestože inspekce práce opakovaně zjišťuje v obchodních řetězcích porušování pracovněprávních předpisů, uděluje za ně jen velmi nízké nebo dokonce žádné. Tato skutečnost vyplynula ze zpráv SUIP, který zveřejnil informace o zjištěných porušení zákona a udělených pokutách čtrnácti obchodním řetězcům působícím na území České republiky. V řetězcích přitom byly identifikovány nejčastěji problémy popsané v kapitole 1.2.1. této analýzy. Přestože inspekce práce může uložit za zjištěné porušení právních předpisů pokutu až 2 mil. korun, nejvyšší udělená souhrnná pokuta za celkem 60 druhů pochybení dosáhla pouhých 90 000,- Kč. Podrobné informace o uložených pokutách viz Příloha č.1 této analýzy.

##### Neexistence lhůty k provedení kontroly na základě podnětu

Zákon o inspekci práce předpokládá provádění kontrol na základě podnětu osob, nestanovuje zákon inspektorátu práce žádnou povinnost podnětem se zabývat, ani lhůtu, do které by měl na základě podnětu provést kontrolu.

Inspektorát práce má pouze povinnost informovat do 30 dnů od doručení osobu, která podnět podala, o tom, že mu byl podnět doručen a sdělit mu informaci, zda na základě podnětu v budoucnu provede u zaměstnavatele kontrolu, či se podnětem nebude zabývat. Inspektorát práce však nemá žádnou zákonnou povinnost odůvodnit odmítnutí podnětu ani nemá stanovenou žádnou lhůtu, do které by byl povinen kontrolu provést. Je tak zcela na jeho uvážení, zda se bude podnětem zabývat a v jakém časovém intervalu od podání podnětu provede u zaměstnavatele kontrolu. Neexistence lhůty a provádění kontrol někdy až s několikaměsíčním zpožděním přitom zvyšuje nejistotu zaměstnanců a snižují šanci na včasné vymožení práva.

##### Provádění kontrol pouze na základě písemných dokumentů a oznamování termín kontroli zaměstnavatelům

Přestože § 7 odst 1 písm h) opravňuje inspekci práce zjišťovat skutkový stav na základě pohovoru se zaměstnanci bez přítomnosti dalších osob, inspektoři tohoto oprávnění zpravidla

nevyužívají a ověřují stav pouze z písemných dokumentů. Zejména v případech podezření, že zaměstnavatel vede dvojí evidenci docházky, případně do evidence nezaznamenává všechny odpracované hodiny, je ověření pouze z písemných podkladů neefektivní. Výpovědi zaměstnanců, které by se shodovaly na od písemných dokumentů rozdílném stavu, by přitom mohli správnost vedené dokumentace přinejmenším zpochybnit.

Přestože zákon o inspekci práce inspektorům neukládá povinnost zaměstnavatele předem informovat o záměru provést kontrolu, inspektoři tak v mnoha případech činní. Zaměstnavatelé díky takovému postupu získají čas, dát sporné věci do pořádku, případně uvést písemné doklady do souladu s právními předpisy. Provedená kontrola je pak daleko méně efektivní, než kontrola neohlášená, která může odhalit porušování právních předpisů lépe.

### Zhoršení poradenských služeb v pracovněprávní oblasti

S účinností zákona o inspekci práce přešla na oblastní inspektoráty práce z úřadů práce povinnost poskytovat bezplatné poradenství občanům v oblasti pracovněprávních vztahů. V souvislosti s tímto přechodem došlo ke zhoršení standardu poskytování těchto služeb a to hlavně z hlediska snížení dostupnosti, jelikož byl snížen počet míst, kde mohou občané o poradenství osobně žádat. Zhoršení služeb reflektovali zaměstnanci občanských poraden, kteří v rámci výzkumu GARDE – EPS sdělovali své zkušenosti s prací oblastních inspektorátů práce. Závěry tohoto výzkumu jsou obsaženy v Příloze č. 2 této analýzy.

### **3.2. Odbory**

Další institucí, která má právo provádět kontrolu nad dodržování předpisů u zaměstnavatelů jsou odborové organizace. Jejich pravomoci vyplývají zejména z ustanovení § 18 – 23 a § 136 - 137 zákona č. 65/1965 Sb., zákoníku práce. Oprávnění jdoucí nad rámec zákona mají odbory možnost vyjednat v rámci uzavíraných kolektivních smluv. Přestože právní předpisy umožňují odborům relativně silné postavení v pracovněprávních vztazích, skutečný vliv odborových organizací je čím dál menší. Tato situace je částečně způsobena malým zájmem zaměstnanců vstupovat do odborů, částečně strnulostí této organizace a ne příliš efektivním vymáháním práv zaměstnanců. Vzniká zde jakýsi začarovaný kruh. Malá intenzita odborů iniciativně a bez podnětů zvenčí sledovat a efektivně chránit práva zaměstnanců způsobuje nedůvěru a nezájem zaměstnanců vstupovat do odborů. Malá členská základna pak výrazně oslabuje vyjednávací sílu odborů a možnost prosadit zásadnější oprávnění zaměstnanců jdoucí nad rámec zákon.

Aspekt, který ovlivňuje zájem zaměstnanců o vstup do odborů je fakt, že zaměstnavatelé často vzniku odborů na pracovišti brání, případně nepřímo znevýhodňují zakladatele a členy odborů.

I vzhledem na výše uvedené jsou v České republice uzavírány kolektivní smlouvy, které obsahují výňatky z pracovněprávních předpisů, zejména zákoníku práce a ustanovení, která jdou nad rámec zákona je minimum. Nejvýraznějším „výdobytkem“ kolektivních smluv, jsou pak často ustanovení o nároku zaměstnanců na přispívání na stravné, tj. Stravenky.

### **3.3. Kancelář veřejného ochránce práv**

Kontrola dodržování pracovněprávních předpisů v konkrétních případech přímo u zaměstnavatele v současné době nespadá do působnosti veřejného ochránce práv, jak je vymezena v § 1 zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv. Veřejný ochránce práv tak může zkoumat pouze postup správních orgánů zajišťující kontrolu nad dodržováním pracovně právních předpisů (zejména tedy Státní úřad inspekce práce a jeho oblastní inspektoráty a úřady práce).

Pokud bude schválen návrh antidiskriminačního zákona, získá na základě něj veřejný ochránce práv další působnost v oblasti zajištění rovného zacházení a ochrany před diskriminací. Institucionální zajištění ochrany před diskriminací vyžadují i antidiskriminační směrnice Evropských společenství<sup>4</sup>.

## **4. Vymahatelnost práva ve světle antidiskriminačního zákona a nového zákoníku práce**

Během roku 2006 prošly poslaneckou sněmovnou dva významné návrhy právních předpisů týkající se antidiskriminačních opatření.

Návrh nového zákoníku práce, tak jak byl předložen a schválen, předpokládal schválení návrhu antidiskriminačního zákona, který byl předkládán za účelem úplné implementace antidiskriminačních směrnic ES. Protože tento návrh schválen nebyl, a v novém zákoníku práce<sup>5</sup> zůstala ustanovení výslovně na antidiskriminační zákon odkazující, vznikla v důsledku nahrazení antidiskriminačních ustanovení v zákoníku práce odkazem na neexistující antidiskriminační zákon paradoxní situace, kdy namísto posílení ochrany před diskriminací došlo k jejímu oslabení. Přitom oblast pracovněprávních vztahů byla až do doby schválení nového zákoníku práce oblastí, která nejlépe naplňovala požadavky antidiskriminačních směrnic Evropských společenství.

---

4 - směrnice č. 2000/78/ES, kterou se stanoví obecný rámec pro rovné zacházení v zaměstnání a povolání, a obecný rámec pro boj s diskriminací na základě náboženského vyznání či víry, zdravotního postižení, věku nebo sexuální orientace.

- směrnice č. 2000/43/ES, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ

5 Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Pokud od 1. 1. 2007 vstoupí v účinnost nový zákoník práce bez antidiskriminačních ustanovení bude oslabena vymahatelnost práv vyplývajících z antidiskriminačních směrnic ES. Zaměstnanci pak v případech, kdy ustanovení antidiskriminačních směrnic ES nebude dostatečně implementováno v žádném jiném předpise právního řádu ČR, budou muset postupovat následujícím způsobem.

Pokud bude údajnou diskriminující osobou stát nebo veřejný orgán, bude možné před vnitrostátními soudy uplatnit přímo ustanovení antidiskriminačních směrnic, která jsou jasná, přesná a nepodmíněná (tzv. ustanovení s vertikálním účinkem). Pokud bude údajnou diskriminující osoba jiný jednotlivec nebo soukromý subjekt (např. nadnárodní korporace), musí vnitrostátní soudy zajistit, aby směrnice měly „nepřímý účinek“, a musí udělat vše pro to, aby vnitrostátní právo bylo vykládáno tak, aby bylo v souladu s právem ES.

Nedostatečnou implementací antidiskriminačních směrnic ES (potažmo tedy nepřijetím antidiskriminačního zákona) na sebe Česká republika bere odpovědnost nahradit ztrátu vyplývající z neprovedení směrnic v případech, kdy 1) cílem ustanovení směrnice, které bylo porušeno, je udělení práv jednotlivci, 2) kdy je porušení dostatečně závažné, a 3) kdy je prokázána příčinná souvislost mezi neplněním státu a škodou, kterou dotčené osoby utrpěly.

## **5. Další nástroje právní ochrany před diskriminací**

### **5.1. Přístup nevládních organizací k soudům**

Jak bylo zmíněno v úvodu této analýzy, velkým problémem v oblasti diskriminace zaměstnanců je neochota hájit svá práva soudní cestou, která je způsobena jak obavou o ztrátu zaměstnání a s tím spojené možné zhoršení socioekonomické situace zaměstnance, potažmo celé jeho rodiny. Dalším aspektem, který výrazně limituje rozhodnutí zaměstnance soudit se, je riziko prohry soudního sporu a s tím spojená náhrada nákladů protistrany, která se může pohybovat až v desetitisícových částkách. Přestože odborové organizace nabízí zaměstnancům, členům odborů bezplatné právní zastoupení, nemohou zaručit náhradu nákladů protistrany v případě prohry ve sporu.

Situaci by výrazně mohlo zlepšit zavedení aktivní legitimace nevládních organizací zabývajících se ochranou před diskriminací, jak ji předpokládal návrh antidiskriminačního zákona v § 8 „Pokud by mohla být diskriminačním zásahem dotčena práva neurčitého počtu osob, náleží právo požadovat u soudu upuštění od diskriminace a odstranění následků diskriminačního zásahu také právnické osobě,

- a) která byla na ochranu práv obětí diskriminace založena, nebo
- b) je-li ochrana před diskriminací předmětem její činnosti uvedené ve stanovách nebo statutu nebo taková skutečnost vyplývá z její činnosti.

Návrh tohoto ustanovení vychází z antidiskriminačních směrnic ES, která přístup nevládních organizací k soudu v případech diskriminace předpokládá.<sup>6</sup>

Příkladem prosazení aktivní legitimace nevládních organizací v případech diskriminace je případ maďarské nevládní organizace gayů a lesbiček, která zahájila případ proti Univerzitě Gáspára Károliho reformní církve za to, že univerzita diskriminovala studenty teologie, kteří jsou gayové. Po propuštění studenta teologie, který jednomu ze svých profesorů přiznal svou homosexualitu, zveřejnila Rada Teologické fakulty dne 10. října 2003 všeobecné prohlášení, v němž uvedla, že „církve nesmí schvalovat [...] vzdělávání, přijímání a zaměstnávání pastorů a učitelů náboženství, kteří vedou nebo propagují homosexuální způsob života“. Soudy první a druhé instance měly za to, že univerzita uplatnila svou svobodu projevu v rámci ústavních omezení a že homosexuály nediskriminovala. Nevládní organizace plánuje, že požádá Nejvyšší soud o přezkum.

Tento případ má významné důsledky pro nevládní organizace, které zahajují případy sexuální orientace ve veřejném zájmu (actio popularis): soud shledal, že homosexualita je inherentním rysem osobnosti člověka, což je podle maďarského zákona o rovném zacházení předpoklad pro žalobu actio popularis. Nevládní organizace dále nemusejí čekat, až k diskriminaci skutečně dojde – stačí, že k porušení práv může dojít v budoucnosti z důvodu diskriminačního zákona, praxe apod., které napadají<sup>7</sup>.

## **5.2. Odpovědnost nadnárodních společností**

S tématem diskriminace zaměstnanců dále souvisí i problematika obchodování s lidmi za účelem nucené práce. Většina velkých nadnárodních korporací se dobrovolně zavazuje, že nebude využívat dětské a nucené práce, z formálně právního hlediska, těmto závazkům většina společností dostojí, jelikož přímo nezaměstnává osoby na kterých by nucenou práci sami praktikovali.

Jiný úhel pohledu dostaneme, pokud se začneme zabývat subdodavateli nadnárodních korporací. Velké množství nadnárodních společností nakupuje komponenty pro své výrobky od dodavatelů, kteří sídlí v chudších zemích a je zde levná pracovní síla. Tlak společností na příliš nízkou cenu komponentů tak může dále vést k tomu, že subdodavatelé zaměstnancům vyplácí nízké nebo mzdy, nebo se dokonce uchylují k praktikám hraničícím s nucenou prací.

Z Pilotního výzkumu obchodu s lidmi na území České republiky, který byl proveden IOM -

---

<sup>6</sup> Směrnice Rady 2000/78/ES, kterou se stanoví obecný rámec pro rovné zacházení v zaměstnání a povolání, článek 9 odst. 2. Členské státy zajistí, aby sdružení, organizace nebo právnické osoby, které mají v souladu s kritérii stanovenými jejich vnitrostátními právními předpisy oprávněný zájem na zajištění dodržování této směrnice, mohly ve prospěch nebo na podporu žalobce s jeho souhlasem zahájit jakékoli soudní nebo správní řízení určené pro vymáhání plnění povinností podle této směrnice.

<sup>7</sup> Výroční zpráva Evropské komise za rok 2005 — Rovné zacházení a antidiskriminační opatření, strana 19

Mezinárodní organizací pro migraci a La Stradou v období od prosince 2004 do února 2005<sup>8</sup> je zřejmé, že i na území ČR je využívána nucená práce a to nejen českými zaměstnavateli, ale i nadnárodními společnostmi.

Nadnárodní společnosti lze tlačit k odpovědnosti za chování jejich subdodavatelů na základě konceptu společenské odpovědnosti<sup>9</sup>. Pokud chce být společnost považována za společensky odpovědnou pak musí mít plně na zřeteli celkovou politiku zemí, ve kterých působí, a zvažovat názory jiných zainteresovaných stran. Za tím účelem by měla vybízet, tam kde je to praktické, obchodní partnery, dodavatele a smluvní partnery, aby užívali zásady správy a řízení společností, které jsou slučitelné se Směrnicemi OECD pro nadnárodní společnosti (část II odst.10 Směrnic OECD pro nadnárodní společnosti)<sup>10</sup>.

Dalším nástrojem je odpovědnost právnických osob zakotvená v Úmluvě Rady Evropy o boji proti obchodu s lidmi v čl. 22, který stanoví, že smluvní strany úmluvy jsou povinny přijmout legislativní a jiná opatření ke stanovení zodpovědnosti právnických osob za trestné činy v souladu s touto úmluvou, spáchané v jejich prospěch jakoukoli fyzickou osobou, konající buď vlastním jménem, nebo jako součást orgánu právnické osoby, která má vedoucí postavení v rámci právnické osoby<sup>11</sup>. Takto vymezenou odpovědnost lze vztáhnout i na případy, kdy trestný čin podle úmluvy (např. nucená práce) je spáchán ve prospěch nadnárodní společnosti.

---

8 [http://aa.ecn.cz/img\\_upload/ea85d6c87301f0a7507b0e8d7b873b63/IOM\\_pilotni\\_vyzkum\\_obchodu\\_s\\_lidmi\\_CZ.pdf](http://aa.ecn.cz/img_upload/ea85d6c87301f0a7507b0e8d7b873b63/IOM_pilotni_vyzkum_obchodu_s_lidmi_CZ.pdf)

9 Více o konceptu společenské odpovědnosti nadnárodních společností (CSR - Corporate social responsibility) lze najít na stránkách programu GARDE Ekologického právního servisu [www.responsibility.cz](http://www.responsibility.cz)

10 Plný text Směrnice OECD pro nadnárodní společnosti lze nalézt na [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/mez\\_ekon\\_organizace\\_12363.html](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/mez_ekon_organizace_12363.html)

11 Celý text Úmluvy Rady Evropy o boji proti obchodu s lidmi lze nalézt na <http://www.radaevropy.cz/otroc.php>

## PŘÍLOHA ANALÝZY č.1

Počet kontrol, pochybení a uložených pokut hypermarketům inspekcí práce v období roku 2005 a prvního čtvrtletí roku 2006 (seřazeno sestupně podle počtu druhů pochybení)

<b>HYPERMARKET</b>	<b>POČET PODANÝCH PODNĚTŮ ke kontrole</b>	<b>POČET PROVEDENÝCH KONTROL</b>	<b>POČET DRUHŮ POCHYBENÍ</b>	<b>CELKOVÁ VÝŠE ULOŽENÝCH POKUT</b>
<b>Plus – Discont</b>	7	10	<b>75</b>	<b>50 000,- Kč</b>
<b>Delvita</b>	4	12	<b>70</b>	<b>30 000,- Kč</b>
<b>Billa</b>	6	6	<b>60</b>	<b>90 000,- Kč</b>
<b>Penny Market</b>	7	9	<b>56</b>	<b>20 000,- Kč</b>
<b>Globus</b>	3	9	<b>42</b>	<b>0,- Kč</b>
<b>Ahold</b>	9	11	<b>39</b>	<b>50 000,- Kč</b>
<b>Tesco</b>	11	9	<b>34</b>	<b>10 000,- Kč</b>
<b>Lidl</b>	9	8	<b>25</b>	<b>5 000,- Kč</b>
<b>Makro</b>	1	4	<b>19</b>	<b>0,- Kč</b>
<b>Spar</b>	6	9	<b>18</b>	<b>30 000,- Kč</b>
<b>Kaufland</b>	3	4	<b>17</b>	<b>25 000,- Kč</b>
<b>Hornbach</b>	0	1	<b>6</b>	<b>0,- Kč</b>
<b>Baumax</b>	2	2	<b>3</b>	<b>0,- Kč</b>
<b>Bauhaus</b>	1	1	<b>2</b>	<b>0,- Kč</b>
<b>CELKEM</b>	<b>69</b>	<b>95</b>	<b>466</b>	<b>310 000 Kč</b>

Zdroj: zveřejněné informace Státním úřadem inspekce práce ze dne 12. 9. 2006



## PŘÍLOHA ANALÝZY č. 2

### Zpráva o výsledku šetření zkušeností občanských poraden se spoluprací s inspektoráty práce

#### **A. Základní údaje k šetření**

šetření provedl: GARDE - Ekologický právní servis<sup>12</sup>, Jana Koukalová

období šetření: 29. 6. 2006 - 27. 7. 2006

cílová skupina: občanské poradny, členové Asociace občanských poraden<sup>13</sup>

způsob provedení šetření: prostřednictvím e-mailu

charakter šetření: kvalitativní

počet oslovených poraden: 39

počet poraden, které zaslaly odpověď na položenou otázku: 20 (51% dotázaných)

#### **B. Způsob provedení šetření**

Občanské poradny (dále jen „OP“) byly dne 29. 7. 2006 vyzvány prostřednictvím e-mailu, rozeslaného prostřednictvím Asociace občanských poraden, aby stručně popsaly svoje zkušenosti se spoluprací s inspektoráty práce (dále jen „IP“)<sup>14</sup> a zaslaly je na e-mail EPS. Vzhledem k tomu, že na 1. výzvu zareagovalo malé množství poraden, rozeslal EPS dne 19. 7. 2006 poradnám prostřednictvím e-mailu 2. výzvu<sup>15</sup>. Výzvy byly rozeslány celkem 39 občanským poradnám, EPS byly doručeny popsané zkušenosti celkem z 20 poraden.

Šetření bylo kvalitativního charakteru, OP byly požádány o volné sdělení svých zkušeností.

Popsané zkušenosti OP byly analyzovány na základě následujících kritérií: pozitivní, negativní zkušenosti, typy pozitivních a negativních zkušeností, intenzita spolupráce OP s IP. Zkušenosti OP byly rozděleny podle územní příslušnosti k jednotlivým oblastním inspektorátům práce (dále jen „OIP“).

#### **C. Výsledky šetření**

##### C.1. Zkušenosti OP se spoluprací s IP podle příslušnosti k jednotlivým OIP

---

<sup>12</sup> [www.eps.cz](http://www.eps.cz)

<sup>13</sup> [www.obcanske-poradny.cz](http://www.obcanske-poradny.cz)

<sup>14</sup> text e-mailu – viz příloha tohoto dokumentu

<sup>15</sup> text e-mailu – viz příloha tohoto dokumentu

Celkem šest poraden, se ke spolupráci s IP vyjádřilo pouze v negativním smyslu, naopak pouze pozitivní zkušenosti se spoluprací s IP vyjádřily tři poradny. Šest poraden ve svém hodnocení uvedlo jak negativní tak pozitivní zkušenosti. Čtyři poradny uvedly, že s IP vůbec nespolupracují. Jedna poradna uvedla, že s IP nespolupracuje, pouze na něj odkazuje své klienty, od kterých však o službách IP nemá žádnou zpětnou vazbu.

Z hlediska územní příslušnosti poraden k jednotlivým OIP byl nejvíce negativně hodnocen OIP Hlavní město Praha a OIP Jihočeský kraj a Vysočina, tyto inspektoráty žádná z poraden nehodnotila pozitivně, naopak dvě poradny v působnosti OIP Praha a dvě poradny v působnosti OIP Jihočeský kraj a Vysočina popsaly pouze negativní zkušenosti se spoluprací.

Pouze pozitivně nebyl hodnocen žádný z OIP. Kladně se poradny vyjadřovaly o IOP pro Královéhradecký a Pardubický kraj, OIP pro Jihomoravský a Zlínský kraj a o OIP Moravskoslezský a Olomoucký kraj, i k těmto OIP však poradny současně vyjádřily i negativní zkušenosti se spoluprací.

Přesný počet pozitivních a negativních zkušeností OP se spoluprací s jednotlivými OIP lze najít v tab.č. 1.

**tab. č.1: zkušenosti občanských poraden (OP) s prací inspektorátů práce (IP)**

Název OIP	pouze pozitivní zkušenost OP s IP	pouze negativní zkušenost OP s IP	pozitivní i negativní zkušenost OP s IP	OP s IP vůbec nespolupracuje	OP na IP pouze odkazuje klienty, ale nemá zpětnou vazbu	Celkem
OIP Hlavní město Praha	0	2	0	0	1	3
OIP Středočeský kraj	0	0	0	1	0	1
OIP Jihočeský kraj a Vysočina	0	2	0	1	0	3
OIP Plzeňský a Karlovarský kraj	0	0	1	0	0	1
OIP Ústecký a Liberecký kraj	0	0	0	1	0	1
OIP Královéhradecký a Pardubický kraj	1	0	4	0	0	5
OIP Jihomoravský a Zlínský kraj	1	1	1	0	0	3
OIP Moravskoslezský a Olomoucký kraj	1	1	0	1	0	3
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

Zdroj: šetření EPS

### C. 2. Typy negativních zkušeností OP při spolupráci s IP

Nejvíce zmiňovaným negativem byl problém nevstřícnosti úředníků ke klientům. Bylo zmiňováno neosobní, často nepříjemné jednání úředníků IP ke klientům. (V této souvislosti je důležité zmínit, že negativní přístup úředníků se mění na pozitivní pokud se na IP obrací OP nikoli sám klient).

Velmi závažným problémem, který byl též často OP zmiňován, je odborně nekvalitně poskytnuté poradenství. V několika případech OP zmínily, že v důsledku věcně špatného poradenství se klient nedomohl svých práv a byl tak jednáním IP poškozen. Poradny si dále často stěžovaly na to, že IP bezdůvodně odmítá klienty s problémem, který jednoznačně spadá do jejich působnosti. Dalším popsaným problémem jsou nedostatečné úřední hodiny. Některé poradny zmínily, že jim místně příslušný OIP má úřední hodiny pouze 1 den v týdnu. Za dostatečné však OP nepovažovaly ani úřední hodiny dva dny v týdnu. OP dále pociťovaly jako nedostatek, že IP nepředávají informace z vlastní iniciativy, neinformují iniciativně klienty, kteří se na ně obrací, o pravomocích IP a o právech, která souvisí s dotazem, se kterým klient přišel.

Dalšími zmíněnými problémy bylo požadování finanční náhrady za poskytnuté poradenství, neposkytnutí poradenství, které svým charakterem spadá do působnosti IP a na místo toho odkázání klienta na komerčního právníka, odmítání klientů z důvodu vytíženosti úředníků IP a nedostatečně zpracované webové stránky OIP.

Četnost uvedených problémů vyplývá z tab. č.2.

**tab. č.2: Nejčastěji zmiňované negativní zkušenosti**

Popis zkušenosti	četnost
nevstřícnost úředníků (neosobní, nepříjemný přístup ke klientům)	6
odborně nekvalitně poskytnuté poradenství	5
neposkytnutí rady, přestože dotaz spadl do kompetence IP	4
nedostatečné úřední hodiny	3
IP předává velmi málo informací, z vlastní iniciativy nepředává žádné informace	2
IP požadoval za poskytnutou radu peníze	1
neposkytnutí žádné rady, odkaz na komerčního právníka	1
odmítnutí klienta s odůvodněním velké vytíženosti IP (zpětný odkaz na OP)	1
nedostatečné informace na webových stránkách	1

Zdroj: šetření EPS

### C. 3. Typy pozitivních zkušeností OP při spolupráci s IP

Jako pozitivní nejčastěji hodnotily OP vstřícný přístup IP k poradnám, dále nabídku odborné podpory poradně. Dále bylo uvedeno, že poradna se může spolehnout na práci IP a odkázat na něj klienta se složitějším případem a v případě, že případ spadá do kontrolní pravomoci IP, pak se spolehnout, že IP se bude případem zabývat.

Četnost uvedených pozitiv viz tab č. 3.

**tab č. 3: Nejčastěji zmiňované pozitivní zkušenosti**

Popis zkušenosti	četnost
IP je vstřícný ke spolupráci s OP	5
IP nabídl odbornou podporu OP	2
OP můžeme odkázat na IP složitější případy	1
spadá-li případ do kompetence, IP provede kontrolu	1
osobní, vstřícný přístup ke klientům	1

Zdroj: šetření EPS

### C. 3. Intenzita spolupráce OP s IP

Z hodnocení poraden lze dovodit, že poradny v největší míře využívají možnosti na IP odkázat své klienty s pracovněprávním problémem, samy však s IP nenavazují těsnější spolupráci.

Přesné vyjádření intenzity spolupráce viz tab č. 4

**tab č. 4: Intenzita využívání služeb IP občanskými poradnami**

Intenzita využívání služeb IP	četnost
OP s IP spolupracuje často	5
OP s IP spolupracuje zřídka	3
OP sama spíše nespupracuje, na IP odkazuje svoje klienty	8
OP s IP vůbec nespupracuje	4

Zdroj: šetření EPS

## **PŘÍLOHA ANALÝZY č 3.**

### **Případové studie z obchodních řetězců**

#### **Interspar**

Klientka byla zaměstnána v hypermarketu Interspar jako pokladní. Hypermarket s ní ukončil pracovní poměr ještě ve zkušební době a na její místo vzal jinou ženu. Jelikož klientka nebyla spokojena s pracovními podmínkami v hypermarketu, rozhodla se svoje pracovní zkušenosti zveřejnit v místním tisku. Poté, co článek vyšel, bylo klientce sděleno, že způsobila na pokladně manko ve výši 1000,- Kč, přestože v té době již klientka v hypermarketu nepracovala a v zápočtovém listě měla potvrzeno, že vůči ní nemá společnost Interspar žádné pohledávky. Dále bylo klientce sděleno, že náhrada, za pracovní úraz, který se klientce stal v době trvání pracovního poměru ji nebude proplacena, jelikož úraz byl přehodnocen jako nepracovní.

Klientka požádala o pomoc GARDE – EPS. Prostřednictvím písemných žádostí byla Intersparu sdělena právní argumentace kvalifikace pracovního úrazu. Uznání pracovního úrazu však interspar několikrát ústně i písemně odmítl. Stejně tak odmítal vrátit klientce z výplaty neoprávněně strženou částku jako náhradu manka, které však klientka nezpůsobila. Klientka se rozhodla, že svoje práva bude hájit soudní cestou.

Po té co byla GARDE – EPS vypracována a soudu podána žaloba, Interspar sám kontaktoval klientku s návrhem uznání všech žalobou požadovaných nároků a s návrhem mimosoudního vyrovnání. Byla vypracována dohoda o mimosoudním vyrovnání, ve které Interspar deklaroval, že úraz, který klientka v době trvání pracovního úrazu utrpěla byl úrazem pracovním a bude odškodněn, dále deklarovala, že klientka nemá vůči Intersparu žádnou pohledávku a zavázala se vrátit strženou částku jako náhradu za manko. Do 14 dnů od podpisu dohody byly všechny nároky klienty uspokojeny.

GARDE – EPS vypracovala podnět ke kontrole ve společnosti Interspar, který byl předán inspekci práce. V podnětu klientka požádala o prošetření pracovních podmínek v hypermarketu (zákaz pití slazené vody, nedostupnost kolektivní smlouvy, neproplácení přesčasů, zaměstnanci mají nedostatečné instrukce k obsluze strojů). Inspekce práce (po více než 4 měsících) provedla kontrolu a informovala klientku o tom, že v jejím případě došlo k pochybení při proplácení přesčasů, dále klientce sdělila, že Interspar vyzvala k tomu, aby podal vyjádření ke všem zjištěným pochybením. Klientka inspektorát práce požádala o poskytnutí informací o tom, jaká opatření Interspar přijal. Její žádost však inspektorát práce zamítl a požadované informace klientce neposkytl.

## 2. PLUS Diskont

Klientka byla zaměstnána u společnosti PLUS Diskont přes devět let. Na začátku v prodejně pracovalo 28 zaměstnanců na 8 hodinový úvazek. V současné době je na prodejně zaměstnáno pouze deset zaměstnanců, kteří, musí stihnout stejnou práci. Klientka se zmínila o tom, že vedení „přiděluje“ určitý počet hodin na prodejnu za týden, což ve skutečnosti znamená, že pouze tolik hodin je zaměstnancům proplaceno, a zároveň je vyžadováno, aby práce byla odvedena v těchto hodinách. „Přidělené“ hodiny však nestačí na pokrytí všech 10 úvazků. Zaměstnanci navíc v tomto čase nestíhají plnit úkoly spojené s běžným chodem prodejny. Když není práce hotová, jsou zaměstnancům udělovány výtky a naznačena možnost rozvázání pracovního poměru.

Klientka dále uvedla, že není výjimkou, že pracuje 14 hodin denně, čas skutečně strávený v práci však do evidence nevykazuje, jelikož by došlo k překročení „přidělených hodin“, z čehož dále vyplývá, že žádný z přesčasů není proplacen. Dále si klientka stěžovala na to, že protože je jich v prodejně málo nemají často čas na přestávku na jídlo a pracují celou směnu bez přestávky, pokladní mají navíc problém uvolnit se, když si potřebují odskočit na toaletu, jelikož je nemá kdo vystřídat. V prodejně byly dle klientky zjevně překračovány limity pro manipulaci zaměstnanců s těžkým zbožím. Pracovní úrazy byly v některých případech vykázaný jako nepracovní.

Vzhledem k tomu, že klientka pracovala jako vedoucí prodejny, za jejíž chod byla odpovědná, informovala několikrát zaměstnavatele o tom, s jakými se setkává problémy a žádala o vytvoření lepších pracovních podmínek.

GARDE – EPS vypracoval podnět ke kontrole, který byl podán oblastnímu inspektorátu práce. Podnět byl doložen kopiemi dokumentů, které potvrzovali výše popsanou praxi v prodejně. Inspektorát práce klientce potvrdil zařazení jejího podnětu do plánu kontrol. Od doručení tohoto oznámení již uplynulo více než 2 měsíce, kontrola však zatím provedena nebyla.

Klientka se rozhodla od PLUS Diskontu následně odejít, po té, co ji zaměstnavatel naznačil, že není vhodné nijak upozorňovat na špatný chod prodejny.