



Odborné stanovisko¹

Slovenské národné stredisko pre ľudské práva (ďalej ako „*Stredisko*“) prijalo viacero podnetov, v ktorých klienti namietali nový poplatok za servis pri nákupe lístkov v pokladniciach a vo vlakoch, ktorý Železničná spoločnosť Slovensko, a.s., Rožňavská 1, 832 72 Košice, IČO: 35914939 (ďalej ako „*ZSSK*“) zaviedla s účinnosťou od 15. marca 2025.

Stredisko v zmysle ustanovenia § 1 ods. 2 písm. f) zákona č. 308/1993 Z. z. o zriadení Slovenského národného strediska pre ľudské práva vydáva na požiadanie fyzických osôb alebo právnických osôb alebo z vlastnej iniciatívy odborné stanoviská vo veciach dodržiavania zásady rovnakého zaobchádzania podľa antidiskriminačného zákona.

Opis posudzovaného prípadu

Podľa verejne dostupných informácií s účinnosťou od 15. marca 2025 ZSSK zaviedla tzv. „*poplatok za servis*“, kedy cestujúci pri kúpe lístka v pokladnici zaplatia poplatok vo výške 1 Euro a pri kúpe lístka priamo vo vlaku poplatok vo výške 3 Eurá. Tento krok má reflektovať rozdielne náklady jednotlivých predajných kanálov a pokrýva spracovanie a vydanie lístka, tlač, správu predajných systémov, technickú podporu a personálne náklady. Online nákup zostáva najvýhodnejšou možnosťou, pričom nevyžaduje dodatočné náklady, preto sa naň poplatok nevzťahuje. Generálny riaditeľ ZSSK Peter Helexa zdôraznil, že „*Už viac ako 45 % našich zákazníkov nakupuje lístky online, čo je dôkazom, že moderné riešenia sú cestou budúcnosti. Zavedením poplatkov za servis chceme tento trend posilniť a rozšíriť využívanie našich digitálnych služieb na čo najväčší okruh cestujúcich. Rešpektujeme nižšiu mieru znalosti práce s internetom u staršej generácie a preto servisný poplatok nebudeme uplatňovať u seniorov pri kúpe cestovného lístka so 100 % zľavou, ľudovo povedané zadarmo.*“ Ďalej uviedol, že „*Cestujúci majú naďalej možnosť využiť rôzne digitálne kanály, vrátane SMS lístkov, ktoré zostávajú dostupné pre kategóriu osobných vlakov a TEŽ.*“² Poplatok za servis zakotvuje aj aktuálny Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, ktorý upravuje, že „*Pri nákupe cestovného lístka v pokladnici a vo vlaku sa za účelom pokrytia zvýšených výdavkov súvisiacich s vybavením cestujúceho v pokladnici a vo vlaku uplatňuje poplatok za servis podľa príslušného cenníka.*“³

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

² Dostupné na: <https://www.zssk.sk/aktuality/najvyhodnejšie-cestovne-od-zssk-je-elektronicke-ekologicke-a-ekonomické/>

³ Časť B, Článok B.1, bod B.1.3 Prepravného poriadku Železničnej spoločnosti Slovensko platného od 15.3.2025, dostupné na: <https://www.zssk.sk/wp-content/uploads/2025/02/PP-ZSSK-od-2025-03-15.pdf>



ZSSK zároveň uvádza, že **nejde o zvýšenie cestovného, ale len o nový poplatok**, ktorý má slúžiť na to, aby pokryla vyššie náklady na predaj papierových lístkov a podporila kúpu lístkov cez internet, ktorá je lacnejšia a ekologickejšia. Ide teda o úhradu za služby spojené s vydaním lístka v pokladnici alebo vo vlaku, pričom ZSSK doteraz tieto náklady pokrývala zo svojho rozpočtu, no s rastúcimi nákladmi na prevádzku a údržbu predajných kanálov už nie je možné tieto výdavky udržať bez dodatočného financovania. Ide tak o súčasť opatrení na pokrytie nákladov súvisiacich s prevádzkou predajných miest a digitalizáciou služieb.⁴

ZSSK stanovila aj viacero výnimiek z poplatku za servis. Ten sa neuplatňuje pri kúpe cestovného lístka na 100 % zľavu pre cestujúcich od 62 rokov, pre osoby od 70 rokov a držiteľov preukazu ŤZP-S. Rovnako sa netýka miesteniek, lôžok, ležadiel, cestovného na bicykel a batožinu, SC príplatkov, preukazov JUNIOR, KLASIK a MAXI KLASIK, medzinárodných dokladov, kuriérnych zásielok, balíkových ponúk, autovlaku, prolongácie režijných preukazov, doplatku do 1. triedy a dobitia kreditu. ZSSK neprevádzkuje stacionárne automaty na staniciach, mobilné automaty vo vlakoch TEŽ a OŽ⁵ sú samoobslužné, a preto sa na ne poplatok nevzťahuje.⁶

Možnosti e-nákupu bez poplatku je možné uskutočniť tromi spôsobmi. Cez **mobilnú aplikáciu ZSSK Ideme vlakom**, ktorá umožňuje najvýhodnejší nákup lístka a je možné si ju stiahnuť do smartfónu. **Online nákup lístka cez e-shop** (www.zssk.sk), ktorý predstavuje bezpapierové riešenie a funguje z každého elektronického zariadenia. **SMS nákup lístka**, ktorý platí pre osobné vlaky a vlaky TEŽ, pričom umožňuje rýchly nákup lístka, ak nie je dostupný internet či iná možnosť.

Stredisko odoslalo ZSSK žiadosť o poskytnutie vyjadrenia k zavedeniu poplatku za servis. ZSSK doručilo Stredisku odpoveď dňa 14. apríla 2025. ZSSK vo svojej odpovedi uviedla prevažne informácie, ktoré deklaruje aj verejne a teda, že poplatok za servis pokrýva vyššie náklady na výdaj cestovných lístkov. Spoločnosť kladie dôraz na digitalizáciu svojich služieb, aby ušetrila náklady, prispela k ekológii a získala dodatočné výnosy na zlepšenie služieb pre cestujúcich. Zároveň má za to, že modernizácia predaja zjednoduší cestovanie. ZSSK tiež poukázala na to, že takéto poplatok majú aj iné železnice, kedy je v zahraničí bežné, že lístky kúpené v pokladnici sú drahšie ako online. Na záver ZSSK dodala, že žiadnym spôsobom neznevýhodňuje jednotlivé osoby, resp. skupiny osôb v porovnaní s inými osobami a rozhodnutia a prax spoločnosti sú objektívne odôvodnené sledovaním ich oprávnených záujmov a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takýchto záujmov.

⁴ Dostupné na: https://fvc.sk/wp-content/uploads/2025/02/2025_02_14_Otazky-a-odpovede-ZSSK_Poplatok-za-servis_15Marec-2025.pdf

⁵ TEŽ – Tatranská elektrická železnica, OŽ – Ozubnicová železnica

⁶ Informácie dostupné na: <https://www.zssk.sk/najvyhodnejsie-cestovne/>



Právny rámec

Antidiskriminačný zákon stanovuje osobnú a vecnú pôsobnosť v § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona. Podľa § 3 ods. 1 *„každý je povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v oblasti pracovnoprávnych a obdobných právnych vzťahov, sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb a vo vzdelávaní.“* Osobná pôsobnosť je pôsobnosťou všeobecnou. Naproti tomu vecná pôsobnosť sa vzťahuje len na určité oblasti spoločenských vzťahov.

Opätovné vyjadrenie povinnosti dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania upravuje § 5 ods. 1 antidiskriminačného zákona, v zmysle ktorého *„v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania sa v sociálnom zabezpečení, zdravotnej starostlivosti, pri poskytovaní tovarov a služieb a vo vzdelávaní zakazuje diskriminácia osôb z dôvodov podľa § 2 ods. 1.“* Podľa § 5 ods. 2 písm. d) *„zásada rovnakého zaobchádzania podľa odseku 1 sa uplatňuje len v spojení s právami osôb ustanovenými osobitnými zákonmi v oblastiach prístupu a poskytovania tovarov a služieb vrátane bývania, ktoré sú poskytované verejnosti právnickými osobami a fyzickými osobami podnikateľmi.“* Takýmto osobitným zákonom pre oblasť poskytovania tovarov a služieb je zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý v § 4 ods. 1 písm. h) upravuje povinnosť obchodníka pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi zásadu rovnakého zaobchádzania.

Zákon č. 332/2023 Z. z. o verejnej osobnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov vo § 10 ods. 1 deklaruje, že *„práva cestujúcich v železničnej doprave upravuje osobitný predpis.“* Takýmto osobitným predpisom je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (ďalej ako „Nariadenie“).⁷ V bode 15 preambuly ustanovuje, že *„Železničné podniky, predajcovia cestovných lístkov a prevádzkovatelia zájazdov môžu podľa vlastného uváženia určovať svoje obchodné praktiky vrátane používania špeciálnych ponúk a propagácie určitých kanálov predaja. Vzhľadom na rozvoj online platforiem predaja osobných cestovných lístkov by členské štáty mali osobitnú pozornosť venovať zaisteniu toho, aby nedošlo k žiadnej diskriminácii počas prístupu na online rozhrania alebo nákupu cestovných lístkov online. Úroveň ochrany cestujúcich by okrem toho mala byť rovnaká bez ohľadu na spôsob zakúpenia určitého typu cestovného lístku.“* Podľa čl. 1 písm. a) Nariadenia *„na účely zabezpečenia účinnej ochrany cestujúcich a podpory cestovania železnicou sa v tomto nariadení stanovujú pravidlá železničnej prepravy, ktoré sa týkajú nediskriminácie cestujúcich z hľadiska prepravných podmienok a ponuky cestovných lístkov.“*

⁷ Dostupné na: <https://www.zssk.sk/wp-content/uploads/2023/06/Nariadenie-2021-782.pdf>



V zmysle čl. 11 ods. 2 Nariadenia „železničné podniky predávajú priamo alebo prostredníctvom predajcov cestovných lístkov či prevádzkovateľov zájazdov cestovné lístky cestujúcim **aspoň jednou z týchto foriem predaja**:

- a) predajňa cestovných lístkov, iné miesta predaja alebo predajný automat;
- b) telefón, internet alebo iné široko dostupné informačné technológie;
- c) vo vlaku.

Príslušné orgány vymedzené v článku 2 písm. b) nariadenia (ES) č. 1370/2007 môžu vyžadovať, aby železničné podniky ponúkali cestovné lístky na spoje prevádzkované v rámci zmlúv o službách vo verejnom záujme viac než jednou formou predaja.“

Čl. 21 ods. 2 Nariadenia upravuje, že „Rezervácie a cestovné lístky sa osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou poskytujú bez akýchkoľvek dodatočných nákladov.“

Pre posúdenie určitého konania ako diskriminačného podľa antidiskriminačného zákona je vždy potrebná existencia niektorého z dôvodov uvedených v § 2 ods. 1, v zmysle ktorého „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.“

Posledným definičným znakom, ktorý musí byť identifikovaný na to, aby bolo možné hovoriť o diskriminácii je forma diskriminácie. V zmysle ustanovenia § 2a antidiskriminačného zákona „Diskriminácia je priama diskriminácia, nepriama diskriminácia, obťažovanie, sexuálne obťažovanie a neoprávnený postih; diskriminácia je aj pokyn na diskrimináciu a nabádanie na diskrimináciu.“ **Nepriamu diskrimináciu** definuje § 2a ods. 3 ako „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.“

Právne posúdenie

Prijatie dôvodného záveru o porušení zákazu diskriminácie predchádza identifikácia jeho znakov, ktoré vymedzuje antidiskriminačný zákon. Musí byť jasne identifikovateľná zákonom chránená oblasť právnych vzťahov, dôvod, na základe ktorého nemožno s fyzickými, či právnickými



osobami zaobchádzať menej priaznivo a jednotlivé formy diskriminácie. Zároveň je nutné vyhodnotiť či došlo alebo mohlo dôjsť k menej priaznivému zaobchádzaniu, a to na základe zisteného skutkového stavu. Medzi uvedenými definičnými znakmi musí zároveň existovať príčinná súvislosť.

Zákaz diskriminácie sa vzťahuje aj na oblasť poskytovania tovarov a služieb. Bližšiu špecifikáciu množiny právnych vzťahov, ktoré možno podradiť pod „poskytovanie služieb“ neobsahuje žiadny právny predpis. Nadobudnutím účinnosti antidiskriminačného zákona Slovenská republika do svojho vnútroštátneho právneho poriadku transponovala aj tzv. antidiskriminačné smernice Európskej únie. Jednou z takých je aj Smernica Rady 2004/113/ES z 13. decembra 2004 o vykonávaní zásady rovnakého zaobchádzania medzi mužmi a ženami v prístupe k tovaru a službám a k ich poskytovaniu, ktorá odkazuje na čl. 50 Zmluvy o založení Európskeho spoločenstva (ďalej ako „*zmluva o založení ES*“). V zmysle uvedeného článku sa za služby považujú plnenia, ktoré sa bežne poskytujú za odplatu, pokiaľ ich neupravujú ustanovenia o voľnom pohybe tovaru, kapitálu a osôb. Služby zahŕňajú najmä: a) činnosti priemyselnej povahy; b) činnosti obchodnej povahy; c) činnosti remeselnej povahy; d) činnosti v oblasti slobodných povolání. **Je nepochybné, že na služby predaja cestovných lístkov v rámci železničnej dopravy sa v zmysle antidiskriminačného zákona vzťahuje zákaz diskriminácie. Posudzovanú právnu vec je teda možné podradiť pod antidiskriminačným zákonom chránenú oblasť právnych vzťahov poskytovania služieb.**

Ďalšia z podmienok, ktorú je nevyhnutné skúmať, je identifikácia dôvodu menej priaznivého zaobchádzania. Poplatok za servis by na prvý pohľad mohol byť diskriminačný predovšetkým vo vzťahu k ľuďom vo vyššom veku, zdravotne znevýhodneným osobám a nízkoprijmovým skupinám obyvateľstva. Uvedené skupiny osôb môžu byť diskriminované vzhľadom k tomu, že môžu mať obmedzený prístup k digitálnym technológiám, a teda nevedia uskutočniť e-nákup lístka, ktorý je bez poplatku. Stredisko však uvádza, že ZSSK stanovil viacero výnimiek z poplatku za servis, pričom tieto výnimky sa týkajú aj kúpy cestovného lístka na 100 % zľavu pre cestujúcich od 62 rokov, pre osoby od 70 rokov a držiteľov preukazu ŤZP-S. Stredisko sa preto zameralo len na hodnotenie skutočnosti, či dotknutými osobami môžu byť jednotlivci z dôvodu ich **sociálneho pôvodu, majetku alebo aj z dôvodu iného postavenia.**

Stredisko pri vyhodnocovaní otázky, **či dôvodom diskriminácie môže byť aj iné postavenie určitej skupiny osôb** vychádzalo z nálezu Ústavného súdu Slovenskej republiky,⁸ ktorý pri vymedzení diskriminácie z dôvodu iného postavenia použil argumentačnú líniu, v zmysle ktorej dôvod „iné postavenia“ *„musí byť vždy aspoň latentne známe vopred a musí byť jednou z príčin alebo dôvodov nerovnakého zaobchádzania. Zákaz diskriminácie má v sebe už z povahy veci zakomponovaný určitý aspekt porovnávania a v najvšeobecnejšej rovine ho možno vymedziť ako*

⁸ Nález Ústavného súdu sp. zn. PL.ÚS 8/2014 z 27. mája 2015, Dostupné na: https://www.ustavnysud.sk/rozhodovacia_cinnost/rozhodnutia



zákaz neospravedlniteľného rozličného zaobchádzania na základe určitého kritéria, ktoré nesmie byť na ujmu“. Podľa právneho názoru Strediska prihladnuc aj na argumentačnú líniu Ústavného súdu Slovenskej republiky **sociálno-ekonomické postavenie osoby možno podradiť pod dôvod iného postavenia.**

Poplatok za servis upravuje aktuálny Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko.⁹ Zo samotného znenia úpravy poplatku za servis na prvý pohľad nevyplýva, že by išlo o priamy zámer zaobchádzať menej priaznivo s vyššie uvedenými skupinami osôb. Vzhľadom na to, že poplatok za servis je upravený navonok neutrálne a nerozlišuje skupiny osôb na základe kritéria, ktoré by bolo zakázaným dôvodom, mohlo by ísť v tomto prípade o nepriamu diskrimináciu.¹⁰ V uvedenom prípade je zásadným **vyhodnotenie otázky nepriameho znevýhodňujúceho dopadu poplatku za servis na konkrétne antidiskriminačným normatívom chránené skupiny osôb, ktorý by bolo možné preukázať prostredníctvom štatistík, či iných výskumných dát.** Rozhodnutie ZSSK o zavedení poplatku za servis je možné vnímať ako zdanlivo neutrálne opatrenie, ktoré môže mať negatívny dopad na určitú časť spoločnosti využívajúcu na kúpu lístka osobné pokladne. Avšak nie každé nepriamo diskriminačné konanie je automaticky zakázané. Nepriamou diskrimináciou nie je, pokiaľ dané rozhodnutie, pokyn alebo prax sleduje legitímny cieľ a prostriedky k dosiahnutiu tohoto cieľa sú primerané a nevyhnutné. Zásadným v danej veci bude preto tiež **vyhodnotenie otázky, aký legitímny cieľ sleduje ZSSK zavedením poplatku za servis a či prostriedky na dosiahnutie tohto cieľa sú primerané a nevyhnutné.**

V posudzovanom prípade by dopadovým kritériom menej priaznivého zaobchádzania mohla byť chudoba, resp. sociálno-ekonomické pomery tých, ktorí si z toho dôvodu nemôžu kúpiť mobilný telefón, resp. nedisponujú mobilnými internetovými dátami alebo službou neobmedzených SMS správ. Uvedené dôvody môžu viesť k tomu, že tieto osoby nevedia uskutočniť e-nákup lístka a jediným spôsobom nákupu pre nich predstavuje nákup lístka v osobnej pokladni, kde musia zaplatiť poplatok za servis. Na podporu právnej domnienky o nepriamej diskriminácii z vyššie uvedených dôvodov je potrebné disponovať číselnými údajmi a štatistickými parametrami, ktoré dokážu potvrdiť negatívny dopad na chránenú resp. dotknutú skupinu osôb. Vychádzať zo štatistických údajov pri zisťovaní nepriamej diskriminácie odporúča aj Smernica Rady 2000/78/ES z 27. novembra 2000.¹¹

⁹ Časť B, Článok B.1, bod B.1.3 Prepravného poriadku Železničnej spoločnosti Slovensko platného od 15.3.2025, dostupné na: <https://www.zssk.sk/wp-content/uploads/2025/02/PP-ZSSK-od-2025-03-15.pdf>

¹⁰ § 2a ods. 3 zákona 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)

¹¹ Smernica Rady 2000/78/ES z 27. novembra 2000 v 15. bode preambuly deklaruje, že „Posudzovanie skutočností, z ktorých možno vyvodzovať, že došlo k priamej alebo nepriamej diskriminácii, je záležitosťou vnútroštátnych súdnych alebo iných príslušných orgánov v súlade s pravidlami alebo praxou vnútroštátneho práva. Takéto pravidlá môžu najmä ustanoviť, aby sa nepriama diskriminácia zisťovala všetkými prostriedkami vrátane prostriedkov založených na štatistickom zisťovaní.“, Dostupná na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex:32000L0078>



Relevantnými v posudzovanom prípade budú **údaje o používaní mobilného telefónu a využívaní prístupu na internet**. V roku 2023 malo z 1 720 474 domácností na Slovensku prístup na internet doma až 90,6 % domácností prostredníctvom akéhokoľvek zariadenia.¹² Medziročne toto percento domácností predstavuje stabilný údaj a to aj napriek tomu, že počet obyvateľov ohrozených chudobou alebo sociálnym vylúčením medziročne stúpol.¹³ Zo štatistík vyplýva, že iba 8,6 % osôb v roku 2023 nikdy nepoužilo internet. V súvislosti s nezamestnanými, u ktorých je riziko chudoby vyššie, v roku 2023 nikdy nepoužilo internet 11,6 % osôb. Štatistiky tiež ukazujú, že najvyužívanejším zariadením použitým na pripojenie sa na internet je mobilný telefón alebo smartfón. Mobilný telefón k pripojeniu na internet v roku 2023 použilo až 92,4 %.¹⁴ Pričom podľa Štatistického úradu SR až 8 z 10 obyvateľov surfuje a získava informácie cez mobilný internet.

Ako už Stredisko uviedlo, nie každé nepriame znevýhodnenie musí byť automaticky diskrimináciou. Zákon totiž **pripúšťa aj liberáciu spočívajúcu v použití primeraných a nevyhnutých prostriedkov na dosiahnutie legitímneho cieľa**. Obdobným prípadom sa zaoberal aj verejný ochranca práv v Českej republike, ktorý hodnotil, či je možné prax dopravcu ospravedlniť v súlade s požiadavkami antidiskriminačného práva.¹⁵ Dospel k záveru, že **prax je možné ospravedlniť pokiaľ smeruje k úspore finančných prostriedkov a k podpore elektronizácie (prax má legitímny cieľ), prispieva k dosiahnutiu týchto cieľov (prax je vhodná), v jej dôsledku nie sú nadmerne dotknuté oprávnené záujmy znevýhodnených osôb, pretože stále existuje možnosť využiť iné zdroje (prax je proporcionálna) a pokiaľ nie je k dispozícii iné, rovnako vhodné a menej obmedzujúce opatrenie vedúce k dosiahnutiu sledovaných cieľov (prax je nevyhnutná)**.¹⁶

ZSSK ako dôvody resp. **ciele zavedenia poplatku za servis** prezentuje pokrytie vyšších nákladov na predaj papierových lístkov¹⁷ a podporu kúpy lístkov cez internet, ktorá je lacnejšia a ekologickejšia. Výdaj papierového lístka v pokladnici stojí ZSSK viac ako euro, zatiaľ čo digitálny predaj je až päťkrát lacnejší. ZSSK uvádza, že kladie dôraz na digitalizáciu svojich služieb, aby ušetrila náklady, prispela k ekológii a získala dodatočné výnosy na zlepšovanie služieb pre cestujúcich. K týmto cieľom posudzovanej praxe sa vo svojom stanovisku vyjadril aj český verejný ochranca práv, ktorý uviedol, že „*Kromě úspory prostředků lze odůvodnit nevýdávání tištěného jízdního řádu dalšími cíli. Elektronizace vede k šetření času většiny uživatelů dopravních*

¹² Štatistický úrad SR. Využívanie informačných a komunikačných technológií v domácnostiach a jednotlivcami 2023. Dostupné na: <https://lnk.sk/nzjo5>

¹³ Štatistický úrad SR. Chudoba a jej dimenzie na Slovensku v roku 2024, Dostupné na: <https://lnk.sk/dpyy9>

¹⁴ Tamtiež Štatistický úrad SR. Využívanie informačných a komunikačných technológií v domácnostiach a jednotlivcami 2023

¹⁵ Vzhľadom na skutočnosť, že rovnako ako slovenská antidiskriminačná legislatíva, aj antidiskriminačný zákon v Českej republike je výsledkom transpozície smerníc európskej únie, možno hovoriť o jednotnom výklade.

¹⁶ Správa verejného ochranu práv zo dňa 14. apríla 2020, sp. zn. 1628/2020/VOP, Dostupné na: <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8024>

¹⁷ Poplatok za servis zahŕňa náklady na spracovanie a vydanie lístka, tlač, správu predajných systémov, technickú podporu a náklady na zamestnanca, ktorý lístok vydáva.



služieb, pretože se k potrebným informáciám dostanou snáze a môžu si vyhľadávajú na internete prispôsobiť. Prostredníctvom elektronického jízdního řádu si uživatelé také rovnou mohou zakoupit jízdenku, což šetří čas zaměstnanců Českých drah. Nelze pominout ani to, že využívání webových aplikací namísto tištěných materiálů je ohleduplnější k životnímu prostředí. Z mého pohledu tedy existuje legitimní cíl pro nevydávání tištěného jízdního řádu.“¹⁸ Podľa právneho názoru Strediska **úsporu finančných nákladov a s tým súvisiacu finančnú stabilitu ZSSK, podporu digitalizácie a podporu ochrany životného prostredia je možné považovať za legitímny cieľ, ktorý ZSSK sleduje zavedením poplatku za servis.**

Pokrytie nákladov súvisiacich s prevádzkou predajných miest a výdajom lístkov v tlačenej forme zavedením poplatku za servis umožňuje, aby ZSSK použil získané finančné prostriedky na iné účely. Zavedenie poplatku taktiež motivuje cestujúcich k tomu, aby na kúpu lístkov využívali predovšetkým jednu z foriem e-nákupu. Podľa právneho názoru Strediska tak **prax možno považovať za vhodnú, pretože prispieva k dosiahnutiu cieľov úspory finančných nákladov a podpory elektronizácie.**

V danom prípade je tiež nevyhnutné overiť, či je zavedenie poplatku za servis **proporcionálne** a teda, či jeho zavedením nie sú nadmerne dotknuté oprávnené záujmy znevýhodnených osôb. K dôvodnému záveru o porušení zákazu diskriminácie vo forme nepriamej diskriminácie by však bolo možné dospieť len v prípade, **ak by išlo o značne vyššie percento osôb**, ktoré sú nositeľmi zakázaného dôvodu diskriminácie, čo je možné tvrdiť len na základe dostatočne reprezentatívnych štatistických údajov.¹⁹ Relevantnými v tomto prípade budú údaje o používaní mobilného telefónu a využívaní prístupu na internet, ktoré hovoria o tom, že v roku 2023 až 90,6 % domácností na Slovensku malo prístup na internet prostredníctvom akéhokoľvek zariadenia. Štatistiky tiež ukazujú, že najvyužívanejším zariadením použitým na pripojenie sa na internet je mobilný telefón alebo smartfón. Mobilný telefón k pripojeniu na internet v roku 2023 použilo až 92,4 %, pričom podľa Štatistického úradu SR až 8 z 10 obyvateľov surfuje a získava informácie cez mobilný internet. Aj napriek tomu, že podľa dostupných údajov značná časť obyvateľov používa mobilný telefón aj s pripojením na internet, ZSSK sa snažilo znížiť negatívny dopad zavedením výnimiek, kedy z poplatku za služby vylúčila skupiny osôb, ktoré môžu mať výrazné problémy s e-nákupe lístka a to osoby vo vyššom veku a zdravotne znevýhodnené osoby. Stredisko sa prikláňa aj k názoru Verejného ochrancu práv Slovenskej republiky, ktorý vo svojom vyjadrení uviedol, že „*Pokiaľ digitalizácia priniesla pokrok do tej miery, že prevažujúcou formou nákupu lístka je dnes už online forma (čo ŽSSR dokumentuje štatisticky), potom sa z nákupu lístka osobne v pokladni stala skôr služba pre ten okruh spotrebiteľov, ktorí by si inak lístok kúpiť vôbec nevedeli.*“²⁰ Aj

¹⁸ Stanovisko dostupné na: <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8024>

¹⁹ K uvedenej právnej argumentácii sa prikláňa aj Európsky súdny dvor vo svojej judikatúre, kedy uvedené deklaruje aj vo svojom rozsudku vo veci Minoo Schuch-Ghannadan proti Medizinische Universität Wien zo dňa 3. októbra 2019, Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX:62018CJ0274>

²⁰ Dostupné na: <https://vop.gov.sk/o-poplatok-zssk-pre-dennik-postoj/>



vzhľadom na to, že kúpa lístka v pokladni sa v dôsledku vývoja stala skôr „doplňkovou službou“ aj cestujúci, ktorí v dôsledku abscentujúceho technického vybavenia či znalostí vôbec majú viacero možností, ako si zakúpiť lístok a to buď s poplatkom, alebo bez poplatku.²¹ Stredisko zároveň považuje za dôležité uviesť, že zavedenie poplatku nijako neobmedzuje alebo nevylučuje prístup určitej skupiny osôb k prepravným službám. Na základe uvedeného, podľa právneho názoru Strediska **zavedením poplatku za servis nie sú nadmerne dotknuté oprávnené záujmy znevýhodnených osôb a možno ho považovať za proporcionálne**. Ako uvádza ZSSK, nakoľko údržbu predajných kanálov už ďalej nie je možné udržiavať bez dodatočného financovania, bez zavedenia poplatku za servis by nebolo možné smerovať k vyššie uvedeným cieľom. Iné riešenie, ktoré by umožnilo finančnú úsporu a s tým súvisiacu finančnú stabilitu ZSSK, podporu elektronizácie a zároveň by bolo menej obmedzujúce, v súčasnosti zrejme nie je k dispozícii. Podľa právneho názoru Strediska preto **možno považovať zavedenie poplatku za servis za nevyhnutné na dosiahnutie sledovaných cieľov**.

Záver

Stredisko v rámci svojho zákonného mandátu pristúpilo k posúdeniu možnej diskriminácie skupiny osôb pri poskytovaní tovarov a služieb a to zavedením „poplatku za servis“ spoločnosťou Železničná spoločnosť Slovensko, a.s., ktorá poskytuje prepravné služby. Stredisko v rámci právneho posúdenia nedospelo k záveru, že by v danej veci bolo možné konštatovať porušenie zákazu diskriminácie. Podľa právneho názoru Strediska, **zavedenie poplatku za servis sleduje legitímne ciele, pričom prostriedky použité na dosiahnutie týchto cieľov je možné považovať za primerané a nevyhnutné**.

Právny názor Strediska nie je právnou prekážkou uplatnenia si nárokov v prípadnom antidiskriminačnom spore.

²¹ Bez nutnosti pripojenia sa na internet si môžu cestujúci vo vlakoch kategórie OS a TEŽ zakúpiť lístok prostredníctvom SMS. Poplatok za servis sa zároveň uplatňuje jedenkrát aj pre sieťové lístky TEŽ a traťové lístky.