

dTest: Security poslechnout, nenechat se zakleknout?

10.7.2025 - | DTest

Pravomoci ostrahy? Minimální

Přestože se u pracovníků ostrahy může zdát, že mají větší oprávnění a mohou vás zadržet, kdykoliv se jim něco nezdá, není tomu tak. Ihned na úvod je potřeba zmínit důležitý fakt, a to ten, že žádný z podobných pracovníků nemá práva jako například Policie ČR či jiné státní složky. Ve skutečnosti mají prakticky stejná oprávnění jako běžný občan – jsou si tedy se spotřebiteli rovni.

Ostraha však má v provozovně svou jasně danou práci. Je na ní, aby se neztrácelo zboží a aby se zákazníci chovali slušně. Přestože se může stát, že se na vás „nalepí“ oči ostrahy u vchodu a doprovází vás po celý nákup, tato skutečnost samotná není protiprávní, ale pouze nevhodná. Můžete se však obrátit například vedoucího prodejny a svou nepěknou zkušenost s ním sdílet a požádat jej o sjednání nápravy.

Nerozkazuj, ale popros

Jak již bylo uvedeno, ostraha nemá žádné speciální oprávnění a nemůže vás tak přinutit ukázat nákupní tašku či batoh. *„Ať už je žádost formulovaná slušně, neslušně, prosebně nebo jako příkaz, jedná se vždy pouze o žádost,”* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Je tato žádost adresovaná vám? V takovém případě je vhodné zjistit, z jakého důvodu je předložení tašky či batohu požadováno. Je pak na vašem uvážení, zda žádosti vyhovíte a předejete tak zdržení či dalším problémům, nebo nikoliv. Jestliže se jedná o namátkovou kontrolu, nejste povinni vyhovět a nemůžete být ani zadrženi.

Zadržení v provozovně nemůže být bezdůvodně

Stoupl si před vás člen ostrahy a nenechává vás odejít? V takovém případě můžete zavolat Policii ČR, neboť se může jednat o omezování osobní svobody. To ale neznamená, že vás zadržet nemůže nikdy. Stejně jako každý jiný zaměstnanec, ale i zákazník, má právo vás omezit na osobní svobodě v případě, že jste byli přistiženi při krádeži (nebo jiném trestném činu) nebo bezprostředně poté, a to jen pokud je to nutné ke (i.) zjištění vaší totožnosti, (ii.) k zamezení útěku nebo (iii.) k zajištění důkazů.

I v těchto případech však platí, že vás lze pouze zadržet. Šacování či prohlídka tašky proti vaší vůli možná není. To může až Policie v rámci svých úkonů. Zadržení zároveň musí být co nejméně intenzivní. Pokud nevykazujete odpor, mělo by být zadržení ideálně bez použití fyzické síly.

Snaha odejít? Raději problémům předejít

V případě, že není důvod k vašemu zadržení, můžete odejít. Pokud vás však ostraha objektu nechce pustit, je nutné zvážit, zda není lepší předejít problémům a nevyčkat na příjezd Policie. *„V případě, že vůči vám bude využito fyzické síly, může být následně hranice mezi nutnou obranou a napadením člena ostrahy velmi tenká,”* varuje Hekšová.

Závěrem doporučujeme, aby spotřebitelé neodcházeli s ostrahou mimo prostor prodejny beze svědků a apelujeme na členy ostrahy, aby nepřekračovali své pravomoci.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11677/dtest-security-poslechnout-nenechat-se-zakleknout>