

JEDNACÍ ŘÁD MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN Z. Ú.

ve znění účinném od 1. 2. 2019

I.

Základní ustanovení

- 1.1 Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. („**Kancelář ombudsmana**“) je ústavem založeným za účelem nezávislého, nestranného, transparentního, efektivního, rychlého, spravedlivého, odborného a dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („**zákon o ochraně spotřebitele**“).
- 1.2 Výše vyjádřený účel Kanceláře ombudsmana je naplňován prostřednictvím fyzické osoby určené k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, osoby ombudsmana jmenovaného v souladu se zakládací listinou ústavu správní radou („**Ombudsman**“), a zaměstnanců jeho kanceláře.
- 1.3 Ombudsman je povinen postupovat při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a v mezích stanovených jednacím řádem. Při posuzování věci je Ombudsman vázán platnými a účinnými právními předpisy České republiky, včetně závazných právních předpisů Evropské unie a v relevantních případech také právními předpisy třetích zemí. Ombudsman je povinen dbát při výkonu své funkce zásad spravedlnosti, vést strany sporu ke smírnému vyřešení sporu a působit na kultivaci právního prostředí v oblasti neživotního pojištění.
- 1.4 Tento jednací řád upravuje postup Ombudsmana při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním a práva a povinnosti spotřebitele ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tedy fyzické osoby, která uplatňuje právo z právního vztahu, v rámci kterého nejednala v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání („**spotřebitel**“) a pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele, jako účastníků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

II.

Vyloučení Ombudsmana

- 2.1 Ombudsman je vyloučen z projednávání a posouzení věci, jestliže se zřetelem na jeho poměr k věci, k účastníkům nebo k jejich zástupcům je důvod pochybovat o jeho nepodjatosti.
- 2.2 Důvodem k vyloučení Ombudsmana nejsou okolnosti, které spočívají v postupu Ombudsmana v řízení o projednávané věci nebo v jeho postupu v jiných řízeních.
- 2.3 Jakmile se Ombudsman dozví o skutečnosti, která zakládá důvod pro jeho vyloučení, oznámí ji neprodleně řediteli Kanceláře ombudsmana. V mimosoudním řešení spotřebitelských sporů lze zatím učinit jen takové úkony, které nesnesou odkladu. V případě vyloučení Ombudsmana odmítne Ombudsman návrh a doporučí spotřebiteli jiný vhodný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

- 2.4 Spotřebitel má právo vyjádřit se k osobě Ombudsmana. O tom je Ombudsman povinen spotřebitele při zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů poučit.
- 2.5 Spotřebitele může námitku podjatosti Ombudsmana uplatnit nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy se o důvodech podjatosti dozví. Později může spotřebitel námitku podjatosti uplatnit jen tehdy, jestliže nebyl poučen o svém právu vyjádřit se osobě Ombudsmana. Opožděně podanou námitku podjatosti Ombudsman odmítne.
- 2.6 V námitce podjatosti musí spotřebitel zejména uvést, v čem je spatřován důvod pochybnosti o nepodjatosti Ombudsmana, popřípadě kdy se o něm spotřebitel podávající námitku dozvěděl, a dále je spotřebitel povinen předložit důkazy k prokázání takového tvrzení.
- 2.7 Ombudsman má možnost se k námitce a uvedeným důvodům podjatosti vyjádřit.
- 2.8 O tom, zda je Ombudsman vyloučen, rozhodne ředitel Kanceláře ombudsmana.

III.

Kompetence Ombudsmana, podmínky mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- 3.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů může být zahájeno pouze na návrh spotřebitele. Návrhy na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze strany podnikatelů nejsou přípustné.
- 3.2 S ohledem na pověření Kanceláře ombudsmana k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu ve smyslu § 20f odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je Ombudsman kompetentní pouze k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním. K mimosoudnímu řešení jsou tedy přípustné pouze ty návrhy spotřebitele, kterými spotřebitel uplatňuje sporné právo z pojistné smlouvy anebo jiné smlouvy o poskytování služeb souvisejících s neživotním pojištěním, jíž je smluvní stranou. Návrhy spotřebitelů související zejména s životním pojištěním nejsou přípustné.
- 3.3 Návrh spotřebitele je přípustný, pokud:
 - a) předmětem návrhu je spor o právo vyplývající z pojistné smlouvy anebo jiné smlouvy o poskytování služeb souvisejících s neživotním pojištěním mezi spotřebitelem a pojistitelem, nebo z jednání při distribuci neživotního pojištění mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem,
 - b) spotřebitel je v postavení pojistníka nebo zájemce o pojištění,
 - c) spotřebitel své právo nejprve písemně uplatnil u pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele, a do 60 dnů neobdržel vyjádření a zároveň nebyl informován o prodloužení lhůty pro vyjádření, nebo se spotřebitel domnívá, že dané vyjádření není správné.
- 3.4 Návrh není přípustný, pokud:
 - a) o předmětu sporu bylo pravomocně rozhodnuto soudem, rozhodčím orgánem, finančním arbitrem nebo jiným příslušným orgánem nebo byla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu jiným subjektem alternativního řešení sporů,
 - b) o předmětu sporu již bylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčím orgánem, finančním arbitrem nebo jiným příslušným orgánem nebo jiným subjektem alternativního řešení sporů,
 - c) je zjevně bezdůvodný nebo šikanózní,
 - d) je v téže věci podán opětovně, pokud již bylo v dané věci rozhodnuto,

- e) je podán po uplynutí lhůty jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, poprvé u pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele,
 - f) je právo promlčeno a druhá strana uplatní námitku promlčení.
- 3.5 Zjistí-li Ombudsman nepřipustnost návrhu, návrh spotřebitele odmítne.

IV.

Jednací jazyk

- 4.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je vedeno v českém jazyce.

V.

Zastoupení

- 5.1 Účastníci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedených Ombudsmanem se mohou nechat zastoupit jinou fyzickou osobou, případně advokátem. Zastoupení je zástupce povinen Ombudsmanovi prokázat předložením plné moci.
- 5.2 Náklady na zastoupení nese každý z účastníků bez náhrady.

VI.

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

- 6.1 Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno doručením návrhu spotřebitele Kanceláři ombudsmana.
- 6.2 Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu musí obsahovat následující povinné náležitosti:
- a) identifikační údaje spotřebitele (jméno, datum narození, trvalý pobyt, případně doručovací adresa),
 - b) identifikační údaje pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele (jméno, název, sídlo, případně doručovací adresu),
 - c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
 - d) označení, čeho se spotřebitel domáhá,
 - e) datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u druhé strany poprvé,
 - f) prohlášení spotřebitele, že v totožné věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
 - g) datum a podpis spotřebitele.
- 6.3 Dále je spotřebitel k návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů povinen doložit, případně v návrhu uvést, následující:
- a) doklad o skutečnosti, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, je-li k dispozici,
 - b) písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti,

- c) plnou moc, je-li spotřebitel zastoupen,
 - d) adresu pro doručování písemností, je-li odlišná od adresy trvalého pobytu, případně e-mail, upřednostňuje-li spotřebitel elektronický způsob komunikace.
- 6.4 Návrh může spotřebitel podat písemně na adresu sídla Kanceláře ombudsmana, nebo ústně do protokolu v sídle Kanceláře ombudsmana v úředních hodinách anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách Kanceláře ombudsmana, podepsaného uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláného prostřednictvím datové schránky spotřebitele nebo zástupce spotřebitele, je-li spotřebitel zastoupen.
- 6.5 Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu před Ombudsmanem se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo okolnosti, která právo zakládá, podle § 647 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**občanský zákoník**“).
- 6.6 Neobsahuje-li návrh náležitosti podle článku 6.2 jednacího řádu nebo nejsou-li přiloženy doklady podle článku 6.3 jednacího řádu, Ombudsman vyzve spotřebitele, aby chybějící náležitosti nebo doklady doplnil ve lhůtě 15 dnů. Výzvou k doplnění návrhu se lhůta pro ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dle článku 7.1 jednacího řádu staví. Po marném uplynutí lhůty k odstranění vad návrhu Ombudsman návrh odmítne. Rozhodnutí o odmítnutí návrhu je Ombudsman povinen odůvodnit a v písemné podobě jej doručit spotřebiteli.
- 6.7 Ombudsman odmítne návrh spotřebitele rovněž v případě, že:
- a) spor nenáleží do věcné působnosti Ombudsmana,
 - b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu uvedeného v § 20e zákona o ochraně spotřebitele,
 - c) spotřebitel podal návrh po uplynutí lhůty uvedené v článku 3.4 písm. d) jednacího řádu, nebo
 - d) návrh je zjevně bezdůvodný ve smyslu článku 6.8 jednacího řádu.
- 6.8 Návrh spotřebitele je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže:
- a) jde o návrh podaný opětovně a spotřebitel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo,
 - b) jeho podáním spotřebitel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.
- 6.9 Zjistí-li Ombudsman důvody pro odmítnutí návrhu podle článku 6.7 a násl. jednacího řádu, návrh spotřebitel odmítne a informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.
- 6.10 Pokud Ombudsman návrh spotřebitele neodmítne, potvrdí Ombudsman přijetí návrhu spotřebiteli a zašle návrh druhé straně. Ombudsman zároveň oba účastníky řízení poučí tom, že:
- a) nemusí být zastoupeni právním zástupcem,
 - b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,

- c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- d) mají právo vyjádřit ve věci svůj názor,
- e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
- f) v případech uvedených v článku 9.1 jednacího řádu budou informováni v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeném Ombudsmanem a o skutečnostech, které vedly k ukončení tohoto mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelských sporů není dotčeno právo účastníků domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

VII.

Oznámení přijetí návrhu spotřebitele druhé straně

- 7.1 Je-li návrh spotřebitele přípustný, zašle Ombudsman návrh spotřebitele druhé straně, vyrozumí ji o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Zároveň ji vyzve, aby ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu doručila Ombudsmanovi vyjádření k návrhu spotřebitele.
- 7.2 Ombudsman druhou stranu dále vyzve ke smírnému řešení sporu, který je předmětem návrhu.

VIII.

Průběh a základní zásady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- 8.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů je Ombudsman oprávněn lhůtu 90 dnů prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Ombudsman je povinen o prodloužení lhůty vyrozumět účastníky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.
- 8.2 Nedojde-li mezi účastníky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ke smírnému vyřešení věci a bylo-li Kanceláři ombudsmana doručeno vyjádření druhé strany neuznávající nárok vznesený spotřebitelem, popřípadě uplynula-li lhůta daná druhé straně k doručení jejího vyjádření, bude pokračováno v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.
- 8.3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů probíhá zásadně písemně, bez ústního jednání. Ombudsman je oprávněn si kdykoli během mimosoudního řešení spotřebitelských sporů od stran mimosoudního řešení spotřebitelského sporu vyžádat doplňující informace. Výzvy k doplnění informací je Ombudsman povinen vyhotovit písemně a poskytnout účastníkům řízení přiměřenou lhůtu pro doplnění. Doplňující vyjádření jedné strany mimosoudního řešení spotřebitelského sporu Ombudsman postoupí bez zbytečného odkladu druhé straně a stanoví jí přiměřenou lhůtu k vyjádření.
- 8.4 Při posuzování sporu vychází Ombudsman z návrhu spotřebitele včetně souvisejících podkladů a z vyjádření druhé strany, popřípadě z doplňujících vyjádření účastníků mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.
- 8.5 Spotřebitel je oprávněn vzít návrh kdykoli během mimosoudního řešení spotřebitelského sporu zpět.
- 8.6 Změna vymezení předmětu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není po jeho zahájení možná.

IX.

Ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- 9.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vedené Ombudsmanem končí:
- a) uzavřením dohody stran sporu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
 - b) prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na mimosoudním řešení sporu, které bylo doručeno Kanceláři ombudsmana,
 - c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního zástupce,
 - d) marným uplynutím lhůty podle článku 8.1 jednacího řádu,
 - e) odmítnutím návrhu spotřebitele podle článku 6.6 nebo 6.9 jednacího řádu.
- 9.2 Dohoda stran sporu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dle článku 9.1 písm. a) jednacího řádu musí být uzavřena v písemné formě.
- 9.3 O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho důsledcích podle čl. 9.1 písm. b) nebo d) jednacího řádu informuje Ombudsman obě strany. Ombudsman poučí obě strany o důsledcích ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle § 647 občanského zákoníku.
- 9.4 Ombudsman spotřebitele poučí ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele o právních důsledcích dohody stran sporu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- 9.5 Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle čl. 9.1 písm. c) jednacího řádu, informuje Ombudsman u ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a jeho důsledcích druhou stranu bez zbytečného odkladu.

X.

Náklady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- 10.1 Spotřebitel není při podání návrhu povinen platit žádný poplatek.
- 10.2 Každý účastník mimosoudního řešení spotřebitelského sporu platí náklady, které vznikají jemu osobně, a náklady svého zástupce. Účastníci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nemají nárok na náhradu nákladů.

XI.

Lhůty

- 11.1 Lhůty stanovené jednacím řádem mají procesní povahu.
- 11.2 Do běhu lhůty se nezapočítává den, kdy došlo ke skutečnosti určující počátek lhůty.
- 11.3 Lhůty určené podle týdnů, měsíců nebo let končí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy došlo ke skutečnosti určující počátek lhůty, a není-li ho v měsíci, posledním dnem měsíce. Případně-li konec lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 11.4 Lhůta je zachována, je-li posledního dne lhůty učiněn úkon u Kanceláře ombudsmana nebo je-li podání odevzdáno poskytovateli poštovních služeb, který má povinnost je doručit.

XII.

Doručování

- 12.1 Povinnost Kanceláře ombudsmana doručit účastníkům mimosoudního řešení spotřebitelského sporu písemnost podle tohoto jednacího řádu je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení tohoto mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu Kanceláři ombudsmana.
- 12.2 Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o jejím doručení z důvodu okolností na jeho straně nedozvěděl.