

## JEDNACÍ ŘÁD MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

### KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN Z. Ú.

ve znění účinném od 6. 11. 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 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 Spotřebitel 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 k 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 v oblasti pojištění v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra. 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 pojištěním, kdy není dána působnost finančního arbitra. 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 pojištěním, kdy není dána působnost finančního arbitra, nebo z jednání při distribuci neživotního pojištění mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem,
  - b) spotřebitel je v postavení pojistníka, pojištěného 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. e) 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 spotřebitele 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 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 dále druhou stranu 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.

Jednací řád byl schválen správní radou dne 2. 9. 2019



.....

Ing. Jan Höfer  
ředitel

Kancelář ombudsmana  
České asociace pojišťoven z. ú.