

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Český telekomunikační úřad

Kontaktní údaje:

adresa: Sokolovská 219, Praha 9

telefon: 224 004 502

fax: 224 004 844

ID datové schránky: a9qaats

e-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz

web: www.ctu.cz

Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:

Námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování ceny nebo vad poskytované veřejně dostupné služby EK (§ 64 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) – (ZEK), podle § 129 odst. 3 ZEK, rozhodování sporu v EK mezi poskytovatelem služby EK a účastníkem/uživatelé (§ 129 odst. 1 ZEK). Námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby podle § 6a zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách).

Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:

Odvětví služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, kategorie sporů soukromoprávní.

Poplatky za řízení:

Námítky 100 Kč, ostatní spory 200 Kč, zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích.

Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Český, slovenský.

Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

Český, slovenský.

Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:

Ne.

Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:

Pouze písemná forma.

Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:

Nejsou žádné. ČTÚ není oprávněn návrh odmítnout. Tím není dotčena možnost řízení zastavit či návrh zamítnout pro nesplnění příslušných zákonných podmínek. Pokud návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu trpí vadami, pomůže je správní orgán podateli odstranit.

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
Energetický regulační úřad (ERÚ)
Kontaktní údaje:
adresa: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
telefon: +420 564 578 666
fax: + 420 564 578 640
ID datové schránky: eeuaau7
e-mail: podatelna@eru.cz
web: www.eru.cz
Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:
Energetický regulační úřad je příslušný rozhodovat na návrh spotřebitele spotřebitelské spory podle § 17 odst. 7 písm. e) bod 1. a 2. energetického zákona ve věcech splnění povinností ze smlouvy, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, a určení, zda právní vztah, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.
Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:
Energetický regulační úřad projednává spotřebitelské spory v odvětví elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství ve věcech splnění povinností ze smlouvy a určení vzniku, trvání nebo zániku právního vztahu – viz výše druhy sporů.
Poplatky za řízení:
Podání návrhu nepodléhá poplatkové povinnosti.
Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
Český jazyk, Slovenský jazyk.
Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:
Český jazyk.
Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:
Fyzická přítomnost není nezbytná.
Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:
Jednotlivé úkony v řízení se činí písemně.
Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
Rozhodnutí v určité věci vydané subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů postupem podle správního řádu.
Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:
Energetický regulační úřad postupuje podle správního řádu. Podle správního řádu není řízení zahájeno a návrh může být odmítnutý (odložený) v případě, že byl učiněný úkon, který zjevně není žádostí, nebo z něj nelze zjistit, kdo jej učinil, nebo bylo učiněno podání, k jehož vyřízení není věcně příslušný žádný správní orgán. Dále lze řízení zastavit v případech stanovených správním řádem (zpětvzetí návrhu, podání zjevně právně nepřijatelného návrhu, neodstranění podstatných vad návrhu, návrh se stal zjevně bezpředmětným).

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Finanční arbitř

Kontaktní údaje:

adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

telefon: +450 257 042 070

fax: -

ID datové schránky: qr9ab9x

e-mail: arbitr@finarbitr.cz

web: <https://finarbitr.cz>

Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:

Spor mezi spotřebitelem a finanční institucí, který jinak spadá do pravomoci českých soudů.

Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:

Finanční arbitř je při splnění dalších podmínek příslušný k rozhodování sporu jinak spadajícího do pravomoci českých soudů mezi spotřebitelem a:

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb – *například spor o nesprávně provedenou platební transakci (nevydání hotovosti bankomatem, vícenásobné zaúčtování platební transakce provedené prostřednictvím bankomatu, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce), spor o neautorizovanou platební transakci při zneužití platebního prostředku (platební karty, internetového bankovníctví), spor o výpověď platebního účtu, spor o poplatek za platební službu;*
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz;
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby – *například spor spotřebitele s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru;*
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu;
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění;
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářského obchodu – *například spor o výši směnného kurzu nebo spor o odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu;*
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření – *například spor o platnost výpovědi nebo ukončení smlouvy o stavebním spoření ze strany stavební spořitelny, spor o platnost jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření učiněné stavební spořitelnou (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření), spor o účtování poplatků, spor o výši vyplacené státní podpory;*
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb;
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu;
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu;
- k) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem;
- l) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření;

<p>m) osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu;</p> <p>n) osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn.</p>
<p>Poplatky za řízení:</p>
<p>Řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Každý účastník řízení (navrhovatel i instituce) si nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které nese instituce.</p>
<p>Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:</p>
<p>V řízení postupuje finanční arbitr podle správního řádu, pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.</p>
<p>Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:</p>
<p>Navrhovatel má právo na podání návrhu na zahájení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.</p>
<p>Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:</p>
<p>Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.</p>
<p>Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:</p>
<p>Fyzická přítomnost stran obvykle nutná není, finanční arbitr zpravidla rozhoduje na základě listinných dokumentů a dalších skutečností zjištěných v průběhu řízení. Finanční arbitr však může nařídít ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu. Finanční arbitr také může vyzvat účastníka řízení k podání ústního vysvětlení.</p>
<p>Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:</p>
<p>Řízení před finančním arbitrem je zpravidla písemné. Finanční arbitr zpravidla rozhoduje na základě listinných dokumentů a dalších skutečností zjištěných v průběhu řízení. Finanční arbitr však může nařídít ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu. Finanční arbitr také může vyzvat účastníka řízení k podání ústního vysvětlení.</p>
<p>Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:</p>
<p>Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci. Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění. Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci. Rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem; po rozhodnutí o námitkách může kterákoli strana předložit rozhodnutí finančního arbitra k přezkoumání obecnému soudu; soud znovu posoudí celý případ a případně rozhodnutí finančního arbitra nahradí.</p>
<p>Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:</p>
<p>Návrh je nepřípustný, jestliže</p> <p>a) spor nenáleží do působnosti finančního arbitra,</p> <p>b) ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,</p> <p>c) ve věci samé již rozhodl finanční arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před finančním arbitrem,</p> <p>d) ve věci samé již bylo rozhodnuto rozhodčím řízením nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.</p> <p>Finanční arbitr může řízení zastavit do 60 dnů od jeho zahájení, jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před finančním arbitrem.</p>

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce

Kontaktní údaje:

adresa: Štěpánská 44, 110 00 Praha 1

telefon: 296 366 360 (není kontakt pro veřejnost)

fax: 296 366 236

ID datové schránky: x7cab34

e-mail: adr@coi.cz

web: www.adr.coi.cz

Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:

Spotřebitelské spory, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt ADR ve smyslu § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:

Spory z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků; v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy; s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Poplatky za řízení:

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:

Procesní pravidla jsou přístupná na webu ČOI, viz <https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/2017-08-15-pravidla-adr.pdf>

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Čeština, slovenština, angličtina.

Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

Čeština, slovenština, angličtina.

Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:

Není nezbytná fyzická přítomnost stran.

Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:

Může být vedeno ústní nebo písemnou formou.

Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Dohoda stran.

Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:

1. Chybějící náležitosti návrhu (označení stran, vylíčení rozhodných skutečností, označení, čeho se navrhovatel domáhá, doložení snahy o přímé řešení sporu a jeho datum, prohlášení, že ve 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, datum a podpis.

2. Podání návrhu později než do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
3. Plná moc, je-li navrhovatel zastoupen.
4. Spor nenáleží do věcné působnosti, 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.
5. Návrh je zjevně bezdůvodný.

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká advokátní komora

Kontaktní údaje:

adresa: Národní tř. 16, Praha 1, 110 00

telefon: 273 193 111

fax: 224 932 989

ID datové schránky: n69admd

e-mail: epodatelna@cak.cz

web: www.cak.cz

Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:

Všechny spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze Smlouvy o poskytování právních služeb (zřejmě se bude jednat nejvíce o spory o výši odměny advokáta; ale též jakékoli jiné, pokud vyplývají ze Smlouvy o poskytování právních služeb).

Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:

Všechny typy sporů – není omezeno.

Poplatky za řízení:

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:

V řízení Komora postupuje podle Procesních pravidel mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a smířčího řádu; obojí dokumenty jsou k dispozici na webu České advokátní komory.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Čeština.

Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

Čeština.

Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:

Účastníci jsou povinni být fyzicky přítomni při ústním jednání.

Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je vedeno ústní formou.

Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

V ideálním případě dohoda. Ta však nevylučuje podání stížnosti na advokáta spotřebitelem (u kontrolního orgánu Komory) a dle jeho výsledku ev. zahájení kárného řízení – zejména pokud nedojde k dohodě.

Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:

- 1) Pokud marně uplyne 15ti denní lhůta určená k doplnění předepsaných náležitostí návrhu či nedojde v této lhůtě k doplnění dokladů.
- 2) Spor nenáleží do věcné působnosti České advokátní komory, tj. nejde o spor mezi spotřebitelem a advokátem vzniklý ze Smlouvy o poskytování právních služeb.
- 3) Ve věci již rozhodl soud či byl vydán rozhodčí nález či bylo v téže věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

- 4) Návrh byl podán opožděně, tj. do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u advokáta poprvé.
- 5) Návrh je zjevně bezdůvodný (spotřebitel sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany či nedoloží splnění podmínek, pokud je o opětovný návrh).

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.
Kontaktní údaje:
adresa: Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 - Strašnice
telefon: +420 261 263 574
fax: -
ID datové schránky: x7yb9p9
e-mail: scs@konzument.cz
web: www.konzument.cz
Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:
Spotřebitelské spory, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt ve smyslu § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:
Spory z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou - smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků; - v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy; - s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.
Poplatky za řízení:
Nejsou.
Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:
Procesní pravidla jsou přístupná na webu Sdružení českých spotřebitelů, viz https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-sporu/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu/podani-navrhu.php
Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
Čeština.
Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:
Čeština.
Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:
Není nezbytná fyzická přítomnost stran s výjimkou případů, kdy je dohodnuto ústní jednání.
Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:
Může být vedeno ústní nebo písemnou formou.
Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
Dohoda stran.
Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:
1. Pokud marně uplyne 15ti denní lhůta určená k doplnění předepsaných chybějících náležitostí návrhu nebo dokladů (označení stran, vylíčení rozhodných skutečností, označení, čeho se navrhovatel domáhá, doložení snahy o přímé řešení sporu a jeho datum, prohlášení, že ve 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, datum a podpis).

2. Podání návrhu opožděně, tj. později než do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
3. Nepřiložení plné moci, je-li navrhovatel zastoupen.
4. Spor nenáleží do věcné působnosti, 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.
5. Návrh je zjevně bezdůvodný.

Název subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

Kontaktní údaje:

adresa: Elišky Krásnohorské 135/7, Josefov, 110 00 Praha 1

telefon: + 420 602 273 096

fax: -

ID datové schránky: i4ymwu8

e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz

web: www.ombudsmancap.cz

Druhy sporů, k jejichž řešení je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oprávněn:

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra podle zvláštního zákona upravujícího působnost finančního arbitra.

Odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává:

Spory o právo vyplývající z:

- pojistné smlouvy neživotního pojištění uzavřené spotřebitelem a pojistitelem,
- jiné smlouvy o poskytování služeb souvisejících s neživotním pojištěním mezi spotřebitelem a pojistitelem,
- z jednání při distribuci neživotního pojištění mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem.

Poplatky za řízení:

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno:

Procesní pravidla jsou obsažena v Jednácím řádu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., který je přístupný na webu Kanceláře ombudsmana ČAP, viz https://www.ombudsmancap.cz/files/Jednaci_rad.pdf.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Čeština.

Jazyk(y), v nichž může být vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

Čeština.

Informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran:

Fyzická přítomnost stran sporu není nezbytná.

Informace o tom, zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou:

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů probíhá zásadně písemně, bez ústního jednání.

Povaha výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

1. Dohoda stran sporu.
2. Prohlášení spotřebitele o ukončení účasti na mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.
3. Smrt, prohlášení za mrtvého, prohlášení za nezvěstného jedné ze stran sporu nebo zánik právnické osoby, která je účastníkem sporu bez právního nástupce.
4. Marné uplynutí lhůty pro ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (90 dnů s možností o prodloužení nejvýše o dalších 90 dnů).
5. Odmítnutí návrhu.

Důvody, na jejichž základě může být návrh odmítnut:

1. Uplyne-li marně lhůta 15 dnů od doručení výzvy k doplnění chybějících předepsaných náležitostí návrhu (identifikační údaje stran sporu; vylíčení rozhodných skutečností; označení, čeho se navrhovatel domáhá; datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u druhé strany poprvé; prohlášení, že ve 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; datum a podpis spotřebitele), nebo chybějících dokladů (prokazujících, že se spor nepodařilo s druhou stranou vyřešit přímo; dokládajících tvrzené skutečnosti; plná moc, je-li spotřebitel zastoupen), spotřebiteli.
2. Spor nenáleží do věcné působnosti Kanceláře ombudsmana ČAP.
3. 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.
4. Spotřebitel podal návrh po uplynutí lhůty jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, poprvé u pojistitele, případně pojišťovacích zprostředkovatele.
5. Návrh je zjevně bezdůvodný.
6. Právo, které je předmětem sporu, je promlčeno a druhá strana uplatní námitku promlčení.