

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV A OCHRANA SPOTŘEBITELE

Brno 2024

JUDr. Tereza Němcová Čáslavská

JUDr. Otakar Motejl



JUDr. Pavel Varvařovský



Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.



JUDr. Stanislav Křeček





- **Ochrana osob před jednáním úřadů (§ 1/1);**
- **Národní preventivní mechanismus (§ 1/3) - systematické návštěvy zařízení;**
- **Antidiskriminační těleso (§ 1/5) - „přispívá“ k prosazování rovného zacházení;**
- **Sledování vyhoštění (§ 1/6);**
- **Monitorování práv lidí se zdravotním postižením;**
- **Pomoc občanům EU;**



Veřejný ochránce práv působí **k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí** uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod. (§ 1 odst. 1)

K principům dobré správy:

www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy

PŮSOBNOST VOP

Ochrana osob před jednáním úřadů



ombudsman
veřejný ochránce práv

I. Ministerstva a ústřední správní úřady

MPO, ČTÚ, ERÚ, ÚOOÚ, ÚOHS, ČNB, SZPI

II. Podřízené správní úřady (zřízeny zákonem)

ČSSZ, ČOI, Úřady práce ČR

III. Orgány obcí a krajů při výkonu přenesené působnosti

stavební úřad, živnostenský úřad, zdravotnictví apod.

VOP nemůže

IV. prověřit postup Parlamentu, vlády, NKÚ, zpravodajských služeb, orgánů činných v trestním řízení, samosprávných organizací (ČAK, EK apod.), soukromých subjektů/exekutorů/advokátů

V. poskytovat právní poradenství

VI. zasahovat/řešit soukromoprávní spory



I. Výhrady nejsou v působnosti VOP

- vysvětlení, rada + informační letáky

II. Výhrady může VOP prověřit

Neshledáno pochybení = nepodnět, objasněno, odloženo

Možný nesprávný postup = zahájení šetření

- Bez pochybení (§17)
- Shledáno pochybení (§ 18/1, nebo ukončení § 18/2)
- Sankce

Evidence stanovisek VOP – ESO

<https://www.ochrance.cz/eso/>



Základní právní rámec – ČR

- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (ZoS),
- zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (ZEK),
- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách (ZPoštS),
- zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon (EZ),
- zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru,
- zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,
- zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, atd.



Směrnice Evropského parlamentu a Rady:

- 2005/29/ES – o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu
- 2011/83/EU o právech spotřebitelů
- 2019/771 o některých aspektech smluv o prodeji zboží
- 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů
- 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a mnoho dalších.

definice spotřebitel (§ 419 OZ), podnikatel (§ 420-422 OZ)

speciální úprava spotřebitelských smluv (díl 4 OZ) = smlouvy, které sjednává se spotřebitelem podnikatel

- předsmluvní informace (§ 1811 a násl. OZ)
 - smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory/distančním způsobem (§ 1820 a násl. OZ)
 - smlouvy uzavírané po telefonu (§ 1825 OZ) – od 6. 1. 2023 nelze
- ! Neplatí to v případech, kdy spotřebitel sám zavolá podnikateli!
- odstoupení od smlouvy (§ 1829 a násl. OZ) 14 nebo také 30 dnů u organizovaných akcí či nevyžádané návštěvě doma



Zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě (§ 2158 a násl. OZ) = změna u reklamací (odpovědnost za vady)

- Reklamovat je možné vady, které se projeví 24 měsíců od pořízení
- Projeví-li se **vada do 6 měsíců** je na prodávajícím, aby prokázal, že vada nebyla na zboží již při prodeji (domněnka, že vada na zboží existovala již při převzetí)
- **7 - 24 měsíců důkazní břemeno na kupujícím** - spotřebitel musí prokázat, že vada existovala od počátku.
- Reklamovat je možné vady, které se projeví 24 měsíců od pořízení
- **Nově do 12 měsíců** od pořízení musí prodávající prokázat, že vada na zboží nebyla již při prodeji
- Vytknutí vady po roce (**13. - 24. měsíc**) se **důkazní břemeno přenáší na kupujícího**; musí prokázat, že vada na zboží existovala již při prodeji/koupi (např. použití nevhodného materiálu, nedostatečné přilepení podrážky apod.)
- Prodávající odpovídá jen za vady, které na zboží existovaly v okamžiku koupě, byť se projeví později. Neodpovídá za vady, které vznikly kdykoli v době 2 let od zakoupení



Reklamace – možnosti spotřebitele

Reklamace/odpovědnost za vady

- Spotřebitel má právo požadovat opravu, výměnu věci za bezvadnou, a v případě podstatného porušení smlouvy může od smlouvy odstoupit (nelze-li vadu opravit), ev. na přiměřenou slevu.

Lhůta pro vyřízení reklamace

- do 30 dnů, nedohodne-li se na lhůtě delší
- nebylo výslovně zakotveno, že v této době musí i spotřebitele o vyřízení reklamace informovat.

Reklamace/odpovědnost za vady

- **Stanoveno pořadí**, co může spotřebitel požadovat = odstranění vady (oprava/dodání nové bezvadné věci/výměna) není-li to pro prodávajícího neúměrně nákladné
- Odmítne-li/nemůže-li prodávající vadu odstranit, projeví se opakovaně nebo je vada podstatným porušením smlouvy má spotřebitel právo na přiměřenou slevu/odstoupení od smlouvy

Lhůta pro vyřízení reklamace

- v přiměřené době, nejpozději do 30 dnů
- v této době nejen vyřídit, ale i informovat spotřebitele
- nevyřídí-li ve lhůtě (odmítne ji vyřídit, nemůže-li ji objektivně vyřídit, jde-li o opakovanou vadu) – spotřebitel nárok na odstoupení od smlouvy/přiměřenou slevu



Prodávající musí spotřebiteli vydat písemné potvrzení:

- o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob jejího vyřízení požaduje;
- o datu a způsobu vyřízení reklamace, vč. potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, ev. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace

Reklamaci vyřídí:

- ihned, do 3 pracovních dnů;
- nejpozději do 30 dnů (vč. odstranění vady)
 - musí spotřebitele informovat o vyřízení reklamace a způsobu jejího vyřízení (33 Cdo 3228/2009, IV. ÚS 512/05, III. ÚS 2983/08, III. ÚS 2904/10)
 - marné uplynutí lhůty = podstatné porušení smlouvy (§ 2106 OZ)

NEVYŘÍZENÍ REKLAMACE VE LHŮTĚ

§ 19 odst. 3 ZoS



ombudsman
veřejný ochránce práv

Reklamací lze pokládat za vyřízenou v zákonem stanovené lhůtě, pokud je o jejím výsledku v dané lhůtě spotřebitel informován; spotřebitel však nemusí nutně získat reklamované zboží do své dispozice v uvedené lhůtě.

Pokud určitý doklad neobsahuje údaj o datu vyřízení reklamace, neznamená to, že reklamace byla vyřízena po zákonem stanovené lhůtě. Získání důkazů o nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě je pro účely správního trestání jedině povinností ČOI, která musí tvrdit a doložit, že se podnikatel dopustil správního deliktu.

<http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/2896>

Vyrozumění o vyřízení reklamace má reagovat na veškeré vady, které spotřebitel vytýká. Vyhoví-li prodávající reklamaci pouze částečně a částečně ji zamítne, má spotřebitele vyrozumět o obou těchto výsledcích reklamace.

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/7522>



1. Oprávnění spotřebitele odstoupit od **smlouvy do 90 dnů od uzavření smlouvy**, pokud se **stane obětí tzv. nekalé obchodní praktiky**. Nebo může požádat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.
2. ZOS - sankce pro prodávající za uvedení **falešné recenze**.
 - odpovídá, že recenze jsou od zákazníků; jinak uvést, že nejsou ověřené.
 - nesplnění povinnosti = klamavé jednání (NOP) a možnost spotřebitele od smlouvy do 90 dnů odstoupit.
3. Povinnost prodávajícího **vypočítat případnou slevu z ceny, jakou si za zboží účtoval v době 30 dnů před jejím poskytnutím** + o tom také informovat spotřebitel, tj. současně s informací o slevě uvést též údaj o nejnižší ceně za posledních 30 dnů před poskytnutím slevy
4. Poruší-li prodávající **předsmluvní informační povinnosti** při uzavírání smluv (porušení § 1811 OZ nebo § 1820 OZ apod.) jde o **přestupky**, za které je možné udělit pokutu do výše 5 mil.



- **definice podnikatel/spotřebitel (§ 2 ZoS)**
 - <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5460>
 - rozhodnutí NSS, sp. zn. 2 As 269/2016

- **veřejnoprávní regulace povinností podnikatele**
 - zákaz nekalých obchodních praktik (§ 4 a násl. ZoS)
 - zákaz diskriminace (§ 6 ZoS)
 - povinnosti při předváděcích akcích (§ 20 a násl. ZoS)
 - informační povinnost vůči spotřebiteli (§ 11 a násl. ZoS)
 - povinnosti při vyřizování reklamací (§ 19 ZoS)
 - při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (§ 20d a násl. ZoS)



- **Česká obchodní inspekce**
 - dělí se na inspektoráty, ústřední inspektorát („ÚI“)
 - stížnosti na ÚI vyřizuje Ministerstvo průmyslu a obchodu – § 175 SŘ
- **Česká národní banka**
- **Český telekomunikační úřad**
- **Energetický regulační úřad**
- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI)**
- **Živnostenské úřady – živnostenské podnikání/regulace reklamy**
 - *Šířitel reklamy odpovídá nejen za způsob šíření reklamy, ale nese odpovědnost i za to, že jím šířená reklama je nekalou obchodní praktikou (§ 8a odst. 1 písm. n/ zákona o regulaci reklamy ve spojení s § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele). Proto zjistí-li dohledový orgán, že je šířena reklama, která je nekalou obchodní praktikou, zahájí se šířitelem takové reklamy správní řízení za správní delikt dle zákona o regulaci reklamy.*
 - <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/4700>
- **Rada pro rozhlasové a televizní vysílání**



I. Správné posouzení podání/podnětu dle obsahu § 42 SŘ + přiléhavost reakce

Správní orgán je povinen přijímat podněty, aby bylo zahájeno řízení z moci úřední. Pokud o to ten, kdo podal podnět, požádá, je správní orgán povinen sdělit mu ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy podnět obdržel, že řízení zahájil, nebo že neshledal důvody k zahájení řízení z moci úřední, popřípadě že podnět postoupil příslušnému správnímu orgánu.

II. Dostatečné a úplné prověření všech výhrad podatele

III. Využití kontrolních oprávnění

IV. Správný procesní postup

V. Správné vyhodnocení namítaných porušení

Povinnost prokázat porušení ZoS – zásada *in dubio pro reo*

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5460>

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/3270>

DOHLEDOVÉ ORGÁNY

Co VOP nejčastěji prověřuje



ombudsman
veřejný ochránce práv

Více k šetřeným případům (ESO) [https://
eso.ochrance.cz/Vyhledavani/Search](https://eso.ochrance.cz/Vyhledavani/Search)

oblast práva 212.4, 216.3, 216.6 a 216.9

Sborník stanovisek VOP „Kontrolní orgány“ [https
://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborni
ky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf)



ČOI

Podnět vs. dotaz na spotřebitelská práva

- kdo hodnotí podnět dle obsahu (ÚI ČOI = oddělení PIS, Inspektoráty)
- jakým způsobem a kým je na něj reagováno a jak tyto postupy vnímá spotřebitel
- vyřizování stížností dle § 175 SŘ (zejména v případě oddělení PIS)
- webové formuláře
- organizační uspořádání <https://www.coi.cz/o-coi/organizacni-struktura/>

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/9336>

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/9334>



ČNB

Podnět – webové stránky + poučení o oprávněních ČNB

- přiléhavost reakcí na podněty = jaký je účel vyrozumění?
- Řešení stížností dle § 175 SŘ
- cíle dohledu ČNB = řešit problém systémově; nenaplňování § 42
- Mlčenlivost ČNB = podatel/VOP

<https://eso.ochrance.cz/nalezene/Edit/628>

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6994>



ČTÚ

Podnět vs. žádost o radu

Přiléhavost reakcí vs. oprávnění ČTÚ

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8794>

Kompetenční konflikty (ČOI vs. ČTÚ) = nabídky operátorů

- nutné posoudit, jde-li o službu elektronických komunikací dle § 2 ZEK

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6240> (§ 2 písm. n ZEK)

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8796> (nefunkční zařízení vs. vyúčtované služby)

<http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5096>

Slevy stávajícím zákazníkům - obchodní praktika na úseku elektronických komunikací bez ohledu na povahu výrobku nabízeného ve slevě



Posouzení podnětu dle obsahu a vyřízení dle § 42 SŘ

ERÚ

- problém obecně s nastavením jeho „neformálních postupů“
- podnět vs. žádost o radu
- fungování oddělní ochrany spotřebitele

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/9818>

- nesouhlas s postupem dodavatele = spor vs. dohled
- rozhodovací kompetence ERÚ § 17 odst. 7 písm. e) EZ

- Co spory ohledně smluvních pokut od dodavatelů?

- <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5310>

Řešené problémy – ukončení BE, DPI, postupy dodavatelů, ceníky, změny tarifů, zastropování cen vládou, úsporný tarif apod.



Posouzení podnětu dle obsahu a vyřízení dle § 42 SŘ

SZPI

- podnět vs. žádost o radu
- Příležitost reakce + interně nastavené postupy
- VI. iniciativa – pokyn k vyřizování



Povinnost prodávajícího jasně a srozumitelně informovat

- o příslušném subjektu ADR + uvést jeho internetovou adresu
- o sporech, pro jejichž řešení je příslušný,
- o procesních pravidlech ADR (má-li je),
- požadavcích, které je třeba před zahájením ADR splnit,
- o průměrné délce ADR apod.

Vše musí mít na webu, má-li internetové stránky a také uvést v obchodních podmínkách, pokud na ně smlouva odkazuje

Kontrola plnění dle předmětu podnikání prodávajícího: ČOI, ČNB, ERÚ, ČTÚ, kontrolní rada ČAK



I. Finanční arbitr

- finanční služby - spor výhradně spotřebitel vs. finanční instituce poskytující/zprostředkovávající platební služby, elektronické peníze, investice, životní pojištění, stavební spoření, penzijní produkty
- formalizovaný proces – podpůrně SŘ, lhůta 90 dnů
- <https://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>

II. Český telekomunikační úřad

- elektronické komunikace (§ 129 EZ), poštovní služby (§ 6a ZPoštS)
- návrh spotřebitele, formalizovaný proces – podpůrně SŘ, lhůta 90 dnů
- <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>



III. Energetický regulační úřad

- oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství – jen konkrétně vymezené spory dle § 17 odst. 7 písm. e) EZ
- návrh spotřebitele, podpůrně SŘ
- nově i spory se zprostředkovateli – ne SŘ, ale Jen neformální pravidla

Neformální pomoc – oddělení ochrany spotřebitele ERÚ

IV. Pověřené subjekty

- ČAK - <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15607>
- SČS - <https://www.konzument.cz/>
- Kancelář ombudsmana ČAP <https://www.ombudsmancap.cz>

Více informací o subjektech ADR - <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>



Oddělení ADR ÚI ČOI <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

I. návrh spotřebitele (§20n a § 20p ZOS)

- prostřednictvím webu/písemně
- doklad o řešení věci s prodávajícím
- lhůta k podání návrhu 1 rok
- vlastnoruční podpis

Co smlouvy uzavírané ústně? – vyvezení odpadní jímky

<http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5432>

II. výzva k doplnění

III. zahájení řízení + výzva k vyjádření (§20r ZOS)

Povinnost prodávajícího poskytnout součinnost (§ 20s ZOS) → přestupek



- dohodou (nutná písemná forma)
- marným uplynutím lhůty podle § 20t ZOS (90 + 90 dnů)
- prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na ADR
- smrtí či zánikem strany sporu bez právního nástupce
- odmítnutím návrhu (nenáleží do působnosti apod.)

Jaké má VOP možnosti ve vztahu k mimosoudnímu řešení sporů?

Na ochránce se obrátí spotřebitel a upozorňuje na délku řízení a výsledek ADR u ČOI (s podnikatelem se částečně dohodl)

Může mu VOP pomoci? Co by mohl prověřit?



Dodavatelé vs. zprostředkovatelé energií

ČOI - dohled nad zprostředkovateli; faktická nereálnost jejího provedení v procesu nabídky a poskytnutí služeb v domácnostech spotřebitelů, možnost ADR; <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/aukce-energii/>

ERÚ - dohled nad držiteli licence, povinnosti dle EZ + spory; <https://www.eru.cz/informacni-centrum/desatero-obrany>

vlastní iniciativa <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8554>

Nedostatky ČOI - metodické uchopení akce ÚI ČOI, nejednotnost postupu při postihování, zaměření na analýzu získaných dokumentů (neprověřování konkrétních podnětů), sankce = § 13/14 ZoS = minimálně za NOP, dlouhotrvající správní řízení

Novela EZ - sněmovní tisk 799

- VOP aktivně sledoval legislativní proces a snažil se o změnu (nepřijetí) části pozměňovacích návrhů poslanců; zákon č. 362/2021 Sb. leden/červen 2022 účinnost
- sjednocení dohledu nad zprostředkovateli i dodavateli pod ERÚ
- ERÚ příslušný k rozhodování všech sporů
- regulace činnosti zprostředkovatelů; právní rámec smluv o zprostředkování



vlastní iniciativa <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8554>

Nedostatky ČOI

- metodické uchopení akce ÚI ČOI,
- nejednotnost postupu při postihování = rozdílné hodnocení a formulace kontrolních zjištění
- zaměření na analýzu získaných dokumentů (neprověřování konkrétních podnětů)
- sankce = § 13/14 ZoS = minimálně za NOP
- dlouhotrvající vedení společných správních řízení

Novela EZ – sněmovní tisk 799

- VOP aktivně sledoval legislativní proces a snažil se o změnu (nepřijetí) části pozměňovacích návrhů poslanců
- zákon č. 362/2021 Sb. leden/červen 2022 účinnost
- sjednocení dohledu nad zprostředkovateli i dodavateli pod ERÚ
- ERÚ příslušný k rozhodování všech sporů
- regulace činnosti zprostředkovatelů; právní rámec smluv o zprostředkování

NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

§ 4 a násl. ZoS



ombudsman
veřejný ochránce práv

= jednání podnikatele, jehož cílem je ovlivnit ekonomické jednání spotřebitele (rozhodnutí ohledně koupě)

- generální klauzule (§ 4 ZoS)
- klamavé konání (§ 5 ZoS) a opomenutí (§ 5a ZoS) a agresivní obchodní praktika (§ 5b ZoS)
- příloha č. 1 a 2 ZoS – praktiky nekalé vždy

Postup při jejich posuzování

- Rozhodnutí NSS sp. zn. 7 As 110/2014; dostupné na www.nssoud.cz
- Příloha 1 a 2 ZoS → § 5b ZoS → §5 (§5a ZoS) → znaky generální klauzule dle § 4 odst. 1 ZoS



Praktiky autobazarů při prodeji ojetých vozů

- autobazar uvede nesprávný údaj o počtu najetých kilometrů → možná NOP dle § 4, resp. 5 ZoS

<http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/620>

[http](http://www.nssoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2016/0093_9As_1600027_2017_0120082804_prevedeno.pdf)

[://www.nssoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2016/0093_9As_1600027_2017_0120082804_prevedeno.pdf](http://www.nssoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2016/0093_9As_1600027_2017_0120082804_prevedeno.pdf)

Český mincovní obchod, sp. zn. 6184/2016/VOP

- předem zaškrtnutý souhlas s režimem spotřebitelského servisu („vynucení souhlasu“) → agresivní obchodní praktika dle § 5b odst. 1 ZoS



Nabídka potravinových doplňků = SZPI § 23/2 ZoS

- smlouvy po telefonu = plnění povinností dle § 1825 OZ
- informace o sobě/účelu hovoru
- novela OZ
- „výhra“ – nekalá obchodní praktika dle § 5b odst. 1 ZoS
- <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6222>

Roztříštěnost dohledu

- kosmetické přípravky - krajské hygienické stanice
- léčiva - Státní ústav pro kontrolu léčiv (www.sukl.cz)



☐ **Spotřebitelské smlouvy/vztahy a možnosti VOP**

https://www.ochrance.cz/aktualne/na_kavu_s_ombudsmanem_15-dil_spotrebitelske_vztahy_a_moznosti_ombudsmana

∕

☐ **Služby a řešení jejich reklamací**

https://www.ochrance.cz/aktualne/na_kavu_s_ombudsmanem_39-dil_sluzby_a_reseni_jejich_reklamaci

∕

☐ **Energošmejdi**

https://www.ochrance.cz/aktualne/na_kavu_s_ombudsmanem_40-dil_energosomejdi

∕



Děkuji za pozornost

www.ochrance.cz

www.eso.ochrance.cz – Evidence stanovisek ochránce

[www.facebook.com](https://www.facebook.com/veřejný_ochránce_práv_-_ombudsman): Veřejný ochránce práv – ombudsman

www.twitter.com/ochranceprav

[www.instagram.com](https://www.instagram.com/veřejný_ochránce_práv): Veřejný ochránce práv

[www.youtube.com](https://www.youtube.com/Ombudsman): Ombudsman