

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 18/2012
Starosty Pszczyńskiego
z dnia 15 października 2012 r.

Procedura postępowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatu Pszczyńskiego

I. Podstawa prawna działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym, m. in. w zakresie ochrony praw Konsumentów. Zadania te oraz formę ich organizacji regulują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331), które wskazują na realizację zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pszczynie działa w szczególności w oparciu o:

1. uchwałę nr IX/48/99 Rady Powiatu Pszczyńskiego z dnia 16 czerwca 1999 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów,

2. ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.),

3. ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

4. uchwałę nr VI/52/11 Rady Powiatu Pszczyńskiego z dnia 27.04.2011r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Pszczynie.

II. Cel i zakres stosowania procedury

Celem niniejszej procedury jest uregulowanie metod i trybu udzielania pomocy konsumentom- mieszkańcom powiatu pszczyńskiego. Procedura swym zakresem obejmuje działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie określone przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)

III. Terminologia

1. Konsument- art. 22¹ K.c.

osoba fizyczna, która nabywa rzecz w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową (towar konsumpcyjny)- § 1.1 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 116)

2. Przedsiębiorca

osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej - art. 4 ustawy z dnia 2 lipca 20004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. Nr 220, poz. 1447 z 2010r).

IV. Procedura realizacji zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pszczynie (zwany dalej Rzecznikiem) ma swoją siedzibę w Starostwie Powiatowym w Pszczynie przy ul. 3 Maja 10. Interesanci przyjmowani są w poniedziałki od 7.30 do 17.00, wtorki i środy od 7.30.do 15.30, w pt. od 7.30.do 14.00. Czwartek jest dniem wewnętrznym, w którym Rzecznik nie przyjmuje konsumentów. W tym dniu Rzecznik przygotowuje np. wystąpienia do przedsiębiorców, sporządza pozwycy i inne pisma procesowe, dokonuje analiz umów.

2. Porady i pomoc prawna są udzielane Konsumentom z terenu Powiatu Pszczyńskiego. W przypadku bezpośredniego kontaktu z Konsumentem w siedzibie Rzecznika (Starostwo Powiatowe w Pszczynie) lub kontaktu telefonicznego pomoc udzielana jest niezwłocznie. Na zapytania przesłane przez Konsumenta pocztą elektroniczną (adres: konsument@powiat.pszczyna.pl) Rzecznik odpowiada w terminie najdalej do 7 dni. Udzielane porady są rejestrowane w Rejestrze poradnictwa w zakresie ochrony praw konsumenckich.

3. Udostępnianie wyciągów z aktów prawnych w zakresie ochrony praw konsumentów – odbywa się niezwłocznie na ustny/ pisemny wniosek Konsumenta, a w przypadku konieczności wyszukania określonych przepisów w terminie najdalej do 7 dni.

4. Sporządzanie pism np. procesowych, zgłoszeń reklamacyjnych, wezwań do doprowadzenia do stanu zgodnego z umową, oświadczeń o odstąpieniu od umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorcy/ na odległość, skarg i wniosków – następuje niezwłocznie, po przedłożeniu przez Konsumenta do wglądu niezbędnych dokumentów (typu: paragon, umowa, korespondencja z przedsiębiorcą).

5. Rozpatrywanie wniosków o interwencję/ skarg Konsumentów na przedsiębiorców następuje na pisemny wniosek Konsumenta. Wnioski można przysłać pocztą, pocztą elektroniczną (na adres konsument@powiat.pszczyna.pl), składać w Kancelarii Starostwa Powiatowego w Pszczynie (pok. Nr 1, parter) lub bezpośrednio w biurze Rzecznika. W przypadku trudności ze sporządzeniem pisemnego wniosku przez Konsumenta, Rzecznik udziela stosownej pomocy w jego sporządzeniu. Wpływające do Rzecznika wnioski od Konsumentów są rejestrowane w systemie TALGOS oraz w teczce oznaczonej numerem RZ.732 „Postępowania w zakresie ochrony praw konsumentów”. Wniosek powinien zawierać:

- dane Konsumenta, dane przedsiębiorcy – brak tych danych powoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania,
- podanie i zwięzły opis sprawy, której dotyczy wraz z uzasadnieniem swojego żądania.

Do wniosków dołącza się kopie dokumentów w sprawie (np. paragon, umowa, odmowa załatwienia reklamacji, korespondencję z przedsiębiorcą), umożliwiających rzetelne i wnikliwe rozpatrzenie sprawy. Brak w/w informacji, niekompletne dokumenty są podstawą do wezwania Konsumenta do uzupełnienia ich najdalej w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania, z zastrzeżeniem że bezskuteczny jego upływ spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.

6. Wnioski rozpatrywane są według kolejności wpływu od najstarszej.

7. Wnioski wniesione z naruszeniem właściwości miejscowej lub rzeczowej przesyła się zwrotnie na adres Konsumenta, ze wskazaniem właściwego miejscowo lub rzeczowo podmiotu do rozpatrzenia sprawy.

8. W przypadku podejrzenia naruszenia interesów konsumentów czy też naruszenia przepisów prawa przez przedsiębiorcę względem Konsumenta, Rzecznik występuje na piśmie do przedsiębiorcy, wnosząc o zajęcie stanowiska w sprawie, pisemne ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, udzielenie informacji i wyjaśnień, wyrażenie zgody na rozpatrzenie sporu przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki / przysyłając stosowny zapis/ w terminie 14 dni od otrzymania pisma. W piśmie poucza się również przedsiębiorcę o jego obowiązkach prawnych względem Rzecznika.

9. Stanowisko przedsiębiorcy Rzecznik niezwłocznie przekazuje (telefonicznie, ewentualnie pocztą, pocztą elektroniczną) Konsumentowi. W przypadku odpowiedzi wymagającej reakcji, Rzecznik kontynuuje korespondencję z przedsiębiorcą, zawiadamiając o tym konsumenta. W sprawach niekorzystnie zakończonych dla Konsumentów, Rzecznik informuje o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń w postępowaniu cywilnym. W przypadku podjęcia decyzji o wytoczeniu powództwa Rzecznik udziela kompleksowej pomocy w sporządzeniu pism procesowych.

10. Wytoczenie przez Rzecznika powództwa na rzecz Konsumenta lub wstąpienie do toczącego się postępowania może nastąpić po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Konsumenta.

11. Rzecznik konsumentów nie ma uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywien na przedsiębiorców. Rzecznik służy konsumentowi przede wszystkim bezpłatną poradą prawną. Kompetencja rzecznika do podejmowania działań na rzecz konsumenta w postępowaniu cywilnym wymaga ostrożnego i rozsądnego wykonywania. Jej wykonywanie nie powinno prowadzić do zastępowania klasycznych instytucji zastępstwa procesowego (w szczególności adwokatów i radców prawnych). W sytuacjach związanych z wszczynaniem i prowadzeniem postępowań cywilnych rzecznik w pierwszym rzędzie służy doradztwem, wskazując na sposoby wytoczenia powództwa lub prowadzenia postępowania. W sprawach wymagających zastępowania konsumenta przez fachowego pełnomocnika, rzecznik wskazuje na możliwość skorzystania z zastępstwa fachowych pełnomocników procesowych, wskazując także na istniejącą w określonych sytuacjach możliwość ustanowienia przez sąd pełnomocnika procesowego z urzędu.

Bezpośrednie i aktywne zaangażowanie Rzecznika w proces cywilny stanowi wyjątek uzasadniony szczególnymi okolicznościami (np. nietypowym charakterem sprawy, masowością roszczeń danego typu w obszarze działania rzecznika i wynikającymi stąd szczególnymi względami społecznymi, szczególną sytuacją konsumenta itd.).

12. Przy braku informacji i wyjaśnień od przedsiębiorcy, o których mowa w pkt. 6, w wyznaczonym terminie, Rzecznik wysyła monit odnośnie realizacji ustawowego obowiązku w ciągu 7 dni. Przy dalszym braku reakcji ze strony przedsiębiorcy Rzecznik zawiadamia Policję.

13. W przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę działań, które mogą być uznane za nadużywanie pozycji dominującej lub naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej, Rzecznik zawiadamia Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

14. Z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów- Rzecznik w sytuacjach w jego ocenie uzasadnionych, podejmuje również współpracę z innymi urzędami oraz instytucjami, do których zadań i kompetencji należy ochrona konsumentów.

15. Pomoc prawna i interwencje Rzecznika na rzecz Konsumentów są realizowane bezpłatnie.

załącznik do ustalonej procedury:

1. Załącznik nr 1 – wzór wniosku o podjęcie interwencji,