

Zarządzenie Nr 38/2022
Starosty Pszczyńskiego
z dnia 30 września 2022 r.

w sprawie procedury postępowania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatu Pszczyńskiego.

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2022.1526 t.j.) oraz § 15 ust. 1 Uchwały Nr 764/173/21 Zarządu Powiatu Pszczyńskiego z dnia 21 grudnia 2021 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Pszczynie.

Zarządzam

§1.

Wprowadzenie Procedury Postępowania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatu Pszczyńskiego, stanowiącej załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.

Uchylenie Zarządzenia Nr 47/2018 Starosty Pszczyńskiego z dnia 18 października 2018r.

§3.

Wykonanie Zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Pszczynie.

§4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Starosta
Barbara Bandola

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 38/2022

Starosty Pszczyńskiego

z dnia 30 września 2022 r.

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

I. Podstawa prawna działania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U.2022.1526 t.j.) 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 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021.275 t. j.), które wskazują na realizację zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

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 Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie określone przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021.275 t.j.).

III. Terminologia

- 1. Konsument-** *art. 22 ¹ K.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.*
- 2. Przedsiębiorca** zgodnie z ustawą z dnia 6 marca 2018r. **prawo przedsiębiorców** (Dz. U. 2021.162 t.j. z późn. zm.) **art. 4.1.** *Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.*

2. Przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

IV. Procedura realizacji zadań

1. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie.
2. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pszczynie ma swoją siedzibę w Starostwie Powiatowym w Pszczynie przy ul. 3 Maja 10. Konsumentom przyjmowani są w poniedziałki od 7.30 do 17.00, wtorki i środy od 7.30 do 15.30, w piątki od 7.30 do 14.00. Czwartek jest dniem wewnętrznym, w którym Biuro Rzecznika nie przyjmuje konsumentów. W tym dniu przygotowywane są np. wystąpienia do przedsiębiorców, zawiadomienia, pozwы i inne pisma procesowe oraz dokonywane są analizy umów.
3. Porady i pomoc prawna są udzielane Konsumentom z terenu Powiatu Pszczyńskiego. W przypadku bezpośredniego kontaktu z Konsumentem w siedzibie Biura Rzecznika (Starostwo Powiatowe w Pszczynie) lub kontaktu telefonicznego pomoc udzielana jest niezwłocznie. Na zapytania przesłane przez Konsumenta pocztą elektroniczną (adres: konsument@powiat.pszczyna.pl) Biuro Rzecznika odpowiada w terminie najdalej do 7 dni. Udzielane porady są rejestrowane w Rejestrze poradnictwa w zakresie ochrony praw konsumenckich.
4. 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.
5. 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).

- 6.** Rozpatrywanie wniosków o interwencję następuje na pisemny wniosek Konsumenta. Wnioski można przesyłać pocztą, drogą elektroniczną przy pomocy skrzynki kontaktowej PeUP, opatrując dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem potwierdzonym profilem zaufanym ePUAP. Wnioski można złożyć w punkcie obsługi Klienta Starostwa Powiatowego w Pszczynie (na parterze Starostwa) lub bezpośrednio w Biurze Rzecznika. W przypadku trudności ze sporządzeniem pisemnego wniosku przez Konsumenta, Biuro Rzecznika udziela stosownej pomocy w jego sporządzeniu. Wpływające do Biura Rzecznika wnioski od Konsumentów są rejestrowane w systemie TALGOS oraz w teczkach oznaczonych numerami 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.

- 7.** Wnioski rozpatrywane są według kolejności wpływu od najstarszej.
- 8.** Wnioski wniesione z naruszeniem właściwości miejscowej lub rzeczowej przesyła się zgodnie z właściwością miejscową lub rzeczową do właściwego organu.
- 9.** 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 lub pozasądowe jego rozwiązanie, w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma. W piśmie poucza się również przedsiębiorcę o jego obowiązkach prawnych względem Rzecznika.

- 10.** 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.
- 11.** Wytoczenie przez Rzecznika powództwa na rzecz Konsumenta lub wstąpienie do toczącego się postępowania może nastąpić po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Konsumenta.
- 12.** Rzecznik konsumentów nie ma uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywien na przedsiębiorców. Rzecznik służy konsumentowi przede wszystkim bezpłatną poradą prawną.
- 13.** Przy braku informacji i wyjaśnień od przedsiębiorcy, o których mowa w pkt. 9, w wyznaczonym terminie, Rzecznik wysyła monit odnośnie realizacji ustawowego obowiązku w ciągu 7 dni. Przy dalszym braku reakcji ze strony przedsiębiorcy Rzecznik zawiadamia Policję.
- 14.** W zakresie ochrony praw i interesów konsumentów Rzecznik współdziała z właściwymi organami tj. Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz organizacjami konsumenckimi.
- 15.** Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia
- 16.** Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej

działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę.

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

załączniki do procedury:

1. Załącznik nr 1 – wzór wniosku o podjęcie interwencji,
2. Załącznik nr 2- wzór wniosku o poradę/ informację prawną/pomoc w sporządzeniu pisma