

Zarządzenie Nr 9/2025
Starosty Pszczyńskiego
z dnia 26 lutego 2025 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. 2024.107 t.j.) oraz § 15 ust. 1 Uchwały Nr 18/6/24 Zarządu Powiatu Pszczyńskiego z dnia 11 czerwca 2024r. 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 38/2022 Starosty Pszczyńskiego z dnia 30 września 2022r.

§3.

Wykonanie Zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Pszczynie.

§4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
Grzegorz Wanot

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 9/2025

Starosty Pszczyńskiego

z dnia 26 lutego 2025 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.2024.107 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. 2024.1616 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.2024.1616 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. 2024.236 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. Konsumenci 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 przysyłać pocztą, drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy 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 eDokument2 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