

ZARZĄDZENIE NR 19/2023
STAROSTY TARNOGÓRSKIEGO

z dnia 12 kwietnia 2023 r.

w sprawie wprowadzenia procedury udzielania pomocy konsumentom w komórce organizacyjnej
Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Na podstawie art. 4 ust. 1, pkt. 18 ustawy dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2022 r. poz. 1526) w związku z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r. poz. 275 z późn. zm.¹⁾) oraz § 11 ust. 1, pkt. 10 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach przyjętego Uchwałą Nr 233/1139/2021 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 17 grudnia 2021 roku.

zarządzam,
co następuje:

§ 1. Wprowadza się procedurę udzielania pomocy konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowskich Górach stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie nr 42/2021 Starosty Tarnogórskiego z dnia 25 czerwca 2021 r. w sprawie wprowadzenia procedury udzielania pomocy konsumentom w komórce organizacyjnej Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Tarnogórski

Krystyna Kosmala

¹⁾ Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w Dz. U. z 2022 r. poz. 2640 oraz Dz. U. z 2022 r. poz. 2581

**PROCEDURA UDZIELANIA POMOCY KONSUMENTOM
PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W TARNOWSKICH GÓRACH**

Procedura ma zastosowanie do spraw wnoszonych przez konsumentów do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowskich Górach, zwanego dalej Rzecznikiem.

§ 1. Informacje ogólne

1. Rzecznik działa wyłącznie na rzecz mieszkańców powiatu tarnogórskiego. Osoby mieszkające poza powiatem tarnogórskim powinny zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumentów w swoim mieście lub powiecie. Dane rzeczników konsumentów na terenie kraju można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <http://www.uokik.gov.pl>

2. Rzecznik działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, tj. w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

3. Rzecznik może odmówić pomocy konsumentom reprezentowanym przez profesjonalnych pełnomocników.

4. Rzecznik nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń konsumenta.

5. Rzecznik nie ma możliwości prowadzenia postępowania dowodowego (nie ma uprawnień kontrolnych, możliwości powołania rzeczoznawcy itp.)

6. Rzecznik w rozumieniu prawa jest funkcjonariuszem publicznym i przy pełnieniu obowiązków służbowych podlega ochronie prawnej zgodnie z obowiązującym prawem.

7. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy biura.

8. Pomoc prawna i interwencje Rzecznika na rzecz konsumentów realizowane są bezpłatnie.

§ 2. Porady i informacje konsumenckie

1. Rzecznik udziela porad i informacji w zakresie praw konsumentów telefonicznie, pisemnie lub osobiście w swojej siedzibie po uprzednim ustaleniu terminu wizyty.

2. Porady i informacje w formie telefonicznej udzielane są na bieżąco.

3. Porady i informacje w formie elektronicznej udzielane są wyłącznie konsumentom, którzy wskażą swój adres zamieszkania.

4. Za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej udzielane są jedynie porady i informacje konsumenckie w sprawach prostych, niewymagających wnikliwego rozpoznania istoty problemu prawnego.

5. W sprawach wymagających rozpoznania stanu faktycznego i prawnego z dokumentacji, Rzecznik udziela porady po złożeniu przez konsumenta wniosku o pomoc w sprawie konsumenckiej, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury, wraz z dokumentami dotyczącymi konkretnej umowy zawartej przez konsumenta.

6. Porady i informacje udzielane na pisemny wniosek konsumenta, udzielane są bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem kolejności zgłoszeń, nie później niż w terminie miesiąca, od dnia wpływu kompletnego wniosku do urzędu.

7. W sprawach zawiłych do rozpoznania, trudnych do ustalenia i oceny stanu faktycznego i prawnego, termin udzielenia odpowiedzi może się wydłużyć do dwóch miesięcy.

8. Udokumentowanie, udzielonej z pisemnego wniosku konsumenta, porady lub informacji w sprawie konsumenckiej, Rzecznik zamieszcza w aktach sprawy. W szczególności, udokumentowanie podjętych czynności, może nastąpić na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.

§ 3. Postępowania interwencyjne

1. Rzecznik podejmuje interwencje wobec przedsiębiorcy na pisemny wniosek konsumenta, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.

2. Rzecznik występuje do przedsiębiorców w sprawach, w których dostrzega naruszenie interesu konsumenta, a przy tym szansę na polubowne rozstrzygnięcie sporu albo widzi potrzebę wyjaśnienia okoliczności faktycznych.

3. Interwencje Rzecznika w konkretnej sprawie podejmowane są po wyczerpaniu przez konsumenta toku postępowania narzuconego mu przez przepisy prawa lub umowę, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

4. O wystąpieniu do przedsiębiorcy decyduje Rzecznik na podstawie zgromadzonego materiału i opisu stanu faktycznego, przedstawionego we wniosku przez konsumenta. W przypadku konieczności uzupełnienia wniosku, czy to poprzez dodatkowe wyjaśnienia konsumenta, czy dowody w sprawie, Rzecznik wzywa konsumenta do uzupełnienia wniosku w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpatrzenia.

5. Rzecznik występuje do przedsiębiorcy, wnosząc o przestrzeganie przepisów prawa, udzielenie informacji i wyjaśnień w sprawie, bądź wyrażając opinię w danej kwestii, dążąc do polubownego zakończenia sporu.

6. Rzecznik informuje konsumenta o stanowisku przedsiębiorcy, a w sprawach niekorzystnie zakończonych dla konsumenta, Rzecznik przedstawia swoje stanowisko i wskazuje możliwości dalszego dochodzenia roszczeń.

7. W sprawach, w których w ocenie Rzecznika naruszony został interes konsumenta, ale strony przedstawiają zupełnie odmienny stan faktyczny albo, kiedy polubowne zakończenie sporu okazuje się niemożliwe, Rzecznik może udzielić pomocy w dochodzeniu roszczeń przed sądem.

8. Konsument, który zwrócił się do Rzecznika z wnioskiem o pomoc, zobowiązany jest do niezwłocznego przekazywania Rzecznikowi informacji w razie zmiany stanu faktycznego lub prawnego sprawy.

9. W uzasadnionych, w ocenie Rzecznika, sprawach z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów, Rzecznik podejmuje współpracę z innymi urzędami oraz instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów.

§ 4. Składanie wniosków do Rzecznika

1. Wniosek o pomoc w sprawie konsumenckiej do Rzecznika powinien zawierać:

- 1) dane osobowe i kontaktowe konsumenta;
- 2) dane adresowe przedsiębiorcy,
- 3) zwięzły, rzeczowy opis okoliczności, określenie przedmiotu umowy;
- 4) wskazanie przesłanek naruszenia interesu konsumenta i określenie roszczeń lub oczekiwań konsumenta w spornej sprawie.
- 5) załączniki w postaci kopii dokumentacji dotyczącej sprawy, w szczególności paragon, fakturę, zamówienie, umowę, wszelkiego rodzaju regulaminy, kartę gwarancyjną, opis produktu, pisma reklamacyjne, ewentualnie prowadzoną z przedsiębiorcą korespondencję, itp.

2. Wnioski o pomoc w sprawie konsumenckiej wraz z kopią dokumentacji w sprawie składać można:

- 1) osobiście w kancelarii Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, przy ul. Karłuszowiec 5.
- 2) drogą pocztową, przesyłając wniosek i kopię dokumentów na adres Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, przy ul. Karłuszowiec 5.
- 3) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. elektronicznej platformy usług administracji publicznej e-PUAP lub opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym na adres: kancelaria@tgpowiat.pl .

3. Wnioski bez podpisu wnoszącego, jak również niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu strony, pozostawione będą bez rozpoznania.

4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wszczyna postępowania w przypadku wniosku przesłanego na adres poczty elektronicznej bez kwalifikowanego podpisu, a jedynie może udzielić porady prawnej, gdy będą podane dane osobowe i adres zamieszkania zainteresowanego konsumenta.

§ 5. Zakres spraw, którymi nie zajmuje się Rzecznik

1. Do katalogu spraw, którymi Rzecznik nie może się zajmować, należą sprawy:

- 1) w dochodzeniu roszczeń wynikających z umowy zawartej pomiędzy osobami fizycznymi,
- 2) w dochodzeniu roszczeń z umowy zawartej przez przedsiębiorcę,
- 3) w sporach z organami administracji publicznej,
- 4) w zakresie ochrony danych osobowych,
- 5) w zakresie naruszenia dóbr osobistych,
- 6) w zakresie ochrony praw pacjenta,
- 7) w sprawach z zakresu prawa pracy,
- 8) w sprawach z zakresu prawa karnego,
- 9) w sprawach z zakresu prawa wykroczeń,
- 10) w sprawach z zakresu prawa rodzinnego,
- 11) w sprawach z zakresu prawa spadkowego,
- 12) w zakresie ochrony praw ubezpieczonych – ubezpieczeń społecznych,
- 13) w zakresie ochrony praw członków spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych.



**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Tarnowskich Górach**

**Starostwo Powiatowe
ul. Karłuszowiec 5
42 - 600 Tarnowskie Góry**

tel. 32 381 81 07; 32 381 81 09
e-mail: rzecznik_konsumentow@tgpowiat.pl

Data wpływu (pieczęć urzędu)

Nr sprawy (wypełnia urząd)

Wniosek o pomoc w sprawie konsumenckiej

Dane konsumenta:

(imię i nazwisko)

(adres zameldowania: ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość)

(numer telefonu)*

(adres e-mail)*

** podanie numeru telefonu i adresu e-mail nie jest obowiązkowe, ale znacznie ułatwi kontakt w sprawie. Podanie adresu e-mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji w ramach prowadzonego postępowania z wniosku konsumenta.*

Dane przedsiębiorcy (nazwa, adres):

Data zakupu / data zawarcia umowy:

Sposób zawarcia umowy**: w lokalu ☐, na odległość ☐, poza lokalem ☐

** zaznacz „X” w odpowiednim polu

Przedmiot umowy / usługi:

Data złożenia reklamacji:

Chronologiczny opis sprawy (w szczególności przyczyna złożenia reklamacji / zarzuty względem przedsiębiorcy, wskazanie, na czym polega naruszenie praw konsumenta):

Roszczenia konsumenta wobec przedsiębiorcy (oczekiwany sposób zakończenia sprawy):

Ważne informacje:

- Dane osobowe zawarte we wniosku będą przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych, tj. w celu wykonywania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów zadań w zakresie ochrony praw i interesów konsumenta zgodnie z art. 6 ust. 1 lit c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach (<http://www.powiat.tarnogorski.pl/>) w zakładce Ochrona Danych Osobowych/Powiatowy Rzecznik Konsumentów oraz w siedzibie Powiatowego Rzecznika Konsumentów przy ul. Karłuszowiec 5, w Tarnowskich Górach.

data i podpis konsumenta

Tarnowskie Góry, dnia __ . __ . ____

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowe

ul. Karłuszowiec 5,

42 - 600 Tarnowskie Góry

Znak sprawy:

PROTOKÓŁ / NOTATKA
udzielenia porady prawnej / informacji w sprawie konsumenckiej

.....
(imię i nazwisko lub nazwa wnioskodawcy)

.....
(dane adresowe wnioskodawcy)

.....
(imię, nazwisko, podpis i stanowisko służbowe)