

## **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. 22<sup>1</sup> 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 udzielenie pomocy w sprawie ochrony praw konsumenta, 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 udzielenie pomocy w sprawie ochrony praw konsumenta 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 udzielenie pomocy w sprawie ochrony praw konsumenta 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.