

Zarządzenie nr 10/2015
Starosty Tarnogórskiego
z dnia 17.12.2015 r.

w sprawie:
wprowadzenia procedury i instrukcji w zakresie obsługi konsumenta w komórce organizacyjnej
Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Na podstawie art. 4 ust. 1, pkt. 18 ustawy dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 1445) w zw. z art. 39 ust. 1 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 184.)¹ oraz § 11 ust. 1, pkt. 10 Regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach.

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę poradnictwa konsumenckiego i instrukcji dotyczącej poradnictwa i postępowań w sprawach konsumenckich, prowadzonych u Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

W przypadku pisemnej porady prawnej udzielanej konsumentowi przez rzecznika konsumentów zastosowanie znajduje „Wniosek konsumenta o poradę prawną”, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

W sprawach wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców na rzecz konsumenta zastosowanie znajduje „Wniosek konsumenta o podjęcie interwencji w sporze z przedsiębiorcą”, stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 4

Udokumentowanie udzielonej konsumentowi porady prawnej następuje w formie protokołu/notatki udzielenia porady i informacji prawnej, stanowiącego załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia.

§ 5

Uchyla się Zarządzenie nr 3/2014 Starosty Tarnogórskiego z dnia 3 stycznia 2014 r. w sprawie wprowadzenia procedury i instrukcji w zakresie obsługi konsumenta w komórce organizacyjnej Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

§ 6

Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Tarnogórski
Józef Burdziak

1. Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w Dz. U. z 2015 r. poz. 1634.

PROCEDURA PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO

INFORMACJA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH O SPOSOBACH UDZIELANYCH PORAD PRAWNYCH

I. Poradnictwo osobiste – bezpośrednio w biurze

Porady prawne w sprawach konsumenckich **udzielane są mieszkańcom powiatu tarnogórskiego** osobiście – w siedzibie Powiatowego Rzecznika Konsumentów, mieszczącej się w **Starostwie Powiatowym, przy ul. Sienkiewicza 16 pok. 11 i 12 w Tarnowskich Górach** w godzinach pracy urzędu:

od poniedziałku do czwartku **od godz. 7.30 do godz. 15.30, we wtorek od godz. 7.30 do godz. 17.00, w piątek od 7.30 do 14.00; z wyłączeniem przyjmowania i obsługi petentów codziennie w godzinach od 10.00 do 12.00.**

W celu rozpoznania stanu faktycznego i prawnego klient okazuje rzecznikowi wszystkie dokumenty istotne dla sprawy (np. paragon, fakturę, zamówienie, umowę, wszelkiego rodzaju regulaminy, złożone reklamacje, ewentualnie prowadzoną z przedsiębiorcą korespondencję, etc.), stanowiące dowody w sprawie.

Porada prawna udzielana jest po analizie dokumentów, która w znaczący sposób pozwala na rozpoznanie stanu faktycznego i ocenę problemu konsumenckiego. Następnie konsument otrzyma od rzecznika informację prawną w kwestii sposobu i możliwości prawnych skutecznego dochodzenia roszczenia.

Termin wizyty zainteresowanego konsumenta poradą prawną, ustalany jest przez rzecznika konsumentów, dopiero po rejestracji i analizie wniosku i dowodów w danej sprawie.

II. Poradnictwo pisemne – z wniosku klienta

Konsument będący mieszkańcem powiatu tarnogórskiego mogą zgłaszać do Powiatowego Rzecznika Konsumentów pisemne wnioski o pomoc prawną i przygotowanie pisma.

Wniosek powinien zawierać:

- dane osobowe konsumenta wraz z numerem telefonu do kontaktu;
- nazwę przedsiębiorcy,
- zwięzły, rzeczowy opis okoliczności faktycznej - należy określić przedmiot umowy;
- wskazanie przesłanek naruszenia interesu konsumenta i określenie roszczeń lub oczekiwań konsumenta w spornej sprawie.

Do wniosku należy dołączyć kopie istotnych w sprawie dokumentów.

Ważne: Wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pozostawione będą bez rozpoznania!

Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki, ale z zachowaniem kolejności wpływu, nie później niż w terminie 30 dni.

Okres oczekiwania na odpowiedź bądź podjęcie przez rzecznika działań zależy także od charakteru i stopnia skomplikowania sprawy.

W sprawach trudnych, zawiłych do rozpoznania, ustalenia i oceny stanu faktycznego i prawnego termin udzielenia odpowiedzi może wydłużyć się do 60 dni.

W sprawach wymagających dochowania terminu i w sprawach na granicy przedawnienia porada udzielana jest niezwłocznie po rejestracji złożonego do urzędu wniosku.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach informuje, że **wnioski o pomoc prawną do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, należy składać wyłącznie na piśmie.**

Wnioski należy złożyć drogą pocztową na adres Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach przy ul. Karłuszowiec 5, lub osobiście w kancelarii urzędu w pok. nr 1, na parterze, przy ul. Karłuszowiec 5.

Wnioski można złożyć za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji pocztowej (ePUAP) podpisane podpisem elektronicznym, bądź na adres: kancelaria@tarnogorski.pl.

III. Poradnictwo w formie telefonicznej

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach w sprawach prostych, niewymagających wnikliwego rozpoznania istoty problemu prawnego **udziela konsumentom – mieszkańcom powiatu tarnogórskiego** porad i informacji, telefonicznie pod numerem telefonu: 32 381 81 09 i 32 381 81 07 w godzinach pracy urzędu, **z wyłączeniem przyjmowania i obsługi petentów codziennie w godzinach od 10.00 do 12.00.**

IV. Poradnictwo w formie elektronicznej

Wnioski o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumentów przesyłane na adres e-mail rzecznik_konsumentow@tarnogorski.pl będą rejestrowane i rozpatrywane pod warunkiem podania danych osobowych i adresu zamieszkania klienta, z dokładnym opisem sprawy wraz ze skanem dokumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie udziela odpowiedzi na ogólne zapytania, kierowane za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacja prawna dotyczy skonkretyzowanego, indywidualnego problemu konsumenckiego.

Ogólne informacje o właściwości rzecznika:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach udziela porad **wyłącznie mieszkańcom powiatu tarnogórskiego.**
- Mieszkańcy innych powiatów (miast na prawach powiatu) mogą skorzystać z pomocy rzecznika we właściwym Starostwie Powiatowych (Urzędzie Miasta). Wyszukiwarka rzeczników znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl po prawej stronie pod nazwą „Znajdź pomoc w swoim mieście”.
- Wnioski kierowane do Powiatowego Rzecznika Konsumentów Tarnowskich Górach nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu zamieszkania pozostawiane będą bez rozpoznania.

Informacja o właściwości spraw, którymi zajmuje się rzecznik

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

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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc 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 czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zgodnie z art. 43¹ Kodeksu cywilnego **przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna,** o której mowa w art. 33¹ § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Sprawy konsumenckie to w szczególności sprawy dotyczące:

- umów sprzedaży,
- umów o dzieło - świadczenie usług przez wykonawców, serwisy naprawcze, firmy świadczące usługi remontowe, wykonywania mebli, stolarki okiennej i innych rzeczy ruchomych zleczanych na indywidualne zamówienie, usługi rzemieślnicze i inne;
- umów o świadczenie usług powszechnych - telekomunikacyjnych, w tym telefonii stacjonarnej, komórkowej, dostarczenia Internetu, usługi telewizji kablowej, platformy cyfrowej;
- umów o świadczenie usług turystycznych;
- umów o świadczenie usług przewozowych
- umów o świadczenie usług pocztowych;
- umów o świadczenie usług bankowych;
- umów o świadczenie usług energetycznych;
- umów o świadczenie usług edukacyjnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach 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/pl/ochrona_konsumentow/rzeczniczy/.

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

Sprawy, którymi nie zajmuje się rzecznik

W zakresie roszczeń przedsiębiorców

Przedsiębiorcą jest osoba prawna, jednostka organizacyjna, ale także osoba fizyczna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (art. 431 kodeksu cywilnego). Przedsiębiorcy poszukujący pomocy prawnej w dochodzeniu swych roszczeń powinni zwrócić się do radcy prawnego.

W zakresie ochrony danych osobowych

Zastrzeżenia dotyczące naruszenia danych osobowych można zgłaszać do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych; adres: ul. Stawki 2; 00-193 Warszawa, tel./fax 22 860 70 86; więcej informacji: www.gioudo.gov.pl;

W zakresie ochrony dóbr osobistych.

Osoby, poszukujące pomocy prawnej, których dobra osobiste zostały naruszone powinny zwrócić się do radcy prawnego albo adwokata. W niektórych sprawach dotyczących naruszenia dóbr osobistych można zgłaszać się do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich; adres: Aleja Solidarności 77, 00 - 090 Warszawa, **infolinia obywatelska 800 676 676**; więcej informacji: www.rpo.gov.pl;

W zakresie ochrony praw pacjentów NFZ

W sprawach o naruszenie praw pacjenta można zgłaszać się do Rzecznika Praw Pacjenta Śląskiego OW NFZ. ul. Kossutha 13, 40-844 Katowice, **bezpłatna infolinia 800 190 590**, więcej informacji: <http://www.bpp.gov.pl>;

W zakresie pomocy dla klientów podmiotów rynku finansowego - w tym sprawy z zakresu ubezpieczeń i zabezpieczenia emerytalnego oraz z zakresu prawa bankowego i rynku kapitałowego

W tego typu sprawach można zgłaszać się do Biura Rzecznika Finansowego; adres: Al. Jerozolimskie 87; 02-001 Warszawa, więcej informacji: www.rf.gov.pl;

W zakresie ochrony praw członków spółdzielni mieszkaniowych

Członkowie spółdzielni powinni dochodzić swoich roszczeń od spółdzielni w trybie opisanym w statucie spółdzielni, a po wyczerpaniu drogi spółdzielczej przed sądem. W niektórych sprawach pomocy udzielić może Krajowa Rada Spółdzielcza; adres: ul. Jasna 1, 00-013 Warszawa, więcej informacji: www.krs.com.pl/home.php;

W sprawach z zakresu prawa pracy

W tego typu sprawach można zgłaszać się do Państwowej Inspekcji Pracy Okręgowego Inspektoratu Pracy w Katowicach, ul. Graniczna 29, 40-017 Katowice. Dodatkowe informacje na stronie www.katowice.oip.pl/

W sprawie sporów z organami administracji publicznej

Osoby poszukujące pomocy prawnej w dochodzeniu roszczeń od organów administracji publicznej powinny zwrócić się do radcy prawnego albo adwokata.

	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach Starostwo Powiatowe ul. Karłuszowiec 5, 42-600 Tarnowskie Góry	
	siedziba rzecznika: ul. Sienkiewicza 16 42 - 600 Tarnowskie Góry tel./fax 32 381 81 09, biuro rzecznika 32 381 81 07 e-mail: rzecznik_konsumentow@tarnogorski.pl	Nr sprawy

Wniosek konsumenta o poradę prawną

1. Dane konsumenta:

.....
(imię i nazwisko)

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

.....
(numer tel. do kontaktu)

Zwracam się z prośbą o rozpoznanie problemu konsumenckiego wynikającego z: umowy sprzedaży / umowy o usługę*:

.....
(określić przedmiot umowy)

Data zakupu / data zawarcia umowy*:

.....

Dane przedsiębiorcy:

.....

.....

Opis problemu konsumenckiego z dokładnym wskazaniem faktów dotyczących danej sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wskazanie naruszenia interesu konsumentckiego:

* niewłaściwe skreślić

Załączniki: (do wniosku należy dołączyć kopie dokumentów istotnych w sprawie, ułożone w porządku chronologicznym)

Ważne informacje:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.).
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela porad **wyłącznie konsumentom**. Zgodnie z art. 22¹ kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną, dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach udziela pomocy **wyłącznie mieszkańcom powiatu tarnogórskiego**. Mieszkańcy innych powiatów/miast na prawach powiatów mogą uzyskać pomoc rzecznika konsumentów w swoim powiecie/mieście. Dane teleadresowe właściwego rzecznika należy ustalić w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta na terenie, którego zamieszkuje konsument. Dane te można też znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym dla wyjaśnienia zgłoszonej sprawy konsumenckiej, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182)

data i podpis konsumenta

w sporze z przedsiębiorcą

1. Dane konsumenta:

(imię i nazwisko)

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

(numer tel. do kontaktu)

Zwracam się z prośbą o interwencję w sprawie dotyczącej: (określić przedmiot sporu)

Dane przedsiębiorcy:

Data zakupu / data zawarcia umowy:

Data złożenia reklamacji:

Chronologiczny opis stanu faktycznego (w szczególności przyczyna złożenia reklamacji / zarzuty względem przedsiębiorcy):

[illegible]

Roszczenia konsumenta:

Załączniki: (do wniosku należy dołączyć kopie dokumentów istotnych w sprawie, ułożone **w porządku chronologicznym**)

Ważne informacje:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.).
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Rzecznik nie dysponuje środkami, za pomocą których mógłby wymusić na przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma również kompetencji do przeprowadzenia postępowania dowodowego (brak uprawnień kontrolnych oraz brak możliwości powołania rzeczoznawcy).
4. Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi – dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostaje droga sądowa.
5. Należy pamiętać, że prowadzona przez rzecznika mediacja nie przerywa biegu przedawnienia. Decydując się na złożenie sprawy w sądzie konsument powinien pamiętać, że roszczenia dotyczące:
 - niezgodności towaru z umową przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia wady, nie wcześniej jednak niż przed upływem dwóch lat od momentu zakupu reklamowanego towaru.
 - umów o dzieło - przedawniają się w terminie dwóch lat od wydania dzieła.
6. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie konsumentom**. Zgodnie z art. 22¹ kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną, dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
7. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach udziela pomocy **wyłącznie mieszkańcom powiatu tarnogórskiego**. Mieszkańcy innych powiatów/miast na prawach powiatów mogą uzyskać pomoc rzecznika konsumentów w swoim powiecie/mieście. Dane teleadresowe właściwego rzecznika należy ustalić w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta na terenie którego zamieszkuje konsument. Dane te można też znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym dla wyjaśnienia zgłoszonej sprawy konsumenckiej, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182)

data i podpis konsumenta

Tarnowskie Góry, dnia __. __. ____

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe
ul. Sienkiewicza 16,
42-600 Tarnowskie Góry

Znak sprawy:

PROTOKÓŁ / NOTATKA
udzielenia porady prawnej / informacji w sprawie konsumenckiej

(imię i nazwisko lub nazwa zgłaszającego)

(adres zgłaszającego)

Treść:

(imię, nazwisko, podpis i stanowisko służbowe)

