

## **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 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.

***Od dnia 1 stycznia 2014 r. należy wcześniej ustalić z rzecznikiem termin wizyty, by uzyskać poradę osobistą w sprawie konsumenckiej.***

#### **II. Poradnictwo pisemne – z wniosku klienta**

**Konsument** będący **mieszkańcą 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 **od dnia 1 stycznia 2014 r. wnioski o pomoc 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, bądź w siedzibie Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Wnioski można złożyć za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji pocztowej (ePUAP) podpisane podpisem elektronicznym, bądź na adres: [kancelaria@tarnogorski.pl](mailto:kancelaria@tarnogorski.pl) lub [rzecznik\\_konsumentow@tarnogorski.pl](mailto:rzecznik_konsumentow@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 od poniedziałku do czwartku **od godz. 7.30 do godz. 15.30, we wtorek do godz. 17.00, w piątek od 7.30 do 14.00.**

### **IV. Poradnictwo w formie elektronicznej**

Wnioski o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumentów przesyłane na adres e-mail [\*\*rzecznik\\_konsumentow@tarnogorski.pl\*\*](mailto: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.

**Od dnia 1 stycznia 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie będzie udzielał odpowiedzi na ogólne zapytania kierowane za pośrednictwem poczty elektronicznej.**

#### **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](http://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 k.c. **przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna,** 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/](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, więcej informacji: [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.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, więcej informacji: [www.rpo.gov.pl](http://www.rpo.gov.pl);

### **W zakresie ochrony praw pacjentów NFZ**

W sprawach o naruszenie praw pacjenta można zgłaszać się do Rzecznika Praw Pacjenta Narodowego Funduszu Zdrowia. Przyjmowanie skarg i wniosków w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta odbywa się w portierni Biura: od poniedziałku do piątku w godz. 9:00 - 15:00, przy Al. Zjednoczenia 25; 01-829 Warszawa, więcej informacji: <http://www.bpp.gov.pl>;

### **W zakresie ochrony praw ubezpieczonych - w tym sprawy z zakresu ubezpieczeń społecznych**

W tego typu sprawach można zgłaszać się do Biura Rzecznika Ubezpieczonych; adres: Al. Jerozolimskie 44 00-024 Warszawa, więcej informacji: [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.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 1A, 00-013 Warszawa, więcej informacji: [www.krs.com.pl/home.php](http://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, oddział w Gliwicach, adres ul. Mitręgi 2, 44-100 Gliwice. Dodatkowe informacje na stronie www OIP Katowice: <http://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.

STAROSTA TARNOGÓRSKI

LUCYNA EKKERT