

## **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 w Starostwie Powiatowym, przy ul. Karłuszowiec 5, w pok. nr 205 i przez pracowników biura rzecznika w pokoju 206, w godzinach pracy urzędu:

od poniedziałku do czwartku od godz. 7.00 do godz. 15.00,

w wtorek od godz. 8.00 do godz. 17.00,

w piątek od 7.00 do 14.00.

W celu rozpoznania stanu faktycznego i prawnego konsument okazuje rzecznikowi wszystkie dokumenty w przedmiotowej sprawie (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 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.

W razie konieczności przygotowania zainteresowanemu konsumentowi pisma procesowego, czy pisemnej interwencji reklamacyjnej do przedsiębiorcy termin wizyty o poradą prawną ustalany jest przez rzecznika konsumentów, dopiero po rejestracji i analizie wniosku i dowodów w danej sprawie.

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

Konsumenty będący mieszkańcami 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 dokumentów, stanowiących dowody w przedmiotowej sprawie.

***Ważne: Wnioski bez podpisu zainteresowanego, jak również nie zawierające imienia i nazwiska i adresu strony pozostawione będą bez rozpoznania!***

Powiatowy rzecznik konsumentów rozpatruje wnioski o poradę prawną bez zbędnej zwłoki, ale z zachowaniem kolejności wpływu, nie później niż w terminie 30 dni, od dnia złożenia wniosku (data wpływu pisma do urzędu).

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 i przygotowanie przez rzecznika w spornej sprawie pisma, należy składać wyłącznie na piśmie.

Wnioski można złożyć:

- 1) osobiście w kancelarii Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, ul. Karłuszowiec 5, w pokoju. nr 1 na parterze;
- 2) drogą pocztową przesyłając wniosek i kopię dokumentów na adres wskazany powyżej,
- 3) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w formie dokumentu elektronicznego opatrzonym podpisem potwierdzonym profilem zaufanym Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub opatrzonym kwalifikowanym podpisem elektronicznym i przesłanym na adres [kancelaria@tarnogorski.pl](mailto: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.

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

Wnioski dotyczące spraw konsumenckich i pozyskania pomocy prawnej powiatowego rzecznika konsumentów w rozpoznaniu możliwości dochodzenia roszczeń w sporach z przedsiębiorcami 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.

**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;
- wnioski kierowane do powiatowego rzecznika konsumentów Tarnowskich Górach nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu zamieszkania pozostawiane będą bez rozpoznania;
- wnioski mieszkańcy innych powiatów (miast na prawach powiatu) o poradę prawną, czy interwencję w sporze z przedsiębiorcą, będą przesyłane zgodnie z właściwością miejscową, do właściwego Starostwa Powiatowego, Urzędu 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”.

#### **Informacja o właściwości spraw, którymi zajmuje się rzecznik**

Powiatowy rzecznik konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych między konsumentem a przedsiębiorcą. Sprawy konsumenckie to w szczególności sprawy wynikające z umów sprzedaży i z umów o usługi.

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.



Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zgodnie z art. 43<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

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>.

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 osobą prawną, jednostką organizacyjną, ale także osobą fizyczną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (art. 431 kodeksu cywilnego). Przedsiębiorcy poszukujący pomocy prawnej w dochodzeniu swych roszczeń powinni zwrócić się do kancelarii prawnej.

**W zakresie ochrony danych osobowych:** zastrzeżenia dotyczące naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych można zgłaszać do Urzędu Ochrony Danych Osobowych; adres: ul. Stawki 2; 00-193 Warszawa, infolinia: 606 950 000; fax 22 531 03 01; więcej informacji: [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl);

**W zakresie ochrony dóbr osobistych:** osoby, poszukujące pomocy prawnej, których dobra osobiste zostały naruszone powinny zwrócić się do kancelarii radcy prawnego albo kancelarii adwokackiej. 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](http://www.rpo.gov.pl); Biuro Pełnomocnika Terenowego RPO w Katowicach (40-032) ul. Jagiellońska 25, tel. 32 728 68 00 rada społeczna.

**W zakresie ochrony praw pacjentów:** w sprawach spornych o naruszenie praw pacjenta przy udzielaniu świadczeń przez zakłady opieki zdrowotnej, którzy posiadają umowy z NFZ pomoc można uzyskać u Rzecznika Praw Pacjenta ul. Młyńska 46, 01-171 Warszawa, infolinia 800 190 590, fax: 22 506 50 64; więcej informacji: <http://www.bpp.gov.pl>;

**W zakresie pomocy dla klientów podmiotów rynku finansowego i z zakresu ubezpieczeń:** majątkowych, komunikacyjnych, na życie i dożycie, zabezpieczenia emerytalnego oraz z zakresu prawa bankowego i rynku kapitałowego należy zgłaszać się do Rzecznika Finansowego; adres: Al. Jerozolimskie 87; 02-001 Warszawa, więcej informacji: [www.rf.gov.pl](http://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.org.pl](http://www.krs.org.pl), tel. 22 596 43 00;

**W sprawach z zakresu prawa pracy:** w tego typu sprawach można zgłaszać się do Państwowej Inspekcji Pracy Okręgowego Inspektoratu Pracy w Katowicach, ul. Owocowa 6-6a, 40-158 Katowice. Dodatkowe informacje na stronie [www.katowice.oip.pl/](http://www.katowice.oip.pl/).  
Bezpłatne porady prawne z zakresu prawa pracy i bhp udzielane są telefonicznie przez Centrum Poradnictwa Państwowej Inspekcji Pracy w dni robocze od godz. 9.00 do 15.00 pod numerem telefonów: 801 002 006 dla osób dzwoniących z telefonów stacjonarnych; 459 599 000 dla osób dzwoniących z telefonów komórkowych.

**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**  
Krystyna Kosmala