

**Zasady udzielania porad i pomocy konsumentom
przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusk**

Cel procedury

§ 1.

Celem procedury jest określenie zasad udzielania porad i pomocy konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusk na terenie powiatu pułtuskiego.

Odpowiedzialność i uprawnienia

§ 2.

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusk jest uprawniony i odpowiedzialny za:
 - 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
 - 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmian przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
 - 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
 - 4) współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
 - 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych;
 - 6) podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusk uprawniony i odpowiedzialny jest za przyjmowanie interesantów zgłaszających się do Rzecznika osobiście, telefonicznie, pisemnie w sprawach o naruszenie interesów konsumentów poprzez:
 - 1) udzielenie porad i informacji prawnej z zakresu konsumenckiego;
 - 2) analizę wniosków zgłoszonych przez interesantów;
 - 3) analizę odpowiedzi przedsiębiorców na pisma konsumentów;
 - 4) przygotowanie pism wyjaśniających do konsumentów oraz wystąpień do przedsiębiorców i innych urzędów współpracujących w zakresie prowadzonej sprawy;
 - 5) monitorowanie realizowanej sprawy:
 - a) przygotowanie w razie potrzeby monitów do przedsiębiorców,
 - b) rozważenie podstaw do złożenia wniosku o ukaranie;
 - 6) analizę odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika;
 - 7) przygotowanie pism do innych instytucji współpracujących z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Pułtusk – o ile przy okazji realizacji sprawy okaże się, że podjęcie współpracy jest uzasadnione i celowe.
3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusk zobowiązany jest do obsługi korespondencji wpływającej na elektroniczną pocztę na adres: d.ciosek@powiatpultuski.pl poprzez:
 - 1) analizę wpływającej korespondencji;

- 2) udzielenie odpowiedzi w przypadku pytań i wniosków w sprawach, nie wymagających analizy dokumentacji;
- 3) udzielenie informacji o konieczności dostania dokumentów i/bądź o złożenie pisemnego wniosku celem dokonania przez Rzecznika wystąpienia do przedsiębiorcy;
4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusk w związku z wykonywaniem zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej jest uprawniony i odpowiedzialny za:
 - 1) przyjmowanie pisemnych wniosków konsumentów i odnotowywanie faktu przyjęcia w kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusk oraz rejestrze wniesionych spraw z zakresu ochrony praw konsumenckich;
 - 2) prowadzenie akt spraw w formie papierowej i nadawanie numerów sprawy zgodnie z rzeczowym wykazem akt;
 - 3) monitorowanie stanu wyposażenia biura w potrzebne do pracy materiały biurowe i eksploatacyjne – zgłoszenie do Wydziału Organizacji i Nadzoru Starostwa Powiatowego w Pułtusk informacji o bieżącym zapotrzebowaniu.

Dokumenty związane

§ 3.

1. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594).
2. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759, ze zm.).
3. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061).
4. Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845).
5. Formularz – wniosek konsumenta.

Opis przebiegu postępowania

§ 4.

1. Przyjmowanie wniosków
 - 1) Konsument może złożyć pisemny wniosek o udzielenie pomocy lub interwencję rzecznika na jego rzecz do przedsiębiorcy. Wniosek może zostać złożony bezpośrednio u rzecznika, w kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusk, może być przesłany przez operatora pocztowego lub przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą ePUAP.
 - 2) Konsument przesyła wniosek lub składa osobiście o udzielenie pomocy na adres urzędu, tj. Starostwo Powiatowe w Pułtusk, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11, 06-100 Pułtusk, Konsument przesyła wniosek o udzielenie pomocy pocztą elektroniczną na adres: d.ciosek@powiatpultuski.pl oraz przez e-PUAP
Skrytka Domyślna: /1424/skrytka
Skrytka Skład_ESP: /1424/SkrytkaESP
 - 3) Rzecznik w ramach wykonywania zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej:
 - a) przyjmuje wnioski składane osobiście u rzecznika lub przekazane w kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusk, wpływające na pocztę elektroniczną i Elektroniczną Skrzynkę Podawczą ePUAP;
 - b) przyjmuje odpowiedzi na podjęte wystąpienia i pisma stanowiące kontynuacje (wpływające bezpośrednio i poprzez kancelarię Starostwa Powiatowego w Pułtusk);
 - c) opracowuje projekty wystąpień bądź odpowiedzi na wnioski.

2. Rozpatrywanie pisemnych wniosków i odpowiedzi w sprawach konsumenckich. Powiatowy Rzecznik Konsumentów po dokonaniu wstępnej analizy przekazanych pism dokonuje:
 - 1) w przypadku stwierdzenia braku istotnych dokumentów w sprawie, kieruje pismo wzywające do uzupełnienia dokumentów w wyznaczonym terminie pod rygorem pozostawienia podania bez rozpatrzenia;
 - 2) w przypadku wniosków zawierających krótkie pytanie, na które można szybko odpowiedzieć (maile) – dokonuje pisemnej odpowiedzi;
 - 3) w przypadku wniosków, co do których można na tym etapie stwierdzić, że podjęcie działań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest nieuzasadnione – dokonuje pisemnej odpowiedzi z uzasadnieniem braku podstaw do podjęcia działań na rzecz konsumenta;
 - 4) pozostałe wnioski rzecznik pozostawia w teczce wniosków oczekujących, a następnie rozpoznaje według kolejności wpływu od najstarszych;
 - 5) w przypadku odpowiedzi pozytywnej – rzecznik przekazuje pisemną informację konsumentowi, załączając kserokopie odpowiedzi lub powiadamia go w inny sposób (telefoniczny, e-mail);
 - 6) w przypadku odpowiedzi wymagającej reakcji (uzupełnienia danych, upoważnienia, itp.) – rzecznik informuje o tym fakcie pisemnie lub telefonicznie;
 - 7) w przypadku negatywnej odpowiedzi będącej pismem kończącym – rzecznik przygotowuje pismo kończące;
 - 8) w przypadku odpowiedzi negatywnej – gdzie trudno ustalić, czy jest ona pismem kończącym, rzecznik pozostawia pismo w teczce spraw;
 - 9) Rzecznik Konsumentów każde pismo podpisuje własnoręcznie przed przekazaniem go do wysłania do kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusku;
 - 10) w przypadku zwrotu korespondencji, rzecznik:
 - a) sprawdza poprawność adresu (w przypadku błędnego wysyła ponownie na adres prawidłowy albo inny adres ustalony);
 - b) sprawdza przyczynę niepodjęcia korespondencji (jeżeli wskazuje ona możliwość doręczenia kolejnego listu wysyła ponownie);
 - c) w przypadku stwierdzenia niemożliwości dostarczenia:
 - konsumentowi – korespondencję zatrzymuje w aktach spraw ze skutkiem doręczenia;
 - przedsiębiorcy – rozważa skutki niedoręczenia, ewentualnie zamyka sprawę (przygotowuje projekt pisma do konsumenta);
 - d) pisma wychodzące wraz z aktami sprawy włącza do segregatora oznaczonego zgodnie z rzeczowym wykazem akt.

Wymagania dla prawidłowego przebiegu procedury


§ 5.

1. Rzecznik udziela porad i informacji wyłącznie konsumentom mieszkającym na terenie powiatu pułtuskiego.
2. Rzecznik nie udziela pomocy konsumentom reprezentowanym przez profesjonalnego pełnomocnika.
3. Rzecznik udziela porad i informacji w zakresie praw konsumentów telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie rzecznika, pocztą tradycyjną lub elektroniczną.
4. Jeśli istnieją podstawy do skierowania sprawy na drogę sądową rzecznik udziela konsumentowi pomocy poprzez:
 - 1) wytoczenie powództwa;

- 2) wstąpienie do toczącego się postępowania z powództwa konsumenta albo przedstawienie sądowi swojego poglądu na sprawę;
- 3) przygotowanie pozwu dla konsumenta.

Rzecznik dokonuje wyboru, z którego z wymienionych instrumentów procesowych w danej sprawie skorzysta, po analizie jej dokumentacji.

5. W przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę działań, które mogą być uznane za nadużywanie pozycji dominującej lub naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i które wymagają działań przez organy administracji rządowej – rzecznik przekazuje informację do Urzędu Konkurencji i Konsumentów.

Sporządził:
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Dorota Ciosek 


STAROSTA
Jan Zalewski