

**Zarządzenie Nr 35/2012**  
**Starosty Pułtuskiego**  
**z dnia 4 października 2012 roku**

*w sprawie zasad udzielania porad i pomocy konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusk.*

Na podstawie art. 39 ust. 1, art. 40 ust. 4 i art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz.1592, ze zm.) zarządzam co następuje:

§1.

Ustala się zasady udzielania porad i pomocy konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusk w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.


Procedura określona w załączniku do niniejszego zarządzenia zostanie objęta nadzorem Systemu Zarządzania Jakością jako dokument systemowy Nr DS-54\_e-1.

§ 3.

Wykonanie Zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Pułtusk.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
  
Edward Marek Wroniewski

Nazwa dokumentu:

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

Numer dokumentu:

**DS - 54\_e-1**

|              | Imię i nazwisko         | Stanowisko                     | Data         | Zarządzenie wprowadzające                                        |
|--------------|-------------------------|--------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------|
| Opracował:   | Longina Liszewska       | Powiatowy Rzecznik Konsumentów | 18.09.2012r. | Zarządzenie Nr 35/2012 Starosty Pułtuskiego z dnia 04.10.2012 r. |
| Zatwierdził: | Edward Marek Wroniewski | Starosta Pułtusi               | 04.10.2012r. |                                                                  |



|                                  |                                                                                                      |                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Starostwo Powiatowe<br>w Pułtusk | Nazwa dokumentu:                                                                                     | Data wydania:                                    |
|                                  | Zasady udzielania porad i pomocy<br>konsumentom przez Powiatowego<br>Rzecznika Konsumentów w Pułtusk | 04.10.2012r.<br>Numer<br>dokumentu:<br>DS-54_e-1 |

### 1. CEL PROCEDURY.

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

### 2. ZAKRES STOSOWANIA.

Starostwo Powiatowe w Pułtusk.

### 3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA.

3.1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusk jest uprawniony i odpowiedzialny za:

- ➔ zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów;
- ➔ składanie wniosków w sprawach stanowiących i zmian przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- ➔ występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- ➔ współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, organizacjami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- ➔ wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych;
- ➔ podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

3.2. 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:

- ➔ udzielanie porad i informacji prawnej z zakresu konsumenckiego;
- ➔ analizę wniosków zgłoszonych przez interesantów;
- ➔ analizę odpowiedzi przedsiębiorców na pisma konsumentów;



- ➔ przygotowanie pism wyjaśniających do konsumentów oraz wystąpień do przedsiębiorców i innych urzędów współpracujących w zakresie prowadzonej sprawy,
- ➔ monitorowanie realizowanej sprawy:
  - przygotowanie w razie potrzeby monitów do przedsiębiorców,
  - rozważenie podstaw do złożenia wniosku o ukaranie,
- ➔ analizę odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika;
- ➔ przygotowanie pism do innych instytucji współpracujących z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Pułtusku – o ile przy okazji realizacji sprawy okaże się, że podjęcie współpracy jest uzasadnione i celowe.

**3.3.** Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku zobowiązany jest do obsługi korespondencji wpływającej na skrzynkę [prk@starostwopultusk.org.pl](mailto:prk@starostwopultusk.org.pl) poprzez:

- ➔ analizę wpływającej korespondencji;
- ➔ udzielanie odpowiedzi w przypadku pytań i wniosków w sprawach, nie wymagających analizy dokumentacji;
- ➔ udzielanie informacji o konieczności dosłania dokumentów i/bądź o złożenie pisemnego wniosku celem dokonania przez Rzecznika wystąpienia do przedsiębiorcy.

**3.4.** Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku w związku z wykonywaniem zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej, jest uprawniony i odpowiedzialny za:

- ➔ przyjmowanie pisemnych wniosków konsumentów i odnotowywanie faktu przyjęcia w sekretariacie Starostwa Powiatowego w Pułtusku oraz rejestrze wniesionych spraw z zakresu ochrony praw konsumenckich;
- ➔ prowadzenie akt spraw w formie papierowej i nadawanie numerów sprawy zgodnie z rzeczowym wykazem akt;
- ➔ monitorowanie stanu wyposażenia biura w potrzebne do pracy materiały biurowe i eksploatacyjne – zgłaszanie do Wydziału Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Pułtusku informacji o bieżącym zapotrzebowaniu.

#### **4. DOKUMENTY ZWIĄZANE.**

**4.1.** Ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.).



4.2. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.).

4.3. Formularz – wniosek konsumenta Nr F-93.

## **5. OPIS PRZEBIEGU POSTĘPOWANIA.**

### **5.1. Przyjmowanie wniosków.**

5.1.1. Konsument może złożyć pisemny wniosek o udzielenie pomocy lub interwencję rzecznika na jego rzecz do przedsiębiorcy. Wniosek może zostać złożony bezpośrednio u Rzecznika, w sekretariacie Starostwa Powiatowego w Pułtusk, może być przesłany pocztą tradycyjną lub elektroniczną, faksem.

5.1.2. Konsument przesyła wniosek o udzielenie pomocy pocztą elektroniczną na adres [prk@starostwopultusk.org.pl](mailto:prk@starostwopultusk.org.pl)

5.1.3. Rzecznik w ramach wykonywania zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej:

- ➔ przyjmuje wnioski składane osobiście u Rzecznika lub przekazane z sekretariatu Starostwa Powiatowego w Pułtusk oraz wpływające na pocztę elektroniczną ([prk@starostwopultusk.org.pl](mailto:prk@starostwopultusk.org.pl)),
- ➔ przyjmuje odpowiedzi na podjęte wystąpienia i pisma stanowiące kontynuacje (wpływające bezpośrednio i poprzez sekretariat Starostwa Powiatowego w Pułtusk),
- ➔ opracowuje projekty wystąpień bądź odpowiedzi na wnioski.

5.2. Rozpatrywanie pisemnych wniosków i odpowiedzi w sprawach konsumenckich.

5.2.1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów po dokonaniu wstępnej analizy przekazanych pism dokonuje:

- ➔ w przypadku stwierdzenia braku istotnych dokumentów w sprawie, kieruje pismo wzywające do uzupełnienia dokumentów w wyznaczonym terminie pod rygorem pozostawienia podania bez rozpatrzenia;



- ➔ w przypadku wniosków zawierających krótkie pytanie, na które można szybko odpowiedzieć (maile) – dokonuje pisemnej odpowiedzi;
- ➔ 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;
- ➔ pozostałe wnioski Rzecznik pozostawia w teczce wniosków oczekujących, a następnie rozpoznaje według kolejności wpływu od najstarszej;
- ➔ w przypadku odpowiedzi pozytywnej – Rzecznik przekazuje pisemną informację konsumentowi, załączając kserokopie odpowiedzi lub powiadamia go w inny sposób (telefoniczny, e-mailem);
- ➔ w przypadku odpowiedzi wymagającej reakcji (uzupełnienia danych, upoważnienia itp.) – Rzecznik informuje o tym fakcie pisemnie lub telefonicznie;
- ➔ w przypadku negatywnej odpowiedzi będącej pismem kończącym – Rzecznik przygotowuje pismo kończące;
- ➔ w przypadku odpowiedzi negatywnej – gdzie trudno ustalić, czy jest ona pismem kończącym, Rzecznik pozostawia pismo w teczce spraw;
- ➔ Rzecznik Konsumentów każde pismo podpisuje własnoręcznie przed przekazaniem go do wysłania do sekretariatu Starostwa Powiatowego w Pułtusk;
- ➔ w przypadku zwrotu korespondencji, Rzecznik:
  - ▲ sprawdza poprawność adresu (w przypadku błędnego – należy wysłać ponownie – na adres prawidłowy albo inny adres ustalony);
  - ▲ sprawdza przyczynę niepodjęcia (jeżeli wskazuje ona możliwość doręczenia kolejnego listu wysłać ponownie);
  - ▲ w przypadku stwierdzenia niemożliwości dostarczenia:
    - konsumentowi – korespondencję należy zatrzymać w aktach spraw ze skutkiem doręczenia,
    - przedsiębiorcy – należy rozważyć skutki niedoręczenia – ewentualnie zamknąć sprawę (należy przygotować projekt pisma do konsumenta),
  - ▲ pisma wychodzące wraz z aktami sprawy – włącza do segregatora oznaczonego zgodnie z rzeczowym wykazem akt.



## 6. WYMAGANIA DLA PRAWIDŁOWEGO PRZEBIEGU PROCEDURY.

- ➔ Rzecznik udziela porad i informacji wyłącznie konsumentom mieszkającym na terenie powiatu pułtuskiego.
- ➔ Rzecznik nie udziela pomocy konsumentom reprezentowanym przez profesjonalnego pełnomocnika.
- ➔ Rzecznik udziela porad i informacji w zakresie praw konsumentów telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie Rzecznika lub pocztą elektroniczną.
- ➔ Jeśli istnieją podstawy do skierowania sprawy na drogę sądową, Rzecznik udziela konsumentowi pomocy poprzez:
  - wytoczenie powództwa;
  - wstąpienie do toczącego się postępowania z powództwa konsumenta, albo przedstawienie sądowi swojego poglądu na sprawę;
  - przygotowanie pozwu dla konsumenta.

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

- ➔ 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Sporządził:

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Longina Liszewska*  
mgr Longina Liszewska