Załącznik do zarządzenia Nr 53/2024

z dnia 14 sierpnia 2024 r.

**Zasady udzielania porad i pomocy konsumentom**

**przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusku**

**Cel procedury**

 **§ 1.**

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

**Odpowiedzialność i uprawnienia**

**§ 2.**

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku jest uprawniony i odpowiedzialny za:
2. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmian przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
4. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
5. współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
6. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych;
7. podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
8. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku uprawniony i odpowiedzialny jest za przyjmowanie interesantów zgłaszających się do Rzecznika osobiście, telefonicznie, pisemnie w sprawach o naruszenie interesów konsumentów poprzez:
9. udzielenie porad i informacji prawnej z zakresu konsumenckiego;
10. analizę wniosków zgłoszonych przez interesantów;
11. analizę odpowiedzi przedsiębiorców na pisma konsumentów;
12. przygotowanie pism wyjaśniających do konsumentów oraz wystąpień do przedsiębiorców i innych urzędów współpracujących w zakresie prowadzonej sprawy;
13. monitorowanie realizowanej sprawy:
14. przygotowanie w razie potrzeby monitów do przedsiębiorców,
15. rozważenie podstaw do złożenia wniosku o ukaranie;
16. analizę odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika;
17. 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.
18. PowiatowyRzecznikKonsumentów w Pułtuskuzobowiązany jest do obsługi korespondencji wpływającej na elektroniczną pocztę na adres: d.ciosek@powiatpultuski.pl poprzez:
19. analizę wpływającej korespondencji;
20. udzielenie odpowiedzi w przypadku pytań i wniosków w sprawach, nie wymagających analizy dokumentacji;
21. udzielenie informacji o konieczności dosłania dokumentów i/bądź o złożenie pisemnego wniosku celem dokonania przez Rzecznika wystąpienia do przedsiębiorcy;
22. PowiatowyRzecznikKonsumentów w Pułtusku w związku z wykonywaniem zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej jest uprawniony i odpowiedzialny za:
23. przyjmowanie pisemnych wniosków konsumentów i odnotowywanie faktu przyjęcia w kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusku oraz rejestrze wniesionych spraw z zakresu ochrony praw konsumenckich;
24. prowadzenie akt spraw w formie papierowej i nadawanie numerów sprawy zgodnie z rzeczowym wykazem akt;
25. monitorowanie stanu wyposażenia biura w potrzebne do pracy materiały biurowe i eksploatacyjne – zgłoszenie do Wydziału Organizacji i Nadzoru Starostwa Powiatowego w Pułtusku 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
2. 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 Pułtusku, może być przesłany przez operatora pocztowego lub przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą ePUAP.
3. Konsument przesyła wniosek lub składa osobiście o udzielenie pomocy na adres urzędu, tj. Starostwo Powiatowe w Pułtusku, 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

1. Rzecznik w ramach wykonywania zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej:
2. przyjmuje wnioski składane osobiście u rzecznika lub przekazane w kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusku, wpływające na pocztę elektroniczną i Elektroniczną Skrzynkę Podawczą ePUAP;
3. przyjmuje odpowiedzi na podjęte wystąpienia i pisma stanowiące kontynuacje (wpływające bezpośrednio i poprzez kancelarię Starostwa Powiatowego w Pułtusku);
4. opracowuje projekty wystąpień bądź odpowiedzi na wnioski.
5. Rozpatrywanie pisemnych wniosków i odpowiedzi w sprawach konsumenckich. Powiatowy Rzecznik Konsumentów po dokonaniu wstępnej analizy przekazanych pism dokonuje:
6. w przypadku stwierdzenia braku istotnych dokumentów w sprawie, kieruje pismo wzywające do uzupełnienia dokumentów w wyznaczonym terminie pod rygorem pozostawienia podania bez rozpatrzenia;
7. w przypadku wniosków zawierających krótkie pytanie, na które można szybko odpowiedzieć (maile) – dokonuje pisemnej odpowiedzi;
8. 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;
9. pozostałe wnioski rzecznik pozostawia w teczce wniosków oczekujących, a następnie rozpoznaje według kolejności wpływu od najstarszych;
10. w przypadku odpowiedzi pozytywnej – rzecznik przekazuje pisemną informację konsumentowi, załączając kserokopie odpowiedzi lub powiadamia go w inny sposób (telefoniczny, e-mail);
11. w przypadku odpowiedzi wymagającej reakcji (uzupełnienia danych, upoważnienia, itp.) – rzecznik informuje o tym fakcie pisemnie lub telefonicznie;
12. w przypadku negatywnej odpowiedzi będącej pismem kończącym – rzecznik przygotowuje pismo kończące;
13. w przypadku odpowiedzi negatywnej – gdzie trudno ustalić, czy jest ona pismem kończącym, rzecznik pozostawia pismo w teczce spraw;
14. Rzecznik Konsumentów każde pismo podpisuje własnoręcznie przed przekazaniem go do wysłania do kancelarii Starostwa Powiatowego w Pułtusku;
15. w przypadku zwrotu korespondencji, rzecznik:
16. sprawdza poprawność adresu (w przypadku błędnego wysyła ponownie na adres prawidłowy albo inny adres ustalony);
17. sprawdza przyczynę niepodjęcia korespondencji (jeżeli wskazuje ona możliwość doręczenia kolejnego listu wysyła ponownie);
18. 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);

1. 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:
5. wytoczenie powództwa;
6. wstąpienie do toczącego się postępowania z powództwa konsumenta albo przedstawienie sądowi swojego poglądu na sprawę;
7. przygotowanie pozwu dla konsumenta.

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

1. 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.

STAROSTA

/-/ Jan Zalewski

Sporządził:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Dorota Ciosek