

**PROCEDURA UDZIELANIA POMOCY KONSUMENTOM Z TERENU POWIATU RZESZOWSKIEGO PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W RZESZOWIE**

§ 1

Procedura ma zastosowanie do spraw wnoszonych przez konsumentów do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie, zwanego dalej Rzecznikiem

§ 2

1. Rzecznik działa **wyłącznie na rzecz mieszkańców powiatu rzeszowskiego**
2. Rzecznik działa **wyłącznie w sprawach konsumenckich**, tj. w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. 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.
3. Rzecznik nie udziela pomocy konsumentom reprezentowanym przez profesjonalnych pełnomocników
4. Rzecznik nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń konsumenta.
5. Rzecznik nie ma możliwości prowadzenia postępowania dowodowego (nie ma uprawnień kontrolnych, możliwości powołania rzeczoznawcy itp.)

§ 3

1. Pomoc prawna i interwencje Rzecznika na rzecz konsumentów są realizowane bezpłatnie

§ 4

1. Rzecznik udziela konsumentom porad prawnych w swojej siedzibie po uprzednim umówieniu telefonicznym, mailowym lub osobistym.
2. Sprawy dotyczące naruszenia praw i interesów Konsumentów można wносить do Rzecznika osobiście lub pisemnie za pośrednictwem poczty zwykłej, bądź poprzez e-PUAP.
3. Za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej udzielane są jedynie ogólne informacje o sposobie załatwienia sprawy konsumenckiej. W sprawach dotyczących konkretnych umów zawartych przez konsumenta konieczna jest jego osobista obecność w biurze rzecznika.
4. Porady przez internet udzielane są wyłącznie konsumentom w sporze z przedsiębiorcą, jeżeli nadawca wiadomości poda swój adres zamieszkania (bez numeru domu i mieszkania).
5. Porady i informacje udzielane są w miarę możliwości, bez zbędnej zwłoki, w kolejności zgłoszeń.

§ 5

1. Rzecznik udziela porad i podejmuje interwencje wobec przedsiębiorców na pisemny wniosek konsumenta. [Wzór wniosku](#) określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
2. Wniosek można przesłać pocztą (tradycyjną lub elektroniczną, w tym poprzez e-PUAP), złożyć w Kancelarii Ogólnej Starostwa Powiatowego w Rzeszowie lub bezpośrednio w pokoju Rzecznika.
3. Do wniosku zainteresowany konsument powinien dostarczyć kopie wszystkich dokumentów dotyczących spornej kwestii. Są to w szczególności: dowody zawarcia umowy, paragony, faktury, dokumenty zgłoszenia reklamacji, dotychczasowa korespondencja z przedsiębiorcą w tej sprawie, odmowa załatwienia reklamacji, itp.
4. Interwencje Rzecznika w konkretnej sprawie podejmowane są po wyczerpaniu przez konsumenta toku postępowania narzuconego mu przez ustawę lub umowę, tj. po uprzednim wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
5. Jeśli konsument pragnie otrzymać poradę o charakterze ogólnym (nie dotyczącym konkretnej sprawy) wypełnienie wniosku nie jest wymagane.
6. W przypadku, gdy Rzecznik na podstawie zapisów we wniosku i dołączonych do niego załączników, stwierdzi, że nie jest możliwe wystąpienie do przedsiębiorcy z interwencją, wzywa konsumenta, wyznaczając 7-dniowy termin, do jego uzupełnienia i informuje równocześnie, że w przypadku niedostarczenia kompletnej dokumentacji w tym terminie, sprawa pozostanie bez rozpatrzenia.
7. Wnioski konsumentów rozpatrywane są w miarę możliwości, bez zbędnej zwłoki, w kolejności zgłoszeń.

§ 6

1. O wystąpieniu do przedsiębiorcy decyduje Rzecznik na podstawie zgromadzonego materiału i opisu przedstawionego przez konsumenta.
2. Rzecznik korzysta z następujących sposobów załatwienia sprawy:
  1. pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy z wyznaczeniem terminu na odpowiedź
  2. telefoniczna interwencja u przedsiębiorcy
  3. interwencja u przedsiębiorcy drogą elektroniczną
3. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów prawa przez przedsiębiorcę względem konsumenta, Rzecznik występuje na piśmie do przedsiębiorcy wnosząc o przestrzeganie przepisów prawa, udzielanie informacji i wyjaśnień, bądź wyrażając opinię w danej kwestii. W piśmie tym Rzecznik poucza przedsiębiorcę o jego obowiązkach prawnych względem Rzecznika i

## Powiatowy Rzecznik Konsumentów

możliwych sankcjach w przypadku braku ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika w ciągu wyznaczonych na odpowiedź 14 dni kalendarzowych.

4. Stanowisko przedsiębiorcy Rzecznik niezwłocznie przekazuje konsumentowi. W sprawach niekorzystnie zakończonych dla konsumenta Rzecznik przedstawia swoje stanowisko i wskazuje możliwości dalszego dochodzenia roszczeń.
5. W sytuacji, gdy przedsiębiorca nie udzieli Rzecznikowi odpowiedzi w terminie 14 dni, albo też jego odpowiedź nie może zostać uznana za merytoryczne odniesienie się do kwestii wskazanych w wystąpieniu Rzecznika, Rzecznik wysyła ponaglenie odnośnie realizacji ustawowego obowiązku wyznaczając 7-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi. Przy dalszym braku reakcji ze strony przedsiębiorcy Rzecznik podejmuje działania zmierzające do ukarania przedsiębiorcy karą grzywny.

### § 7

1. Pomoc prawna Rzecznika może polegać także na prowadzeniu postępowania mediacyjnego pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą, celem ugodowego załatwienia sprawy. Zgodę na rozstrzygnięcie muszą wówczas wyrazić obydwie strony postępowania.
2. Rzecznik może również wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczących się postępowań o ochronę interesów konsumentów. Jeżeli w ocenie Rzecznika naruszony został interes konsumenta, ale strony przedstawiają zupełnie odmienny stan faktyczny, albo kiedy polubowne zakończenie sporu okazuje się niemożliwe, a konsument jest zainteresowany wytoczeniem procesu, Rzecznik analizuje ryzyko oddalenia powództwa i podejmuje autonomiczną decyzję o swoim uczestnictwie lub jego braku w procesie.
3. Rzecznik podejmując decyzję o wytoczeniu przed sądem powództwa na rzecz konsumentów bada w szczególności, czy:
  1. wyczerpana została już przedsądowa droga postępowania prowadząca do zawarcia porozumienia
  2. przedstawione przez konsumenta dokumenty są kompletne, wiarygodne i uprawdopodobniają naruszenie prawa przez przedsiębiorcę
  3. doszło do naruszenia prawa, a dodatkowo mając na uwadze stopień skomplikowania sprawy oraz okoliczności, konsument nie jest w stanie samodzielnie uczestniczyć w procesie, bądź sporządzać pisma procesowe
  4. sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok sądu mógłby stanowić odniesienie w przyszłości w podobnych przypadkach

### § 8

1. Rzecznik może w porozumieniu z konsumentem i przedsiębiorcą występować z wnioskiem do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Podkarpackim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Rzeszowie
2. Rzecznikowi przysługuje prawo występowania do sądu z roszczeniami przeciwko przedsiębiorcy, dopuszczającemu się czynu nieuczciwej konkurencji, o zachowanie niedozwolonych działań i usunięcie skutków niedozwolonych działań.
3. W przypadku stwierdzenia praktyk przez przedsiębiorcę, które mogą być uznane za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów lub wystąpienia uzasadnionego podejrzenia, że zachodzi zmowa cenowa bądź nadużywanie pozycji dominującej na rynku Rzecznik przekazuje zebrane informacje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
4. W odniesieniu do ochrony praw i interesów konsumentów, Rzecznik podejmuje współpracę z innymi urzędami i instytucjami, do których zadań i kompetencji należy ochrona konsumentów, w szczególności dotyczy to Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie oraz Rzeszowskiego Oddziału Federacji Konsumentów.

### § 9

W przypadku wpływu spraw, w których Rzecznik nie jest bądź nie może być stroną, niezwłocznie przekazuje ją do organu właściwego, informując przy tym wnioskodawcę. Szczególnie dotyczy to przypadków, gdy stroną wnioskującą jest konsument zamieszkujący inny obszar niż powiat rzeszowski.

### § 10

Procedura obowiązuje od dnia jej zatwierdzenia do odwołania

## [Wzór wniosku konsumenta](#)

**Podmiot publikujący** Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta

<b>Wytworzył</b>	Jacek Świder - Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta	2019-01-16
<b>Publikujący</b>	Iwona Zawadzka - Administrator	2019-01-16 14:34
<b>Modyfikacja</b>	Jacek Świder - Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta	2020-09-04 08:47