

Procedury udzielania pomocy konsumentom z terenu powiatu piaseczyńskiego przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie

§ 1

Procedury niniejsze stosuje się do spraw wnoszonych przez konsumentów do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie, zwanego dalej Rzecznikiem.

§2

Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie.

§ 3

1. Rzecznik udziela pomocy wyłącznie konsumentom zamieszkałym na terenie powiatu piaseczyńskiego.
2. Rzecznik nie udziela pomocy konsumentom reprezentowanym przez profesjonalnych pełnomocników.

§ 4

Pomoc prawna i wystąpienia Rzecznika na rzecz konsumentów są realizowane bezpłatnie.

§ 5

1. Rzecznik udziela porad i informacji w zakresie praw konsumentów telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie Rzecznika (po wcześniejszym umówieniu spotkania), pisemnie lub mailowo.
2. Porady i informacje udzielane są wyłącznie, jeżeli nadawca poda swój adres zamieszkania.
3. Porady i informacje udzielane telefonicznie i w siedzibie Rzecznika są udzielane na bieżąco, a pisemnie i mailowo udzielane są w miarę możliwości bez zbędnej zwłoki, w kolejności zgłoszeń.

§ 6

1. Podejmowanie wystąpień w związku z działaniem przedsiębiorcy następuje na pisemny wniosek konsumenta, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Wzór wniosku określa Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
2. Wniosek można złożyć w Kancelarii Starostwa Powiatowego w Piasecznie, przesać pocztą lub równoważną jej drogą, albo mailem.

3. Do wniosku należy dołączyć kopie dokumentów istotnych w sprawie (np. dowód zakupu, umowa, reklamacja, odmowa uznania reklamacji), umożliwiających rzetelne i wnikliwe rozpatrzenie sprawy.
4. W przypadku stwierdzenia, że w oparciu o złożony wniosek nie jest możliwe wystąpienie do przedsiębiorcy, Rzecznik wzywa konsumenta do jego uzupełnienia i wyznacza termin 7 dni na jego uzupełnienie. W przypadku nieuzupełnienia wniosku w terminie, zostanie on pozostawiony bez rozpoznania.
5. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów prawa przez przedsiębiorcę względem konsumenta, Rzecznik występuje na piśmie do przedsiębiorcy, wnosi o przestrzeganie przepisów prawa, udziela informacji i wyjaśnień, wyznacza termin 14 dni na udzielenie odpowiedzi. W piśmie pucza się przedsiębiorcę o jego obowiązkach prawnych względem Rzecznika.
6. Stanowisko przedsiębiorcy Rzecznik niezwłocznie przekazuje konsumentowi. W sprawach niekorzystnie zakończonych dla konsumenta, Rzecznik przedstawia swoje stanowisko i wskazuje możliwości dalszego dochodzenia roszczeń.
7. W przypadku braku informacji i wyjaśnień od przedsiębiorcy w wyznaczonym terminie, Rzecznik wysyła wezwanie odnośnie realizacji ustawowego obowiązku i wyznacza termin 7 dni na udzielenie odpowiedzi. Przy dalszym braku reakcji ze strony przedsiębiorcy, Rzecznik podejmuje działania zmierzające do ukarania przedsiębiorcy karą grzywny.
8. Wnioski konsumentów są rozpatrywane w miarę możliwości bez zbędnej zwłoki, według kolejności zgłoszeń.

§ 7

1. Rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczących się postępowań o ochronę interesów konsumentów.
2. Rzecznik przy podjęciu decyzji o wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta lub wstąpienia do toczącego się postępowania o ochronę interesów konsumentów analizuje w szczególności ryzyko oddalenia powództwa w związku z brakami dowodowymi, a także bada czy:
 - 1) przedstawione przez konsumenta dokumenty uprawniają do rażącego naruszenia prawa przez przedsiębiorcę,
 - 2) przedstawione przez konsumenta dokumenty uprawniają do naruszenia prawa przez przedsiębiorcę, jednocześnie konsument, który zwraca się o pomoc w sprawie nie jest w stanie samodzielnie uczestniczyć w procesie ani sporządzać pis procesowych,
 - 3) sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok w sprawie mógłby stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach.

§ 8

1. W przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę działań, które mogą być uznane za nadużywanie pozycji dominującej lub naruszenie zbiorowych interesów

konsumentów i które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej – Rzecznik przekazuje informacje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. Z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów Rzecznik, w sytuacjach w jego ocenie uzasadnionych, podejmuje współpracę z innymi urzędami oraz instytucjami, do zadań i kompetencji których należy ochrona konsumentów.
3. Jeżeli Rzecznik jest niewłaściwy w sprawie, niezwłocznie przekazuje ją do organu właściwego i informuje o tym jednocześnie wnioskodawcę.

Starosta Piaseczyński
Ewa Katarzyna Lubianiec
/podpisano elektronicznie/