

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 interwencje Rzecznika na rzecz konsumentów są realizowane bezpłatnie.

§ 5

1. Rzecznik udziela porad i informacji w zakresie praw konsumentów telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie Rzecznika, pisemnie lub pocztą elektroniczną.
2. Porady i informacje przez internet udzielane są wyłącznie konsumentom w sporze z przedsiębiorcą, jeżeli nadawca wiadomości poda swój adres zamieszkania.
3. Porady i informacje udzielane telefonicznie i w siedzibie Rzecznika są udzielane na bieżąco zaś pisemnie i drogą elektroniczną udzielane są w miarę możliwości bez zbędnej zwłoki w kolejności zgłoszeń.

§ 6

1. Podejmowanie interwencji na działanie przedsiębiorcy następuje na pisemny wniosek konsumenta, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Wzór wniosku określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
2. Wniosek można przesłać pocztą, złożyć w kancelarii Starostwa Powiatowego w Piasecznie lub drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP.
3. Do wniosku należy dołączyć kopie posiadanych dokumentów w sprawie (np: paragon, umowa, odmowa załatwienia reklamacji), umożliwiających rzetelne i wnikliwe rozpatrzenie sprawy.
4. W przypadku stwierdzenia, że w oparciu o złożony wniosek nie jest możliwe wystąpienie do przedsiębiorcy z interwencją, Rzecznik wzywa konsumenta do jego uzupełnienia, wyznaczając 7-dniowy termin na jego uzupełnienie. W przypadku nie uzupełnienia wniosku w terminie, zostanie on pozostawiony bez rozpatrzenia.
5. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów prawa przez przedsiębiorcę względem konsumenta, Rzecznik występuje na piśmie do przedsiębiorcy, wnosząc o przestrzeganie przepisów prawa, udzielenie informacji i wyjaśnień, wyznaczając termin 14 dni na udzielenie odpowiedzi. W piśmie poucza 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. Przy braku informacji i wyjaśnień od przedsiębiorcy, w wyznaczonym terminie, 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.
8. Wnioski 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 podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta lub wstąpieniu 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 pism 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 również współpracę z innymi urzędami oraz instytucjami do których zadań i kompetencji należy ochrona konsumentów.
3. Jeżeli Rzecznik jest niewłaściwy w sprawie, niezwłocznie przekazuje ją do organu właściwego, informując o tym jednocześnie wnioskodawcę.