

**PROCEDURY UDZIELANIA POMOCY KONSUMENTOM Z TERENU POWIATU
KĘPIŃSKIEGO PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KĘPNIE**

§ 1

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

§ 2

1. Rzecznik udziela pomocy wyłącznie konsumentom zamieszkałym na terenie Powiatu Kępińskiego.
2. Rzecznik działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, tj. w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zgodnie z art 22¹ 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

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

§ 4

1. Rzecznik udziela konsumentom porad konsumenckich i informacji prawnych telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie Rzecznika oraz drogą elektroniczną.
2. Porady i informacje udzielane są w miarę możliwości, bez zbędnej zwłoki, w kolejności zgłoszeń.

§ 5

1. Rzecznik podejmuje interwencję na pisemny wniosek konsumenta, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Wnioski o interwencję dotyczące naruszenia praw i interesów konsumentów można składać w Biurze Podawczym Starostwa

Powiatowego w Kępnie, za pośrednictwem poczty zwykłej lub drogą elektroniczną - przy czym warunkiem skutecznego złożenia wniosku jest przesłanie na adres: rzecznik.konsumentow@powiatkepno.pl bądź przy wykorzystaniu Platformy e-PUAP (adres: /dl3433epa3/skrytka) skanu formularza wniosku opatrzonego własnoręcznym podpisem.

Wzór wniosku określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

2. Do wniosku składanego osobiście należy dołączyć kopie wszystkich dokumentów w sprawie (np. dowody zawarcia umowy, paragony, faktury, regulaminy, dokumenty zgłoszenia reklamacji, dotychczasową korespondencję z przedsiębiorcą w tej sprawie itp.), umożliwiającymi rzetelne i wnikliwe rozpatrzenie sprawy. Wysyłając zgłoszenie w formie e-mailowej konsument może przesłać całość dokumentacji w formie skanów.
3. Jeśli konsument zwraca się tylko o poradę o charakterze ogólnym (nie dotyczącym konkretnej sprawy) wypełnienie wniosku nie jest wymagane.
4. W przypadku, gdy Rzecznik na podstawie wniosku i dołączonych do niego załączników stwierdzi, że wniosek wymaga uzupełnienia wzywa konsumenta do jego uzupełnienia. W przypadku braku kontaktu ze strony konsumenta sprawa pozostanie bez rozpatrzenia.
5. Wnioski konsumentów rozpatrywane są w miarę możliwości, bez zbędnej zwłoki, w kolejności zgłoszeń. Okres oczekiwania na odpowiedź, bądź podjęcie interwencji zależy także od charakteru i stopnia skomplikowania sprawy.
6. W przypadku wniosków co do których Rzecznik stwierdzi, że podjęcie z jego strony działań jest nieuzasadnione - dokonuje pisemnej odpowiedzi z uzasadnieniem braku podstaw do podjęcia działań na rzecz wnoszącego wniosek.

§ 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 możliwych sankcjach w przypadku

braku ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika w wyznaczonych 14 dniach kalendarzowych.

4. Stanowisko przedsiębiorcy Rzecznik niezwłocznie przekazuje konsumentowi. W sprawach niekorzystnie zakończonych dla konsumenta 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.
6. Prowadzona przez Rzecznika interwencja w sprawie nie przerywa biegu przedawnienia.

§ 7

1. Pomoc prawna Rzecznika może polegać także na prowadzeniu postępowania mediacyjnego pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą, celem ugodowego załatwiania sprawy. Zgodę na rozstrzygnięcie muszą wówczas wyrazić obydwie strony postępowania.
2. Rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczących się postępowań o ochronę interesów konsumentów.
3. Rzecznik podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta lub wstąpieniu do toczącego się postępowania o ochronę jego interesów analizuje w szczególności ryzyko oddalenia powództwa w związku z brakami dowodowymi, a także bada 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, jednocześnie konsument, który zwraca się o pomoc w sprawie nie jest w stanie samodzielnie uczestniczyć w procesie, bądź sporządzać pism procesowych;
 - 3) sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok sądu mógłby stanowić odniesienie w przyszłości w podobnych sprawach.

§ 8

1. W przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk, które mogą być uznane za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów lub nadużywanie pozycji dominującej Rzecznik przekazuje informacje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. W odniesieniu do ochrony praw i interesów konsumentów, Rzecznik podejmuje współpracę z innymi urzędami i instytucjami, do których zadań i kompetencji należy ochrona konsumentów.

§ 9

1. W przypadku wpływu spraw, w których Rzecznik nie jest właściwy miejscowo niezwłocznie przekazuje je do Rzecznika właściwego miejscowo informując przy tym wnioskodawcę.
2. Jeżeli Konsument nie poda miejsca zamieszkania, a jednocześnie zwróci się o interwencję do Rzecznika już po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej, Rzecznik tą samą drogą, którą do niego zwrócił się Konsument, informuje go o obowiązującej rzeczników właściwości miejscowej oraz o konieczności złożenia pisemnego wniosku zgodnie z załącznikiem nr 1 do procedury – jeśli konsument jest mieszkańcem Powiatu Kępińskiego.

§ 10

Procedura obowiązuje od dnia jej zatwierdzenia do odwołania.