

ZARZĄDZENIE NR 15/2021
Starosty Ząbkowickiego
z dnia 10 maja 2021 roku

**w sprawie wprowadzenia drugiej edycji procedury
„Ochrona interesów konsumentów”**

Na podstawie art. 34 ust.1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz.920) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania w Starostwie Powiatowym w Ząbkowicach Śląskich drugą edycję procedury „Ochrona interesów konsumentów” w brzmieniu załącznika do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc pierwsza edycja procedury „Ochrona interesów konsumentów” wprowadzona Zarządzeniem nr 17/2006 Starosty Ząbkowickiego z dnia 18.07.2006 r.

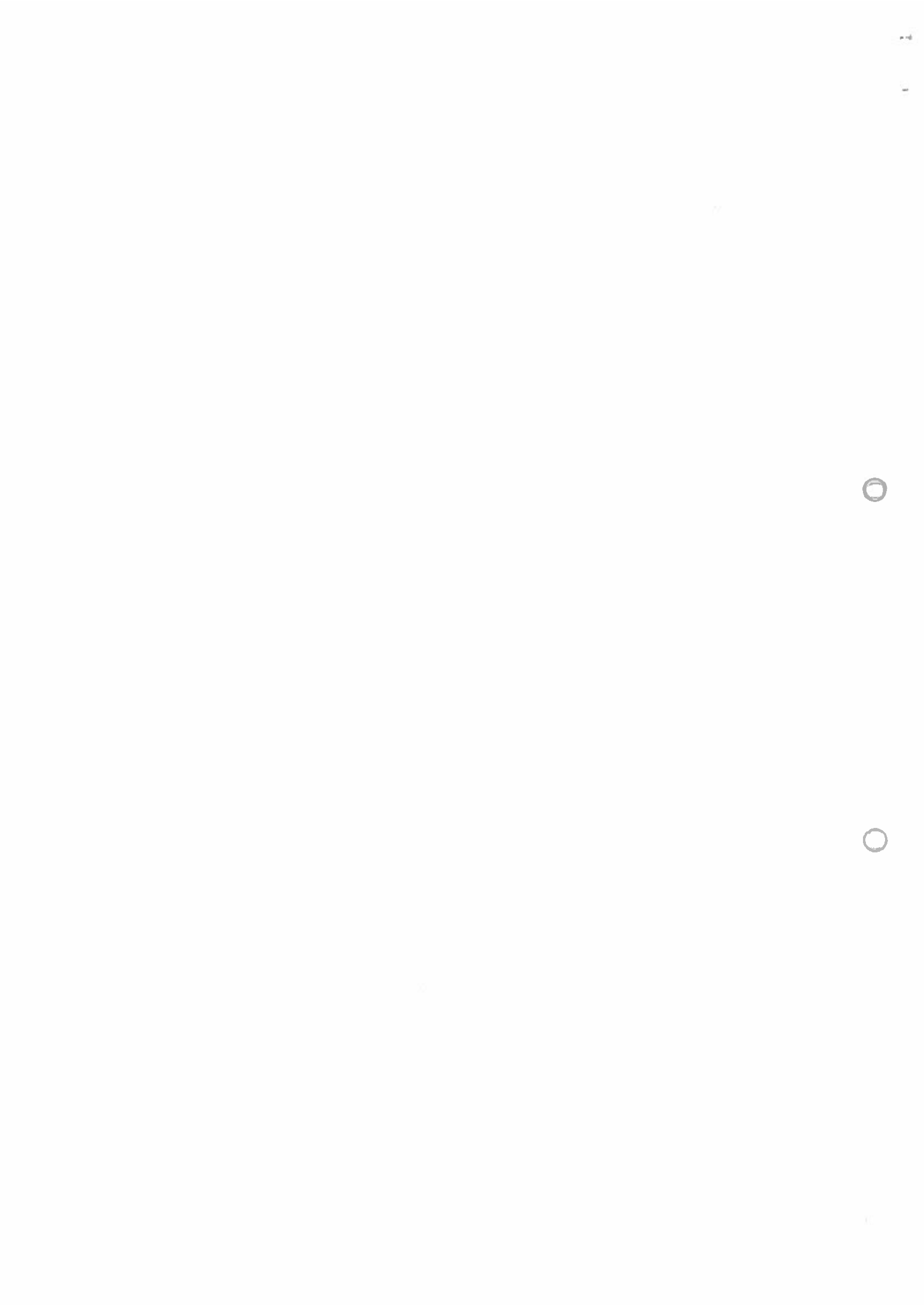
§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA ZĄBKOWICKI
Roman Fester





Starostwo
Powiatowe w
Ząbkowicach
Śląskich

PROCEDURA

PRK-0001
Numer

Tytuł procedury
Ochrona interesów konsumentów

2
Edycja

10.05.2021 r.
Data Edycji

Załącznik do zarządzenia
Starosty Ząbkowickiego
Nr15/2021.....
Z dnia10.05.2021.....

PROCEDURA

TYTUŁ PROCEDURY *Ochrona interesów konsumentów*

	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował	Ewelina Andrzejewska-Bochnak	<i>Ewelina Andrzejewska-Bochnak</i>
Sprawdził	Ewelina Andrzejewska-Bochnak	<i>Ewelina Andrzejewska-Bochnak</i>

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Zatwierdził	Roman Fester	10 maja 2021	<i>Roman Fester</i>

STAROSTA ZĄBKOWICKI

Roman Fester

SPIS TREŚCI

1.	<i>Cel procedury</i>	3
2.	<i>Zakres jej stosowania</i>	3
3.	<i>Terminologia (definicje, skróty)</i>	3
4.	<i>Właściciel odpowiedzialny za jej aktualizację</i>	3
5.	<i>Odpowiedzialność i uprawnienia</i>	3
6.	<i>Opis przebiegu procesu</i>	4-5
7.	<i>Powiązania z aktami prawnymi i regulacjami wewnętrznymi</i>	6
8.	<i>Dokumenty związane z realizacją danej procedury</i>	6
9.	<i>Informacja o miejscu archiwizowania dokumentów, które powstają w wyniku opisywanych działań</i>	6
10.	<i>Załączniki</i>	7
11.	<i>Zmiany i poprawki</i>	7

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest uregulowanie metod i trybu udzielania pomocy konsumentom- mieszkańcom Powiatu Ząbkowickiego.

2. ZAKRES JEJ STOSOWANIA

Procedura swym zakresem obejmuje Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich oraz działania Rzecznika Konsumentów i jego Biura określone przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r., poz. 275)

3. TERMINLOGIA (DEFINICJE, SKRÓTY)

3.1 Definicje

Konsument- osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

Przedsiębiorca- osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Wniosek- wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi złożony przez konsumenta w celu rozpoczęcia procesu.

3.2 Skróty

PRK- Powiatowy Rzecznik Konsumentów

UOKiK- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SĄD- Sąd Powszechny lub Sąd Polubowny

RF- Rzecznik Finansowy

BP- Biuro podawcze Starostwa Powiatowego w Ząbkowicach Śląskich

4. WŁAŚCICIEL ODPOWIEDZIALNY ZA JEJ AKTUALIZACJĘ

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich

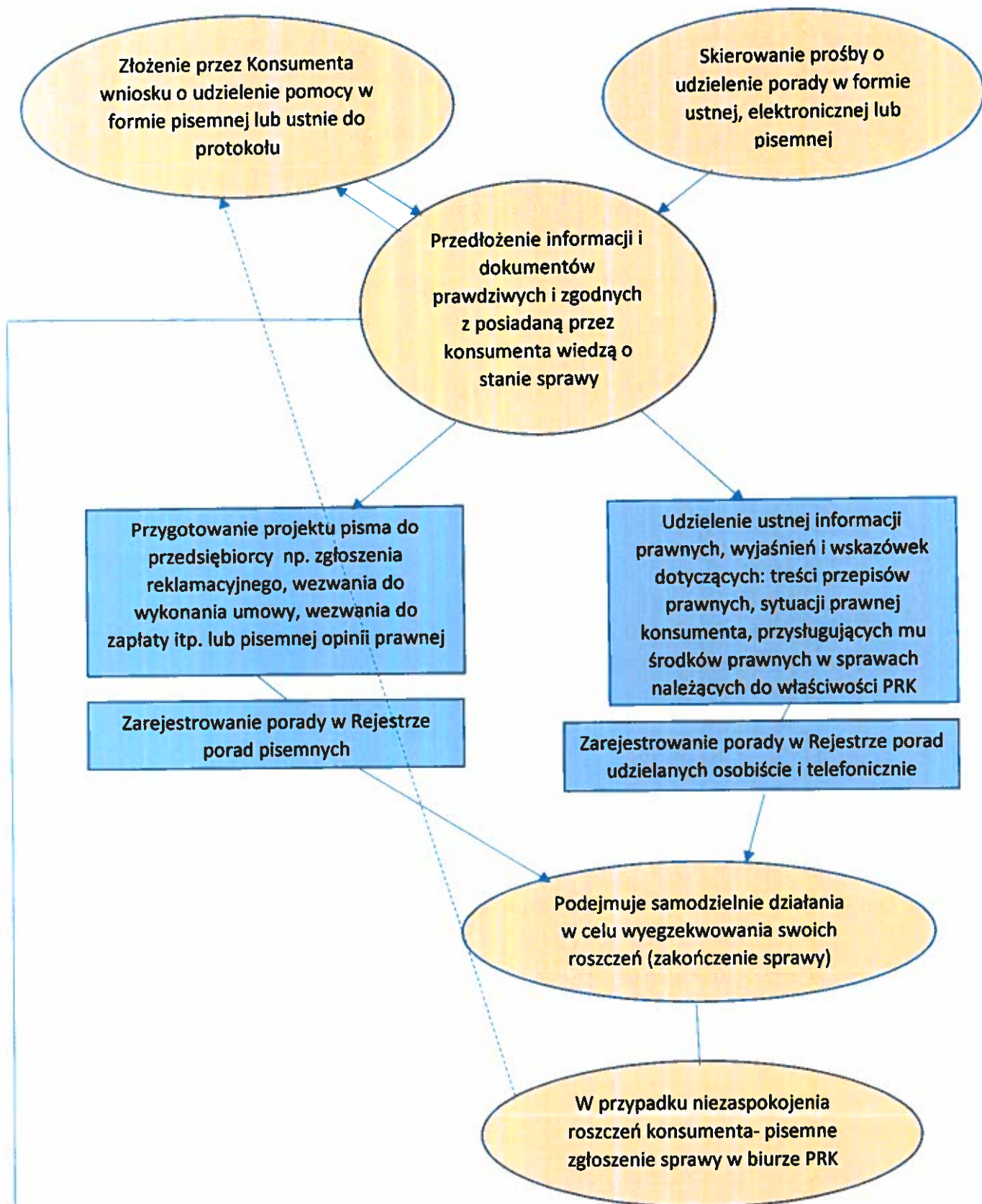
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Powiatowy Rzecznik Konsumentów- za prawidłowe i terminowe wykonywanie działań opisanych w procedurze działania (opisie przebiegu procesu)

6. OPIS PRZEBIEGU PROCESU

Działania podejmowane przez Rzecznika

Działania podejmowane przez Konsumenta



Odebranie przez PRK zadekretowanego przez Starostę wniosku o udzielenie pomocy konsumentowi z BP

Wstępne zapoznanie się z przedmiotem przedstawionej przez konsumenta sprawy celem ustalenia, czy sprawa ta kwalifikuje się do zakresu działania PRK oraz nadanie znaku sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną (postępowania w zakresie praw konsumenckich). Sprawdzenie właściwości miejscowej.

W przypadku niezamieszkania konsumenta na terenie powiatu ząbkowickiego przekazanie sprawy wg właściwości miejscowej

Szczegółowe zapoznanie się z całością sprawy i załączonymi dokumentami. Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy. Poinformowanie konsumenta o podjętych działaniach.

W przypadku braku odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie wystosowanie pisemnego ponaglenia.

W przypadku braku kwalifikacji sprawy do zakresu działania PRK poinformowanie o tym konsumenta i skierowanie konsumenta do właściwego podmiotu (urzędu, organu itp.)

Zapoznanie się z treścią odpowiedzi przedsiębiorcy. Telefoniczne lub pisemne poinformowanie konsumenta o treści stanowiska przedsiębiorcy i ewentualnym proponowanym sposobie zakończenia sporu.

Osobiste lub telefoniczne poinformowanie PRK o sposobie załatwienia sprawy konsumenta przez przedsiębiorcę

W przypadku wyrażenia zgody przez konsumenta na zaproponowany przez przedsiębiorcę sposób zakończenia sporu, zakończenie postępowania. W przypadku odmowy uznania roszczenia konsumenta przez przedsiębiorcę poinformowanie konsumenta o innych możliwych sposobach wyegzekwowania roszczenia na drodze polubownej lub drodze sądowej.

1. Po wyrażeniu przez konsumenta zamiaru przekazania sprawy na drogę sądową. Przygotowanie pozwu do sądu powszechnego lub wniosku do sądu polubownego przy IH. Pomoc konsumentowi na drodze sądowej.
2. Włączenie się PRK, na uzasadniony wniosek konsumenta, do toczącego się postępowania sądowego.
3. Wytoczenie powództwa przez PRK na rzecz konsumenta po każdorazowym wyrażeniu zgody przez Starostę.
4. Zamknięcie sprawy- w przypadku odstąpienia konsumenta od dalszego dochodzenia roszczeń.



7. POWIĄZANIA Z AKTAMI PRAWNYMI I UREGULOWANIAM I WEWNĘTRZNYMI

1. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r., poz. 275);
2. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.);
3. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1946 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.);
4. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 1575 ze zm.);
5. Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.)
6. Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823 ze zm.)
7. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r., poz. 2279 ze zm.)
8. Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r., poz. 1083 ze zm.)

8. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ DANEJ PROCEDURY

- Wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi
- Spis postępowań w zakresie praw konsumenckich
- Spis porad w zakresie praw konsumenckich udzielanych pisemnie
- Spis porad udzielanych osobiście i telefonicznie

9. INFORMACJA O MIEJSCU ARCHIWIZOWANIA DOKUMENTÓW, KTÓRE POWSTAJĄ W WYNIKU OPISYWANYCH DZIAŁAŃ (do czasu przekazania do archiwum zakładowego)

Lp.	Nazwa teczki	Oznaczenie w JRWA	Kategoria archiwizacyjna	Osoba odpowiedzialna za prowadzenie
1	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich	730	A	PRK
2.	Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich	731	A	PRK
3.	Postępowania w zakresie praw konsumenckich	732	BE-10	PRK
4.	Edukacja konsumencka	733	A	PRK
5.	Sprawozdawczość na poziomie całego powiatu	0640	A	PRK

10. ZAŁĄCZNIKI

1. Wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi
2. Spis postępowań w zakresie praw konsumenckich
3. Spis porad w zakresie praw konsumenckich udzielanych pisemnie
4. Spis porad udzielanych osobiście i telefonicznie

11. ZMIANY I AKTUALIZACJE

Lp.	Treść zmiany	Strona	Data	Wprowadzający zmianę	
				Imię i nazwisko	Podpis

....., dnia

miejsowość i data

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ząbkowicach Śląskich
ul. H. Sienkiewicza 11
57 – 200 Ząbkowice Śląskie

WNIOSEK O UDZIELENIE POMOCY KONSUMENTOWI

1. DANE KONSUMENTA (IMIĘ I NAZWISKO):

.....
.....

UWAGA: Zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2. MIEJSCE ZAMIESZKANIA

.....
.....

TELEFON/E - MAIL.....

3. ZWRACAM SIĘ Z PROŚBĄ O UDZIELENIE POMOCY (PODJĘCIE INTERWENCJI) W SPRAWIE:

3.1. DANE PRZEDSIĘBIORCY (nazwa, siedziba, NIP/REGON):

.....
.....

3.2. DATA ZAKUPU/DATA ZAWARCIA UMOWY/NR UMOWY:

.....

3.3. DATA ZŁOŻENIA REKLAMACJI:

.....

3.4. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMCYJNEGO (proszę zaznaczyć właściwe):

- rękojmia
- gwarancja
- odrębny od w/w:.....

3.7. ZAŁĄCZNIKI (należy wskazać i załączyć kopie dokumentów istotnych w sprawie):

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Data:	Podpis:
--------------	----------------

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. 119.1 z 04.05.2016) informuję, iż:

Administratorem danych osobowych jest Powiatowy Rzecznik Konsumentów z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich (57-200) przy ulicy Henryka Sienkiewicza 11. Z administratorem można skontaktować się mailowo: rzecznik@zabkowice-powiat.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora. W Starostwie Powiatowym wyznaczony został inspektor ochrony danych, z którym można skontaktować się mailowo: iod@zabkowice-powiat.pl.

Dane przetwarzane są dla celów związanych z rozpatrzeniem wniosku oraz wystąpieniem do przedsiębiorcy w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów. Dane osobowe mogą zostać udostępnione przedsiębiorcy, który jest stroną w zgłoszonej sprawie oraz innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych, na podstawie przepisów prawa.

Szczegółowe informacje związane z przetwarzaniem danych osobowych zamieszczone zostały w klauzuli informacyjnej wywieszanej na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej: www.bip.powiat-zabkowicki.pl w zakładce „Ochrona danych osobowych”.

Informacje:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019, poz. 369 ze zm.).
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich podejmuje postępowanie - występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich nie dysponuje środkami prawnymi, za pomocą których mógłby wyegzekwować od przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta. Nadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich nie posiada kompetencji do przeprowadzenia postępowania dowodowego.
4. Prowadzona przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów postępowania nie przerywają biegu przedawnienia.
5. Rzecznik rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki, ale w kolejności wpływu. Okres oczekiwania na udzielenie pomocy/podjęcie interwencji i odpowiedź, zależy także od charakteru (stopnia skomplikowania) sprawy.
6. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śląskich udziela pomocy wyłącznie mieszkańcom powiatu ząbkowickiego.

