

Zarządzenie Nr .....<sup>21</sup>...../2011

Starosty Nowodworskiego  
z dnia ...<sup>4 kwietnia 2011</sup>.....

**w sprawie określenia zasad postępowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w zakresie ochrony praw konsumenta Powiatu Nowodworskiego.**

Na podstawie art. 34 ust.1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) oraz § 45 ust.1, 2 pkt 3 lit. a Uchwały nr XXVIII/175/2008 Rady Powiatu Nowodworskiego z dnia 30 grudnia 2008r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim, zarządzam co następuje:

**§ 1**

Określam zasady postępowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie ochrony praw konsumenta Powiatu Nowodworskiego w brzmieniu załącznika do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

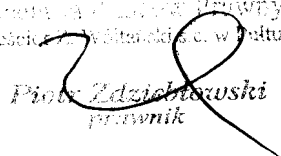
Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**STAROSTA**  
  
mgr Krzysztof Kapusta

Komuna i Centrum Usługowych  
i Niszelek w Peltusku s.c. w Peltusku

  
Piotr Zdzienkowski  
prawnik

**Załącznik do zarządzenia Nr....**

**Starosty Nowodworskiego**

**z dnia .....**

## **PROCEDURY DZIAŁANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

### **W NOWYM DWORZE MAZOWIECKIM**

#### **1.CEL PROCEDURY.**

Celem procedury jest opisanie sposobu udzielania porad i pomocy konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

#### **2. ZAKRES STOSOWANIA**

Starostwo Powiatowe w Nowym Dworze Mazowieckim

#### **3.WŁAŚCICIEL PROCEDURY**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Mazowieckim.

#### **4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA.**

4.1 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Mazowieckim jest uprawniony i odpowiedzialny za:

1. 1.zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów;
2. składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmian przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organizacjami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

4.2 Powiatowy Rzecznik Konsumentów uprawniony i odpowiedzialny jest za przyjmowanie interesantów zgłaszających się do biura Rzecznika osobiście, telefonicznie, pisemnie, w sprawach o naruszenie interesów konsumentów:

1. udzielanie porad i informacji prawnej;
2. analizę wniosków zgłoszonych przez interesantów;

3. przygotowanie wzorcowych pism dla konsumentów skierowanych do przedsiębiorców;
4. analizę odpowiedzi przedsiębiorców na pisma konsumentów;
5. przygotowywanie pism wyjaśniających do konsumentów oraz wystąpień do przedsiębiorców i innych urzędów współpracujących w zakresie prowadzonej sprawy;
6. monitorowanie realizowanej sprawy;
7. przygotowanie w razie potrzeby monitów do przedsiębiorców
8. rozważenie podstaw do złożenia wniosku o ukaranie
9. analizę odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika
10. przygotowywanie pism do innych instytucji współpracujących z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Dworze Mazowieckim – o ile przy okazji realizacji sprawy okaże się, że podjęcie współpracy jest uzasadnione i celowe.

4.3 Powiatowy Rzecznik Konsumentów uprawniony i zobowiązany jest do obsługi korespondencji wpływającej na skrzynkę mailową rzecznika poprzez;

1. analizę wpływającej korespondencji
2. udzielenie odpowiedzi w przypadku pytań i wniosków w sprawach nie wymagających analizy dokumentacji
3. udzielanie informacji o konieczności uzupełnienia brakujących dokumentów

4.4 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w związku z wykonywaniem zadań z zakresu obsługi kancelaryjno – administracyjnej, jest uprawniony i odpowiedzialny za:

1. przyjmowanie pisemnych wniosków
2. prowadzenie wykazu udzielonych porad i informacji prawnych wniesionych osobiście lub telefonicznie.

## 5. OPIS PRZEBIEGU PROCEDURY

### 5.1 Przyjmowanie wniosków

5.1.1 Konsument może złożyć pisemny wniosek o udzielenie pomocy lub interwencję rzecznika na jego rzecz do przedsiębiorcy. Wniosek może zostać złożony bezpośrednio u Rzecznika, w biurze podawczym Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim, może być przesłany pocztą tradycyjną, elektroniczną lub faxem.

5.1.2 Konsument przesyła wniosek o udzielenie pomocy pocztą elektroniczną na adres [j.tyszka@nowodworski.pl](mailto:j.tyszka@nowodworski.pl)

5.1.3 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ramach wykonywania zadań z zakresu obsługi kancelaryjno-administracyjnej:

1. przyjmuje wnioski składane w biurze podawczym Starostwa powiatowego oraz wnioski wpływające na pocztę elektroniczną
2. przyjmuje odpowiedzi na podjęte wystąpienia i pisma stanowiące kontynuacje spraw ( wpływające bezpośrednio i poprzez biuro podawcze Starostwa Powiatowego )
3. opracowuje wystąpienia i redaguje odpowiedzi na wnioski.

5.1.4 Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski i inne pisma.

5. 2 Rozpatrywanie pisemnych wniosków i odpowiedzi w sprawach konsumenckich .

5.2.1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów po dokonaniu wstępnej analizy przekazanych pism dokonuje:

1. w przypadku stwierdzenia braku istotnych dokumentów wniosku, redaguje pismo wzywające do uzupełnienia dokumentów w wyznaczonym terminie pod rygorem pozostawienia sprawy bez dalszego biegu;
2. w przypadku wniosków zawierających krótkie pytanie, na które można szybko odpowiedzieć ( maile) – dokonuje pisemnej odpowiedzi
3. w przypadku wniosków, co do których można na tym etapie stwierdzić, że podjęcie działań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest nieuzasadnione – dokonuje pisemnej odpowiedzi z uzasadnieniem braku podstaw do podjęcia działań na rzecz konsumenta.
4. pozostałe wnioski Rzecznik pozostawia w teczce wniosków oczekujących, a następnie rozpoznaje według kolejności wpływu od najstarszej;
5. w przypadku odpowiedzi pozytywnej – rzecznik przekazuje pisemną informację konsumentowi załączając kserokopie odpowiedzi lub powiadamia go w inny sposób
  - a. ( telefoniczny, emailem);
6. w przypadku odpowiedzi wymagającej reakcji ( uzupełnienia danych, upoważnienia itp.)- Rzecznik informuje o tym fakcie pisemnie lub telefonicznie;
7. w przypadku negatywnej odpowiedzi będącej pismem kończącym - Rzecznik przygotowuje pismo kończące;
8. w przypadku odpowiedzi negatywnej – gdzie trudno ustalić czy jest ona pismem kończącym , rzecznik pozostawia pismo w teczce spraw w toku, a następnie rozpatruje według kolejności tj. od najstarszej,
9. Rzecznik Konsumentów każde pismo podpisuje własnoręcznie i przekazuje korespondencję do wysłania,
10. w przypadku zwrotu korespondencji, Rzecznik:
  - a. sprawdza poprawność adresu ( w przypadku błędnego – należy wysłać

- ponownie – na adres prawidłowy albo inny adres ustalony)
- b . sprawdza przyczynę niepodjęcia ( jeżeli wskazuje ona możliwość doręczenia kolejnego listu wysłać ponownie);
  - c. w przypadku stwierdzenia niemożliwości dostarczenia:
    - konsumentowi – korespondencje należy zatrzymać w aktach spraw ze skutkiem doręczenia,
    - przedsiębiorcy – należy rozważyć skutki nie doręczenia – ewentualnie zamknąć sprawę ( należy przygotować projekt pisma do konsumenta).
  - d. pisma wychodzące wraz z aktami sprawy – wpina do segregatora oznaczonego zgodnie z rzeczowym wykazem akt.

### 5.3 WYMAGANIA DLA PRAWIDŁOWEGO PRZEBIEGU PROCEDURY

1. Rzecznik udziela porad i informacji wyłącznie konsumentom mieszkającym na terenie powiatu nowodworskiego.
2. Rzecznik nie udziela pomocy konsumentom reprezentowanym przez profesjonalnego pełnomocnika;
3. Rzecznik udziela porad i informacji w zakresie praw konsumentów telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie rzecznika lub pocztą elektroniczną;
4. Jeśli istnieją podstawy do skierowania sprawy na drogę sądową, rzecznik udziela konsumentowi pomocy poprzez:
  - a. zredagowanie pozwu dla konsumenta,
  - b. wstąpienie do toczącego się postępowania z powództwa konsumenta,
  - c. przedstawienie sądowi swojego poglądu na sprawę;
5. Rzecznik dokonuje wyboru, z którego z wymienionych instrumentów procesowych w danej sprawie skorzysta, po analizie dokumentacji.
6. 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.
7. 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.

**STABOSTA**  
  
mgr Krzysztof Kapusta