

## **Procedury działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zwoleniu**

### **Rozdział 1 Podstawa prawna działania rzecznika konsumentów, postanowienia ogólne**

§ 1. Pomoc w zakresie ochrony praw konsumentów jest udzielana na rzecz konsumentów mieszkających na terenie powiatu zwoleńskiego. Kompetencje rzecznika konsumentów określone w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczą wyłącznie osób posiadających status konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c.

§2.1. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 39 ust. 1 stanowi, że rzecznik konsumentów działa na rzecz ochrony interesów konsumentów.

2. Zgodnie z ww. ustawą, kompetencje rzecznika nie mogą zostać rozszerzane na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, nawet jeśli przysługuje im ochrona konsumencka na podstawie innych przepisów prawa. Korzystanie z ochrony konsumenckiej na podstawie art. 385<sup>5</sup> k.c. lub art. 7aa ustawy o prawach konsumenta nie czyni takiej osoby konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c.

3. Rzecznik konsumentów, jako organ administracji publicznej, działa na podstawie i w granicach prawa (art. 7 Konstytucji RP). Oznacza to, że rzecznik nie może samodzielnie rozszerzyć zakresu swojej właściwości podmiotowej poza ramy wyznaczone przez ustawodawcę.

§ 3. Właściwość miejscowa rzecznika obejmuje następujące gminy: Zwoleń, Kazanów, Policzna, Przyłęk, Tczów.

§ 4. Konsument powiatu zwoleńskiego mogą skorzystać z pomocy udzielanej przez rzecznika w następujący sposób:

1) bezpośrednio w biurze tj. w Starostwie Powiatowym w Zwoleniu przy ul. Władysława Jagiełły 4, I piętro, pok. 8 w każdą środę i czwartek w godzinach 7.30-15.30. Sporadyczna obecność rzecznika w piątek wynika z ustalonych norm czasu pracy. Piątek jest dniem sporządzania pisemnych interwencji przez rzecznika/wzorów pism;

2) konsument zgłaszający się do rzecznika powinien przedstawić kopie dokumentów mających związek ze sprawą (np. paragon, fakturę, umowę, zamówienie, regulamin, zgłoszenie reklamacyjne, korespondencję prowadzoną z przedsiębiorcą). Analiza dokumentów pozwoli na rozpoznanie i obiektywną ocenę faktycznego stanu sprawy i wskazanie sposobu dochodzenia roszczeń, jeżeli zostanie potwierdzona ich zasadność;

3) po dokonaniu analizy rzecznik podejmuje decyzję o sposobie działania lub stwierdza brak możliwości podjęcia działań ze względu na niezasadność roszczeń konsumenta, bądź przekazuje sprawę do właściwej miejscowo/rzeczowo instytucji konsumenckiej. Z działalności poradniczej rzecznika w zakresie ochrony praw konsumentów, sporządzana jest metryka sprawy, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury;

4) poradę ustną można uzyskać również podczas rozmowy telefonicznej, bezpośrednio pod numerem telefonu: (48) 677-96-29 w każdą środę i czwartek, w godzinach pracy Starostwa tj. od 7:30 – 15.30.

§ 5.1. Pomoc w sprawie o ochronę praw konsumenta w sytuacji konieczności wystąpienia rzecznika w sprawie, jest udzielana na wniosek konsumenta.

2. Wniosek powinien zawierać imię, nazwisko i adres konsumenta, nazwę i siedzibę przedsiębiorcy, opis faktycznego stanu sprawy, wskazanie argumentów świadczących o naruszeniu praw konsumenta, określenie roszczeń wobec przedsiębiorcy.
3. Konsument jest zobowiązany dołączyć do wniosku kopie istotnych w sprawie dokumentów. Wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem kolejności wpływu.
4. W sprawach szczególnie skomplikowanych, gdzie wniosek został rozpatrzony jako zasadny, termin podjęcia działań przez rzecznika może zostać przedłużony do 60 dni, o czym konsument jest informowany pisemnie przed upływem 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
5. Wzór Wniosku o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury, a także dostępny jest na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Zwoleniu ([https://www.zwolenpowiat.pl/strona-96-rzecznik\\_konsumentow.html](https://www.zwolenpowiat.pl/strona-96-rzecznik_konsumentow.html)) oraz w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

## **Rozdział 2 Składanie wniosków do Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

§ 6.1. Danymi niezbędnymi we wniosku są: imię, nazwisko oraz adresu zamieszkania, adres do e-doręczeń w przypadku jego posiadania przez osobę fizyczną lub nr pesel celem weryfikacji w Bazie Adresów Elektronicznych, opis istotnych w sprawie okoliczności faktycznych, wskazanie na czym polega naruszenie praw konsumenta, wskazanie żądań wnioskodawcy wobec przedsiębiorcy.

2. Podanie numeru telefonu i adresu e-mail nie jest obowiązkowe, ale znacznie ułatwi kontakt w sprawie. Podanie adresu e-mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o sposobie rozpatrzenia wniosku.

3. Do wniosku powinny być załączone kopie dokumentów potwierdzających okoliczności faktyczne opisane we wniosku. Wniosek powinien być podpisany przez wnoszącego (własnoręcznym podpisem)/kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

4. Wniosek musi być sporządzony w języku polskim. W przypadku załączników obcojęzycznych, konieczne jest ich wiarygodne tłumaczenie (nie jest konieczne tłumaczenie przysięgłe, wystarczające jest dołączenie do tłumaczenia oświadczenia wnioskodawcy, że tłumaczenie odpowiada treścią tekstowi w języku oryginalnym).

5. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie występuje do przedsiębiorców w sprawach, w których wnioskodawca korzysta z pomocy profesjonalnego pełnomocnika (radcy prawnego, adwokata), chyba że zachodzą szczególne okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań.

6. Dane osobowe zawarte we wniosku są przetwarzane w Starostwie Powiatowym w Zwoleniu w celu wypełnienia obowiązków prawnych, w szczególności w celu zapewnienia przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta. Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się na stronie Starostwa Powiatowego w Zwoleniu w zakładce rzecznika:

[https://www.zwolenpowiat.pl/zwolen\\_powiat\\_2025/web/uploads/pub/strony/strona\\_96/text/Obowi%C4%85zek%20informacyjny.pdf](https://www.zwolenpowiat.pl/zwolen_powiat_2025/web/uploads/pub/strony/strona_96/text/Obowi%C4%85zek%20informacyjny.pdf)

7. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych stanowi także integralną część „Wniosku o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta”, tj. Załącznik nr 2 do Procedury działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów str. 3 oraz jest dostępna w biurze rzecznika.

#### **§ 7. Formy składania wniosku do rzecznika:**

1) wnioski można składać pocztą tradycyjną na adres:

Starostwo Powiatowe w Zwoleniu

ul. Władysława Jagiełły 4, 26-700 Zwoleń;

2) osobiście w sekretariacie Starostwa Powiatowego w Zwoleniu, mieszczącym się na I piętrze w budynku przy ul. Władysława Jagiełły 4;

3) prawidłowo wypełniony wniosek podpisany elektronicznie wraz z załącznikami można kierować do rzecznika na podany poniżej adres do e-doręczeń:

**AE:PL-19692-92137-HDDUT-14**

2. Zwyczajna wiadomość e-mail nie jest formalnie podpisana, co uniemożliwia potwierdzenie tożsamości nadawcy i integralności treści. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wniosek nadesłany w wiadomości e-mail może potraktować jako informację, a nie formalny wniosek.

### **Rozdział 3 Ocena wniosku**

§ 8. Wnioski kierowane do Rzecznika Konsumentów podlegają rozpatrzeniu i są rejestrowane w punkcie kancelaryjnym starostwa.

§ 9. Wnioski kierowane do Powiatowego Rzecznika Konsumentów niezawierające imienia i nazwiska konsumenta oraz adresu miejsca zamieszkania, pozostaną bez rozpatrzenia.

§ 10. Korespondencja wpływająca do Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest rejestrowana w elektronicznym systemie EZD FINN, zgodnie z rzeczowym wykazem akt i rozpatrywana według daty wpływu. W przypadku wystąpienia przerw w pracy urzędu Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmuje działania zgodnie z opracowanym „Planem Ciągłości Działania” (Zarządzenie Nr 27/2025 Starosty Zwoleńskiego z dnia 18 września 2025 r.)

§ 11. Korespondencja wychodząca od Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest rejestrowana w systemie EZD FINN, a następnie przekazywana do punktu kancelaryjnego Starostwa. W sytuacji gdy odbiorca posiada aktywny adres do e-doręczeń (wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 ustawy z 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych) korespondencja jest wysyłana w wersji elektronicznej oraz archiwizowana jako wydruk z systemu EZD FINN.

### **Rozdział 4 Działania podejmowane przez Rzecznika Konsumentów**

§ 12. Rzecznik Konsumentów otrzymując zgłoszenie dotyczące naruszenia praw konsumenckich podejmuje decyzję o zasadności roszczeń oraz o sposobie podjęcia interwencji.

§ 13. Przykłady czynności podejmowanych przez rzecznika mających na celu ochronę praw konsumenta:

- 1) pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy z wnioskiem o ponowne zbadanie sprawy i uznanie roszczeń konsumenta za zasadne;
- 2) interwencja telefoniczna/e-mail skierowana do przedsiębiorcy;
- 3) sporządzanie dla konsumentów wzorów zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość, oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu;
- 4) przygotowywanie przedsądowych wezwań do zapłaty;
- 5) prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami na rzecz konsumentów w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu;
- 6) sporządzanie wzorów pozwów i pism procesowych;
- 7) w przypadku spraw należących do właściwości rzeczowej Rzecznika Finansowego udzielenie pomocy konsumentowi w przygotowaniu wniosku oraz skompletowaniu niezbędnej dokumentacji;
- 8) analizowanie i opiniowanie umów konsumenckich zawieranych z przedsiębiorcami pod kątem stosowania niedozwolonych klauzul umownych, nieuczciwych praktyk rynkowych.

§ 14. W uzasadnionych przypadkach, po wyrażeniu zgody przez konsumenta, rzecznik kieruje sprawę do pozasądowego polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich tzw. postępowania ADR lub do Stałego Sądu Polubownego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Warszawie, celem rozstrzygnięcia sporu o prawa majątkowe wynikłe z umów zawartych między konsumentami, a przedsiębiorcami. Postępowanie i jego ustalenia mają charakter wiążący pod warunkiem uzyskania klauzuli wykonalności pod zawartą ww. ugodą albo wyrokiem. Ze względu na właściwość rzeczową, po uprzednim uzyskaniu aprobaty konsumenta, rzecznik przekazuje sprawę do Rzecznika Finansowego, czy też innych instytucji konsumenckich właściwych rzeczowo tj.:

- 1) sprawy transgraniczne: Europejskie Centrum Konsumenckie;
- 2) telekomunikacja : Centrum Informacji Konsumenckiej UKE;
- 3) energia i paliwa: Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych;
- 4) podróże kolejowe: Informacja o prawach pasażerów;
- 5) podróże lotnicze: Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie ULC.

## **Rozdział 5 Zastępstwo za Rzecznika Konsumentów**

§ 15. W związku z brakiem uregulowań dot. kwestii zastępstwa za rzecznika w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w celu zachowania ciągłości przyjmowania zgłoszeń od konsumentów oraz ich załatwiania, w przypadku dłuższej nieobecności Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy podjąć działania zgodnie z „Planem Ciągłości Działania” (Zarządzenie Nr 27/2025 Starosty Zwoleńskiego z dnia 18 września 2025 r.).

Załączniki:

1. Metryka sprawy
2. Wniosek o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta

Opracowanie

Akceptacja