

**Starostwo Powiatowe w Kielcach**

ul. Wrzosowa 44, 25 – 211 Kielce

tel. /41/ 200-12-00, 200-12-08

fax. /41/ 200-12-10

www.powiat.kielce.ple-mail: starostwo@powiat.kielce.pl**Karta Opisu Usługi****Nazwa usługi:****Wniosek konsumentki****Podstawa prawna wykonywania usługi:**

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594)

Wymagane dokumenty:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach, zwany dalej Rzecznikiem, prowadzi sprawy na podstawie wniosku konsumentki.

1. Wniosek konsumentki może składać każdy konsument będący mieszkańcem Powiatu Kieleckiego. Wymagana jest forma pisemna wniosku. Formularz dostępny jest w Biurze Obsługi Interesanta oraz na stronie internetowej Starostwa i w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Kielcach, na stronie bip.powiat.kielce.pl. Forma pisemna wskazana jest szczególnie w przypadkach, w których załatwienie sprawy uzależnione jest od podjęcia przez Rzecznika czynności wobec innych podmiotów a także w sprawach skomplikowanych wymagających szczególnej analizy stanu faktycznego i prawnego. Wniosek konsumentki można składać w Biurze Obsługi Interesanta, drogą pocztową, drogą elektroniczną z wymogiem wcześniejszego opatrzenia go podpisem elektronicznym na adres: rzecznik.konsumentow@powiat.kielce.pl lub za pośrednictwem platformy www.epuap.gov.pl

2. Sprawa podejmowana jest przez Rzecznika tylko wówczas gdy ma charakter sprawy konsumentki, wniosek jest zasadny w świetle obowiązujących przepisów prawa i dotyczy naruszenia praw lub interesów konsumenta. Przy braku spełnienia powyższych warunków Rzecznik może odmówić podjęcia czynności w sprawie.

3. Do wniosku konsumentki należy dołączyć dokumenty istotne w sprawie, przez które należy rozumieć w szczególności: umowy, faktury, paragony, dowody zawarcia umowy, protokoły reklamacyjne, korespondencję z przedsiębiorcą, wezwania do zapłaty, regulaminy, materiały reklamowe (o ile zawierają treści mogące stanowić element umowy), karty gwarancyjne, instrukcje montażu i obsługi oraz pisma urzędowe i sądowe. Wniosek powinien być podpisany przez wnioskodawcę lub pełnomocnika (dołącza pełnomocnictwo osoby w imieniu której składa wniosek).

4. Konsument, którego sprawa jest prowadzona przez Rzecznika obowiązany jest do niezwłocznego przekazania Rzecznikowi, informacji dotyczącej zmiany stanu faktycznego lub prawnego sprawy oraz ustosunkowywać się do uzyskanych przez Rzecznika dowodów i informacji w przeciwnym razie uznaje się, iż konsument zrezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń przy pomocy Rzecznika.

Opłaty:

Konsument nie ponosi opłat z tytułu pomocy udzielanej przez Rzecznika. Nie wnosi także opłaty skarbowej z tytułu składanego wniosku konsumentki.

Miejsce załatwienia sprawy:

Osobiście lub telefonicznie w przypadku porad prawnych: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Starostwo Powiatowe w Kielcach przy ul. Wrzosowej 44, poziom 2, p. 204, poniedziałek w godz. 9.15-17.15 wtorek-piątek w godz. 7.15-15.15, tel. (41) 200 12 80.

Biuro Obsługi Klienta, poziom 0 lub drogą pocztową na adres: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Starostwo Powiatowe w Kielcach przy ul. Wrzosowej 44 - w przypadku składania wniosków konsumentki.

Poczta elektroniczna: rzecznik.konsumentow@powiat.kielce.pl

Adres skrytki w systemie epuap: /9692uwmtmt/skrytka

Termin i sposób załatwienia sprawy:

1. Rzecznik występuje do przedsiębiorcy po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego, bez zbędnej zwłoki od daty zarejestrowania kompletnego wniosku konsumentki.

2. Rzecznik określa samodzielnie rodzaj i zakres udzielanej pomocy prawnej biorąc pod uwagę szereg

okoliczności w szczególności uwzględniając okoliczności faktyczne sprawy wynikające z dokumentacji załączonej do wniosku konsumenckiego oraz jego stanu prawnego.

3. Rzecznik podejmuje głównie działania polubowne. Jeżeli przedsiębiorca w odpowiedzi na wystąpienie wyraża zgodę na spełnienie żądania konsumenta, to Rzecznik informuje o tym fakcie konsumenta określając działania jakie winny być podjęte w celu realizacji żądania. W sytuacji niewyrażenia zgody na spełnienie żądania konsumenta Rzecznik informuje o tym konsumenta i określa prawne możliwości realizacji jego żądania.

4. W przypadku braku:

a) podstaw do podjęcia działań - jeżeli wniosek i załączona do niego dokumentacja nie wskazuje na naruszenie praw konsumenta - konsument jest informowany niezwłocznie w formie pisemnej,

b) we wniosku istotnych dla sprawy informacji, czy dokumentów, Rzecznik wzywa konsumenta, wyznaczając 14-dniowy termin do jej uzupełnienia. Nieuzupełnienie dokumentacji w określonym terminie, skutkuje pozostawieniem wniosku bez rozpoznania.

5. W razie odrzucenia przez przedsiębiorcę argumentów przedstawionych przez Rzecznika, konsumentowi dla dochodzenia roszczeń pozostaje droga sądowa.

6. W szczególnie uzasadnionym przypadku, po analizie aspektów konkretnej sprawy m.in. powtarzalności nadużyć ze strony przedsiębiorcy wobec szerszej grupy konsumentów, zasadności powództwa cywilnego i oceny stopnia ryzyka jego oddalenia z powodu braków dowodowych, przedawnienia czy też innych uchybień, a zatem w zależności od okoliczności konkretnej sprawy, Rzecznik może podjąć decyzję o wytoczeniu powództwa cywilnego na rzecz konsumenta, bądź wstąpić do procesu cywilnego po stronie konsumenta. Wstąpienie do procesu cywilnego jak również wytoczenie powództwa na rzecz konsumenta przeciwko przedsiębiorcy jest samodzielną decyzją Rzecznika.

7. Rzecznik podejmując działania na rzecz konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych wobec przedsiębiorców. Nie ma również uprawnień do rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą w sposób dla nich wiążący, nie może stosować środków przymusu celem wyegzekwowania roszczenia konsumentów, nie prowadzi postępowania dowodowego. Podejmując działania na rzecz konsumenta opiera się jedynie na treści skargi konsumenckiej i załączonej przez niego dokumentacji.

8. Rzecznik nie sporządza ekspertyz w sprawach wymagających wiedzy specjalistycznej.

9. Rzecznik występując do przedsiębiorcy działa na rzecz konsumenta a nie w jego imieniu, a zatem nie jest pełnomocnikiem konsumenta działającym na jego zlecenie.

Tryb odwoławczy:

Nie przysługuje. Rzecznik nie działa w trybie Kodeksu postępowania administracyjnego, nie wydaje rozstrzygnięć administracyjnych.

Uwagi:

Osobami uprawnionymi do ubiegania się o realizację usługi są osoby fizyczne, będące konsumentami zamieszkałymi wyłącznie na terenie Powiatu Kieleckiego.

Zgodnie z utrwalonym poglądem w orzecznictwie skan podpisu nie jest traktowany jako podpis. Dlatego też nie można uznać, że podpisem jest odbitka własnoręcznego podpisu na blankiecie, niezależnie od tego jaką techniką uzyskana (faksymile, fax, skan komputerowy)(...) Oznacza to, iż osoba ta nie złożyła na tym blankiecie własnoręcznego podpisu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 sierpnia 2011 r., sygn. akt: V KK 35/11). Podobnie wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 8 lutego 2007 r. (sygn. akt: VI SA/Wa 2105/06): z indywidualizacją wnoszącego związane jest także złożenie własnoręczności podpisu.

Opracował:

Data:

Akceptował:

Data:

Zatwierdził:

Data: