



Starostwo Powiatowe w Kielcach

ul. Wrzosowa 44

Tel. /0-41/200-12-00

Fax. /0-41/200-12-10

www.powiat.kielce.pl

e-mail: starostwo@powiat.kielce.pl

Karta Opisu Usługi RK -1

Wniosek konsumentki

Podstawa prawna wykonywania usługi:

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2019.369).

Wymagane dokumenty:

Rzecznik Konsumentów prowadzi sprawy na podstawie **wniosku konsumentkiego**.

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 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 Konsumentów 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: szyba.r@powiat.kielce.pl lub za pośrednictwem platformy www.epuap.gov.pl
2. Sprawa podejmowana jest przez Rzecznika Konsumentów tylko wówczas gdy ma charakter sprawy konsumentkiej, wniosek jest zasadny w świetle obowiązujących przepisów prawa i dotyczy naruszenia praw lub interesów konsumenta. Przy braku spełnienia powyższych warunków Rzecznik Konsumentów może odmówić podjęcia czynności w sprawie.
3. Do wniosku konsumentkiego 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.
4. Konsument, którego sprawa jest prowadzona przez Rzecznika Konsumentów obowiązany jest do niezwłocznego przekazania pracownikom Biura informacji dotyczącej zmiany stanu faktycznego lub prawnego sprawy oraz ustosunkowywać się do uzyskanych przez Rzecznika Konsumentów dowodów i informacji w przeciwnym razie uznaje się, iż konsument zrezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń przy pomocy Rzecznika Konsumentów.

Oplaty:

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

Miejsce załatwienia sprawy:

Osobiście lub telefonicznie w przypadku porad prawnych: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Starostwo Powiatowe w Kielcach przy ul. Wrzosowej 44, II piętro p. 261, poniedziałek od godz. 12⁰⁰ do 19⁰⁰, wtorek-piątek od godz. 6.45 do 15⁰⁰, 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 konsumenckich.**

Poczta elektroniczna: szyba.r@powiat.kielce.pl

Adres skrytki w systemie epuap: /9692uwmtmt/skrytka

Termin i sposób załatwienia sprawy:

1. Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego, bez zbędnej zwłoki od daty zarejestrowania kompletnego wniosku konsumenckiego.
2. Rzecznik Konsumentów 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 Konsumentów podejmuje głównie działania polubowne. Jeżeli przedsiębiorca w odpowiedzi na wystąpienie wyraża zgodę na spełnienie żądania konsumenta, to Rzecznik Konsumentów informuje o tym fakcie konsumenta określając działania jakie winny być podjęte w celu realizacji żądania. W sytuacji nie wyrażenia zgody na spełnienie żądania konsumenta Rzecznik Konsumentów informuje o tym konsumenta i określa prawne możliwości realizacji jego żądania.
4. W przypadku odrzucenia przez przedsiębiorcę argumentów przedstawionych przez Rzecznika Konsumentów, konsumentowi dla dochodzenia roszczeń pozostaje droga sądowa.
5. 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 Konsumentów 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 Konsumentów.
6. Rzecznik Konsumentów 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.
7. Rzecznik Konsumentów nie sporządza ekspertyz w sprawach wymagających wiedzy specjalistycznej.
8. Rzecznik Konsumentów 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 Konsumentów nie działa w trybie Kodeksu postępowania administracyjnego, nie wydaje rozstrzygnięć administracyjnych.

Osoby uprawnione do ubiegania się o realizację usługi:

Osoby fizyczne, będące konsumentami zamieszkałymi wyłącznie na terenie Powiatu Kieleckiego

Uwagi:

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 założenie własnoręczności podpisu.