

KARTA OPISU USŁUGI RK.0143.1.2018**Stan na dzień 17.07.2018 r.**

	Starostwo Powiatowe w Końskich ul. Stanisława Staszica 2, 26–200 Końskie tel. 41 372 41 34, 41 372 82 50 fax. 41 372 83 20 www.konecki.powiat.pl e-mail:starostwo@konecki.powiat.pl
Starostwo Powiatowe czynne jest od poniedziałku do piątku w godz. 7.30 – 15.30	Sprawy prowadzi: Powiatowy Rzecznik Konsumentów Miejsce Pokój nr 208, II piętro Informacja tel. 41 260 47 80 e-mail: rzecznik.konsum@konecki.powiat.pl
Nazwa karty Obsługa konsumentów	
I Podstawa prawna wykonywania usługi (najważniejsze akty prawne): 1. Ustawa z dn. 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 798 z późn. zm.), 2. Ustawa z dn. 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.), 3. Ustawa z dn. 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 z późn. zm.).	
II Wymagane dokumenty: 1. Wniosek o udzielenie pomocy prawnej konsumentowi. Konsumentom mogą zwracać się także o udzielenie pomocy prawnej w innej formie niż pisemna, mianowicie: osobiście, telefonicznie lub elektronicznie (dotyczy to między innymi porad udzielanych w celach informacyjnych, edukacyjnych, udzielanych przed powstaniem stosunku prawnego oraz świadczonej pomocy w sporządzaniu pism reklamacyjnych i sądowych). 2. Do wniosku należy dołączyć niezbędną dokumentację potwierdzającą opisywany przez konsumenta stan faktyczny sprawy oraz zasadność wniosku (dokumenty wymagane zależnie od rodzaju sprawy).	
III Miejsce składania dokumentów: Kancelaria Ogólna Starostwa Powiatowego w Końskich ul. Stanisława Staszica 2 – parter, pokój nr 1.	
IV Oplaty: Nie dotyczy.	
V Sposób załatwienia sprawy: Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela bezpłatnych porad i informacji prawnych w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, świadczy pomoc w zakresie sporządzania pism reklamacyjnych i sądowych, a także występuje do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień oraz prowadzi mediacje w tych sprawach. Rzecznik udziela porad konsumentom zgłaszającym się osobiście	

lub telefonicznie (także drogą elektroniczną), prowadzi również postępowania na wniesiony przez konsumenta pisemny wniosek. Wniosek o udzielenie pomocy prawnej rozpatrywany jest pod względem formalnym (między innymi dla określenia statusu wnioskodawcy jako konsumenta, ustalenia właściwości rzecznika w sprawie), jak i materialnym (ocena zasadności wniosku).

Zakres podjętych działań zależy od oceny, wynikającej z dokumentacji załączonej do wniosku, sytuacji faktycznej w związku z jej oceną prawną. W poszczególnych przypadkach możliwe jest zakończenie postępowania na etapie wstępnej oceny (np. ze względu na możliwość skorzystania przez konsumenta z postępowania reklamacyjnego, bezzasadność żądań konsumenta). W przypadku, kiedy wystąpienie rzecznika oraz mediacja z przedsiębiorcą nie doprowadzają do załatwienia sprawy zgodnie z oczekiwaniami konsumenta, rzecznik w ramach pomocy prawnej może sporządzić dla konsumenta pozew do sądu powszechnego lub konsumenckiego (udziela także pomocy w toczącym się postępowaniu sądowym). W zakresie swej działalności rzecznik współpracuje z innymi organami ochrony praw i interesów konsumentów (przekazuje wnioski konsumentów do rozpoznania, dokonuje zgłoszeń czynów niezgodnych z prawem, wnosi o podjęcie prawem przewidzianych działań).

VI Odbiór informacji:

Osobiście, telefonicznie, listownie.

VII Termin załatwienia sprawy:

Porady i informacje ogólne oraz pomoc w sporządzaniu pism reklamacyjnych i sądowych udzielana jest bez zbędnej zwłoki. W przypadku konieczności pisemnego wystąpienia rzecznika do przedsiębiorcy, termin załatwienia sprawy uzależniony jest od rodzaju i stopnia skomplikowania sprawy, czasu oczekiwania na odpowiedź przedsiębiorcy lub zajęcie stanowiska przez inny organ albo instytucję).

VIII Tryb odwoławczy:

Nie dotyczy.

IX Inne informacje:

Nie dotyczy.