

Powiatowy Rzecznik Konsumentów (PRK)

Paulina Brzózka
tel. 76 506 53 17
pok. 112 - I piętro

rzecznik@powiat-zlotoryja.pl

Pl. Niepodległości 8

59-500 Złotoryja,
fax. (76) 8786-955

Poniedziałek: 7.30 - 13.00

Wtorek: 9.30 - 12.30

Środa: 10.30 - 14.30

Czwartek: 7.30 - 11.00

Piątek: 7.30 - 14.30

**Przyjęcie interesantów w innych godzinach
po wcześniejszym umówieniu telefonicznym.**

Rzecznik konsumentów wykonuje zadania powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów.

Do zadań **Powiatowego Rzecznika Konsumentów** należy w szczególności:

- 1) zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
 - 2) składania wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
 - 3) występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
 - 4) współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
2. Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy również:
- 1) realizacja zadań wynikających z rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 23 grudnia 2016 r. w sprawie trybu podziału rezerwy celowej na wypłatę świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka (Dz. U. z 2016 r., poz. 2275), zamieszkałych na terenie Powiatu,
 - 2) prowadzenie archiwum zakładowego, w tym:
 - a) przejmowanie dokumentacji,
 - b) przechowywanie i zabezpieczanie zgromadzonej dokumentacji oraz prowadzenie jej ewidencji,
 - c) przeprowadzanie skontrum dokumentacji,
 - d) udostępnianie przechowywanej dokumentacji,
 - e) inicjowanie brakowania dokumentacji niearchiwalnej oraz udział w jej komisyjnym brakowaniu,
 - f) przygotowanie materiałów archiwalnych do przekazania i udział w ich przekazaniu do archiwum państwowego,
 - g) sporządzanie rocznych sprawozdań z działalności archiwum zakładowego i stanu dokumentacji w archiwum zakładowym,
 - h) doradzanie komórkom organizacyjnym w zakresie właściwego postępowania z dokumentacją.

Rolą rzecznika jest przede wszystkim udzielanie konsumentom porad i informacji prawnej. W sprawach, w których rzecznik dostrzega naruszenie interesu konsumenta, a przy tym szansę na polubowne rozstrzygnięcie sporu albo widzi potrzebę wyjaśnienia okoliczności faktycznych – występuje do przedsiębiorców.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą.

*Zgodnie z art. 22¹ kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Biuletyn Informacji Publicznej Powiatu Złotoryjskiego

*Zgodnie z art. 43¹ k.c. przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotoryi działa wyłącznie na rzecz mieszkańców Powiatu Złotoryjskiego.

Osoby mieszkające poza Powiatem Złotoryjskim powinny zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumentów w swoim mieście lub powiecie.

Dane rzeczników konsumentów na terenie kraju można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów <https://uokik.gov.pl/rzeczniczy-konsumentow>.

Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie orzeka w sprawach, nie wydaje nakazów, zakazów, nie nakłada kar.

Analiza zgłaszanej Rzecznikowi Konsumentów sprawy wymaga zapoznania się z całą zgromadzoną dokumentacją (np. umowy, rachunki, zgłoszenia reklamacyjne oraz korespondencja między stronami w sprawie). Rzecznik występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów zarówno osobiście, jak i telefonicznie. Wnoszone sprawy są rejestrowane w podziale na porady i informacje oraz interwencje. W przypadku podejmowania interwencji, konsument składa stosowny wniosek. Interwencje są monitorowane co do terminu załatwienia sprawy, a w przypadku braku odpowiedzi monitorowane. W przypadku uporczywego uchylania się od odpowiedzi, rzecznik korzysta z możliwości wnioskowania do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą przewidzianą w art. 42 ust. 4 w związku z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Sprawy rozpatrywane są według kolejności wpływu.

Zgłoszenie sprawy ułatwi wzór wniosku o pomoc, udostępniony poniżej.