**Informacje ułatwiające skorzystanie z pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Pani Sabina Wlezień przyjmuje strony wyłącznie czwartki w godzinach od 11.30 do 14.30.**

Pokój 312 (II piętro) w Starostwie Powiatowym w Ropczycach

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawą prawną działalności rzecznika jest *ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 z późn. zm.).*
2. Rzecznik udziela pomocy wyłącznie osobom fizycznym (w sprawach nie związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej),
w sporach z przedsiębiorcą (sprzedawcą, producentem, dystrybutorem).
3. Porady oraz informacje prawne w zakresie ochrony interesów konsumentów udzielane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów są bezpłatne.
	* 1. osobiście – w każdy czwartek w godzinach od 11.30 do 15.30;
		2. poczta elektroniczną - pod adresem sekretariat@spropczyce.plw tytule „do rzecznika konsumentów”
4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie dysponuje środkami przymusu, za pomocą których mógłby wpłynąć na przedsiębiorcę w celu spełnienia roszczeń/żądań konsumenta. Postępowania prowadzone przez rzecznika mają charakter polubowny, co oznacza, że przedsiębiorca może podtrzymać swoją negatywną decyzję w sprawie.
5. W razie odrzucenia przez przedsiębiorcę argumentów przedstawionych przez rzecznika, konsument może dochodzić roszczenia w postępowaniu sądowym.
6. Prowadzona przez rzecznika interwencja w sprawie nie przerywa biegu przedawnienia.
7. Porady prawne i informacje są udzielane przez rzecznika na bieżąco według kolejności zgłoszenia. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego/odwoławczego.
8. W celu wystąpienia przez Rzecznika do przedsiębiorcy w sprawie konsumenckiej, konsument powinien złożyć pisemny wniosek.
9. **Podpisany „Wniosek Konsumenta” wraz załącznikami (m.in. kopie dowodów zakupu, umowy, reklamacji, odpowiedzi na reklamację, odmowy załatwienia reklamacji) należy złożyć:**
	* 1. **osobiście w siedzibie Starostwa Powiatowego w Ropczycach,**
		2. **za pośrednictwem poczty tradycyjnej.**
10. Jeśli złożony wniosek zawiera braki formalne, rzecznik wzywa konsumenta do jego uzupełnienia, w terminie 7-dniowym. W przypadku nieuzupełnienia wniosku we wskazanym terminie, zostanie on pozostawiony bez rozpatrzenia.
11. Wnioski konsumentów są realizowane przez rzecznika według kolejności wpływu.
12. Termin załatwienia sprawy uzależniony jest od:
	* 1. ilości składanych wniosków,
		2. ilości prowadzonych spraw,
		3. udzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę.
13. Dane osobowe ujawnione przy udzielaniu porad i informacji są przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych, w szczególności w celu zapewnienia przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ropczycach pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta.

**Zadania Rzecznika**

Zgodnie z art. 42 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275.)* do zadań rzecznika konsumentów należy:

* zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej
w zakresie ochrony interesów konsumentów;
* składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
* występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
* współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
* wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

**Z uwagi na dużą ilość wniosków dot. rozpoznania sprawy prosimy o cierpliwość w oczekiwaniu na realizację złożonych wniosków.**