

# Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Adres: Starostwo Powiatowe, ul. Wiśniowa 10, 29-100 Włoszczowa

Telefon: 41 39 45 102

email: [konsument@powiat-wloszczowa.pl](mailto:konsument@powiat-wloszczowa.pl)

## Dni i godziny urzędowania: drugi i czwarty poniedziałek miesiąca od 7.30 do 15.30

Powiatowy rzecznik konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów. Podstawę prawną działania rzecznika konsumentów stanowią przepisy ustawy z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.).

Do zadań rzecznika należy w szczególności:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów,
- udzielanie konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

Rzecznik konsumentów może również:

- sygnalizować Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej,
- składać wnioski o zmianę lub stanowienie prawa miejscowego w sprawach ochrony konsumentów,
- występować z wnioskiem o ukaranie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
- reprezentować grupę konsumentów w postępowaniu grupowym.

Rolą rzecznika jest przede wszystkim udzielanie konsumentom porad i informacji prawnej. Rzecznik konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie orzeka w sprawach, nie wydaje nakazów ani zakazów, nie nakłada kar.

W tych 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. W sprawach, w których w ocenie rzecznika naruszony został interes konsumenta ale strony przedstawiają zupełnie odmienny stan faktyczny albo kiedy polubowne zakończenie sporu okazuje się niemożliwe – rzecznik może udzielić pomocy w dochodzeniu roszczeń przed sądem.

Rzecznik konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Sprawy konsumenckie to w szczególności sprawy dotyczące:

- umów sprzedaży,
- umów o dzieło i o świadczenie usług przez „fachowców”, a więc przez serwisy naprawcze, firmy świadczące usługi remontowe, wykonawców mebli, stolarki okiennej i innych rzeczy wykonywanych na zamówienie,
- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, turystycznych, przewozowych i pocztowych, bankowych, ubezpieczeniowych, energetycznych, związanych z obrotem nieruchomościami, edukacyjnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Włoszczowie działa wyłącznie na rzecz mieszkańców powiatu włoszczowskiego. Inne osoby 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 [http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona\\_konsumentow/rzeczniczy/](http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/rzeczniczy/).

Każdy konsument, mający problem z przedsiębiorcą, może także zwrócić się po poradę prawną, dzwoniąc pod numer

**801 440 220.** Porady są bezpłatne, dzwoniący ponosi jedynie koszt połączenia zgodny z taryfą swojego operatora. Konsumentom mogą uzyskać bezpłatną poradę również drogą elektroniczną pod adresem: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) Odpowiedź na otrzymaną wiadomość zostanie udzielona w terminie 5 dni roboczych, zaś w przypadku spraw wymagających uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentacji termin ten może ulec wydłużeniu do maksymalnie 10 dni roboczych.

Realizacja zadań „Infolinia Konsumentka” oraz „Konsumentkie Centrum E-porad” finansowana jest przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.