

KARTA USŁUG



Starostwo Powiatowe w Kluczborku
ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

www.powiatkluczborski.pl starostwo@powiatkluczborski.pl
tel. 077 418-52-18 faks 077 418-65-20

KZ.0143.7.2.2011.JK

Data zatwierdzenia:
01.12.2008 r.

Data aktualizacji:
20.04.2016 r.

W sprawie:

Porady telefoniczne w sprawach konsumenckich

1. Od czego zacząć?

Przedłożyć Rzecznikowi Konsumentów drogą telefoniczną istoty sprawy, której porada ma dotyczyć

2. Ile trzeba płacić za załatwienie sprawy?

Porady są nieodpłatne

3. Wydział odpowiedzialny za załatwienie sprawy:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
(tel. 077 418 52 18 wew. 176, e-mail: ochronakonsumenta@powiatkluczborski.pl, pokój nr 409).

4. Jak długo czeka się na załatwienie sprawy?

Porada udzielona jest podczas rozmowy telefonicznej z rzecznikiem lub według poczynionych ustaleń.

5. W jaki sposób odebrać dokument kończący sprawę?

Porada udzielana jest ustnie. Rzecznik Konsumentów udziela porad telefonicznych w następujące dni:
wtorek i czwartek- w godzinach 7.30 do 10.00,
środa - w godzinach 13.00 do 15.00

6. Przepisy prawne obowiązujące przy postępowaniu w danej sprawie:

- Kodeks cywilny,
- Kodeks postępowania cywilnego,
- Kodeks postępowania administracyjnego,
- ustawa z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
- ustawa z dnia 30.05.2014r. o prawach konsumenta,
- ustawa z dnia 23.08.2007r. o nieuczciwych praktykach rynkowych,
- ustawa z dnia 16.04.1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- ustawa z dnia 20.07.2001r. o kredycie konsumenckim,
- ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych,
- ustawa z dnia 12.12.2003r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów,
- ustawa z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych,
- ustawa z dnia 16.07.2004r. prawo telekomunikacyjne,
- ustawa z dnia 10.04.1997r. prawo energetyczne.

7. O czym wnioskodawca wiedzieć powinien?
Udzielenie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kompetentnej pomocy uzależnione jest od właściwego, wyczerpującego okoliczności sprawy, której dotyczy porada, sposobu przekazania przez konsumenta zaistniałego problemu.
8. Co przysługuje wnioskodawcy?
§ Skarga do Starosty Kluczborskiego
9. Wzór wniosku do pobrania:
Nie dotyczy
DODATKOWE UWAGI: Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela osobom fizycznym porad dotyczących jedynie spraw konsumenckich. Takimi sprawami <u>nie są</u> między innymi: sprawy z zakresu prawa karnego oraz wykroczeń, rodzinnego, administracyjnego- w tym sporów z instytucjami publicznymi, spory pomiędzy przedsiębiorcami dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej.
Godziny urzędowania Starostwa Powiatowego w Kluczborku: Poniedziałek godz. 8.00 – 16.00 Wtorek-Piątek godz. 7.00-15.00
Opracował: Janusz Kuliberda Zatwierdził: Adam Radom