

Powiatowy Rzecznik Konsumentów (PRK)

Paulina Brzózka
tel. 76 506 53 18
pok. 113 - I piętro

rzecznik@powiat-zlotoryja.pl

Pl. Niepodległości 8

59-500 Złotoryja,
fax. (76) 8786-955

Rzecznik przyjmuje interesantów w:

- poniedziałek- godz. **7.30 - 11.30**

- wtorek- **7.30 - 10.30**

- środa- **7.30 - 10.30**

- czwartek- **11.30 - 14.30**

- piątek- **11.30 - 14.30**

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 stanowienia 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.

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

Biuletyn Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Złotoryi

niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

*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 http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/rzecznicy.

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.