


|  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
|  <p>Starostwo Powiatowe<br/>w Suwałkach</p> | <b>KARTA INFORMACYJNA</b>            | <b>PRK</b><br>(trzyliterowy skrót komórki –<br>kolejny numer Kartv) |
|  | <b>Udzielnie porad konsumenckich</b> | Wydanie nr 4 z dnia<br>24.06.2013 r.                                |

## I. PODSTAWA PRAWNA

1. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.Nr 50, poz.331 ze zm.).
2. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 27.02.2013 r. poz.267)

## II. WYMAGANE DOKUMENTY

W zależności od charakteru sprawy :

1. Dokument potwierdzający zakup lub wykonanie usługi ( zamówienie, faktura, paragon ).
2. Zgłoszenie reklamacji ( protokół , inny dokument przyjęcia reklamacji).
3. Rozpatrzenie reklamacji przez sprzedawcę , usługodawcę .
4. W przypadku korzystania z gwarancji - karta gwarancyjna , inne dokumenty związane z naprawą lub wymianą towaru w ramach gwarancji.
5. Inne , posiadane przez konsumenta dokumenty w danej sprawie.

## III. OPŁATY

Pomoc prawna udzielana jest bezpłatnie.

## IV. TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY

Termin załatwienia sprawy określa art. 35 kodeksu postępowania administracyjnego:

- organy administracji publicznej obowiązane są załatwiać sprawę bez zbędnej zwłoki,
- niezwłocznie powinny być załatwione sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę.

## V. SPRAWY ZAŁATWIA I UDZIELA WYJAŚNIEŃ

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Starostwo Powiatowe w Suwałkach ul. Świerkowa 60 , 16-400 Suwałki; pokój nr 122, tel. 087 565 92 77.

## VI. MIEJSCE ZŁOŻENIA DOKUMENTÓW

Starostwo Powiatowe w Suwałkach , ul. Świerkowa 60 16-400 Suwałki, Biuro Obsługi Klienta , pokój Nr 20 bądź bezpośrednio u rzecznika pokój nr 122 .

## VII. TRYB ODWOŁAWCZY

Brak trybu odwoławczego.

## VII. UWAGI

- W przypadku braku kompletu dokumentów wnioskodawca zostanie wezwany do ich uzupełnienia.
- pomoc prawna udzielana jest przez rzecznika tylko w zakresie prawa konsumenckiego tylko osobom zdefiniowanym art. 384 § 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.Nr 16, -poz.93 ze zmianami).
- Pomoc prawna w zakresie prawa konsumenckiego udzielana w formie ustnej lub pisemnej,
- Pomoc udzielana ustnie przebiega w formie rozmowy rzecznika z konsumentem osobiście bądź telefonicznie. Jeżeli rzecznik uzna, że sprawa jest na tyle skomplikowana ,że nie da się jej rozwiązać od razu a konsument stwierdza, że sam sobie nie poradzi wówczas spisywany jest formularz konsumencki, a konsument składa wszelkie istotne dla sprawy dokumenty, bądź rzecznik prosi w rozmowie telefonicznej o dostarczenie niezbędnych dokumentów w danej sprawie do jego biura celem podjęcia odpowiednich kroków.
- Pomoc udzielana w formie pisemnej następuje wówczas, gdy do Rzecznika skierowane jest pismo (e-mail )od konsumenta z prośbą o pomoc lub też gdy został spisany formularz konsumencki.
- Powiatowi Rzecznicy Konsumentów przypisani są według miejsca zamieszkania konsumenta