



Starostwo Powiatu Warszawskiego Zachodniego
05-850 Ożarów Mazowiecki, ul. Poznańska 129/133
tel. +48 (22) 733 72 00; fax +48 (22) 733 72 01
<http://www.pwz.pl> e-mail: kancelaria@pwz.pl

Karta Informacyjna Usługi

POSTĘPOWANIA W ZAKRESIE PRAW KONSUMENCKICH

I. Podstawa Prawna

Art. 42. ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.2019.369 t.j.)

II. Wymagane wnioski

Wniosek do Powiatowego Rzecznika Konsumentów

III. Wymagane załączniki

kserokopie wszystkich posiadanych dokumentów dotyczących sprawy, np. dowód zakupu towaru – paragon; warunki gwarancji – karta gwarancyjna; treść zawartej umowy wraz z regulaminem świadczenia usług; zgłoszenie reklamacyjne; wszelka korespondencja prowadzona z przedsiębiorcą

IV. Dokumenty do wglądu

Dokumenty potwierdzające naruszenie prawa konsumenta np. umowa, paragon, faktura, gwarancja, zgłoszenie reklamacji, stanowisko sprzedawcy/przedsiębiorcy dotyczące zgłoszonej reklamacji i inne.

Wymagane dokumenty należy dostarczyć do urzędu na jeden z poniższych sposobów:

- Złożyć osobiście w urzędzie w godzinach jego pracy.
- Przesłać pocztą tradycyjną.
- Przesłać drogą elektroniczną przy pomocy skrzynki podawczej ePUAP, o ile Wnioskodawca posiada bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem lub podpis elektroniczny złożony z wykorzystaniem Profilu Zaufanego.

V. Opłaty

Poradnictwo konsumenckie jest wolne od opłat

VI. Termin załatwienia sprawy

Porady prawne udzielane są na bieżąco.

W przypadku spraw, które wymagają interwencji Rzecznika tryb postępowania jest następujący: Wniosek konsumenta o podjęcie interwencji w jego sprawie, jest badany pod względem kompletności i zasadności. Jeżeli informacje zawarte we wniosku nie pozwalają na podjęcie interwencji konsument jest wzywany do udzielenia dodatkowych wyjaśnień. Następnie Rzecznik występuje do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień w terminie 14 dni. Po otrzymaniu wyjaśnień od przedsiębiorcy są one przesyłane konsumentowi z prośbą o ustosunkowanie się lub sugestią Rzecznika co do dalszych kroków prawnych. Sprawy są załatwiane zgodnie z kolejnością wpływu.

VII. Miejsce załatwienia sprawy

Dyżury Rzecznika Konsumentów ustanowionego dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego odbywają się 2 razy w tygodniu: w poniedziałek od godz. 12.00-15.00 oraz środę od godziny 12.00 do 15.00. Dyżury odbywają się w siedzibie Starostwa Powiatu Warszawskiego Zachodniego w Ożarowie Mazowieckim przy ul. Poznańskiej 129/133, w pok. 4 a Wejście F (od strony Urzędu Pocztowego) Poradę można uzyskać również telefonicznie pod numerem telefonu: 22 733 72 82.

VIII. Tryb odwoławczy

Nie przysługuje

IX. Uwagi

Rzecznik Konsumentów ustanowiony dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego udziela porad wyłącznie mieszkańcom Powiatu Warszawskiego Zachodniego.

Wniosek o interwencję lub poradę prawną winien zawierać dane osobowe i adresowe.

Porady i pomoc prawna udzielane są tylko konsumentom, tj. osobom, które dokonują z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.