

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Karta usługi

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Data zatwierdzenia

2019-09-12

Urząd Miasta Rzeszowa

1. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy

Formularze dostępne w Biurze Ochrony Konsumentów oraz bezpośrednio: [formularz o poradę link](#)

Załączniki:

Umowy, paragony, faktury VAT, korespondencja reklamacyjna.

2. Złożenie wniosku drogą elektroniczną

Złożenie wniosku drogą elektroniczną na adres konsument@erzeszow.pl

3. Opłaty

Wszystkie wnioski i zapytania kierowane do Biura Ochrony Konsumentów nie podlegają opłatom.

4. Miejsce złożenia dokumentów

Wypełniony formularz wniosku o udzielenie porady wraz z załącznikami winien być złożony w Biurze Ochrony Konsumentów. Gdy porada jest udzielana telefonicznie nie ma konieczności składania jakichkolwiek dokumentów, jednak w tej formie porady mają charakter ogólny.

5. Sposób i termin załatwienia sprawy

Udzielenie porady osobistej odbywa się bezpośrednio podczas wizyty konsumenta. Jeżeli dokumentacja reklamacyjna jest niepełna, w ramach wizyty Biuro sporządza stosowne pisma w imieniu konsumentów.

Udzielenie odpowiedzi na zapytania elektroniczne i pisemne odbywa się w terminie do 14 dni. Jeśli podniesiona problematyka wymaga analizy szerszego materiału (regulaminów świadczenia usług, ogólnych warunków umów itp.) odpowiedź jest udzielana w terminie miesięcznym.

6. Tryb odwoławczy

Nie ma trybu odwoławczego od udzielonej informacji prawnej. Dodatkową poradę prawną można jednak uzyskać w organizacjach konsumenckich, lista na stronie [Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów link](#)

W ramach tej kompetencji udzielane są:

- bezpośrednie porady konsumenckie w biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie, ul. Baldachówka 8/9, 35-061 Rzeszów w godzinach od 7.30 do 15.30, w środy do godz. 17.00;
- telefoniczne porady konsumenckie, tel.17 875 46 91;
- poprzez pocztę elektroniczną: konsument@erzeszow.pl.

7. Podstawa prawna

Art. 42 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024r.,poz.1616)

8. Uwagi

-

Dane karty usług

Opracował	Radomir Stasicki	9.12.2019r
Zatwierdził	Radomir Stasicki	9.12.2019
Osoba odpowiedzialna za aktualizację karty	Marietta Benedyk	9.12.2019r