

STAROSTWO POWIATOWE W BIELSKU PODLASKIM 17-100 Bielsk Podlaski, ul. Mickiewicza 46 tel. 85 833 26 16, faks 85 833 26 12 http://www.powiatbielski.pl	STRONA 1/2
KARTA USŁUGI NR: PO-4.1/Z-2/RK-1 POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW (RK)	ZMIANA 11 30.10.2023
Nazwa usługi: WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH Z ZAKRESU OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	

PODSTAWA PRAWNA:

- ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, z późn. zm.),
- ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2023 r. poz. 1028, z późn. zm.),
- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z późn. zm.),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, z późn. zm.).

WYMAGANE DOKUMENTY:

Pisemna prośba (podanie) (formularz do pobrania) zawierająca:

- imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz telefon wnioskodawcy,
- określenie roszczenia wobec przedsiębiorcy oraz określenie oczekiwanej pomocy ze strony Rzecznika,
- uzasadnienie swojego stanowiska w sprawie (np. dlaczego konsument nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji),
- inne istotne okoliczności mające wpływ na rozstrzygnięcie sprawy.

Ponadto należy dołączyć (kserokopie):

- dokument zakupu towaru/usługi (paragon, rachunek, faktura, umowa),
- zgłoszenie reklamacyjne,
- odpowiedź przedsiębiorcy z ewentualną opinią rzeczoznawcy,
- gwarancję (jeżeli roszczenie wynikało z odpowiedzialności gwaranta),
- wszelką inną korespondencję w sprawie.

Należy również przedłożyć do wglądu oryginały powyższych dokumentów.

OPLATY:

- Nie pobiera się.

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy niezwłocznie po otrzymaniu podania, nie później jednak niż w terminie 14 dni. Końcowe załatwienie sprawy uzależnione jest od złożoności problemu, terminów oczekiwania na odpowiedź przedsiębiorcy, opinię rzeczoznawcy bądź stanowisko innych organów i instytucji.

W przypadku, kiedy wystąpienie Rzecznika nie doprowadza do załatwienia sprawy zgodnie z oczekiwaniami konsumenta – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ramach pomocy

STAROSTWO POWIATOWE W BIELSKU PODLASKIM 17-100 Bielsk Podlaski, ul. Mickiewicza 46 tel. 85 833 26 16, faks 85 833 26 12 http://www.powiatbielski.pl	STRONA 2/2
KARTA USŁUGI NR: PO-4.1/Z-2/RK-1 POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW (RK)	ZMIANA 11 30.10.2023
Nazwa usługi: WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH Z ZAKRESU OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	

prawnej sporządza wniosek do sądu powszechnego i – za zgodą konsumenta – uczestniczy w toczącym się postępowaniu sądowym.

ODPOWIEDZIALNY ZA ZAŁATWIENIE SPRAWY:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów – mgr Sebastian Tomasz Bendella
17-100 Bielsk Podlaski, ul. Mickiewicza 46
III piętro, pokój nr 317
tel. 85 833 26 35
e-mail: s.bendella@starostwo.pl

Wniosek wraz załącznikami należy złożyć w Biurze Obsługi Klienta (ul. Mickiewicza 46, parter) w godzinach pracy Starostwa, tj.: poniedziałek - piątek od 7³⁰ do 15³⁰.
Wskazane jest wcześniejsze omówienie sprawy bezpośrednio z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów. Kontakt bezpośredni z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w poniedziałki i czwartki od 7³⁰ do 15³⁰.

TRYB ODWOŁAWCZY:

Nie przysługuje.

UWAGI:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie jest pełnomocnikiem (adwokatem) działającym w imieniu i na zlecenie konsumentów, natomiast w sprawach sądowych występuje na rzecz (obok) konsumentów.

ZAŁĄCZNIKI:

PO-4.1/Z-2/RK-1/F₁ Podanie do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku Podlaskim (treść i forma złożonego podania może odbiegać od załączonego wzoru stosownie do indywidualnego charakteru sprawy)

CEL:

100% wystąpień do przedsiębiorców sporządzonych w terminie 14 dni