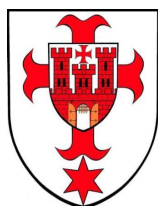


# KARTA USŁUG



**Starostwo Powiatowe w Kluczborku**  
ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork  
**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

www.powiatkluczborski.pl starostwo@powiatkluczborski.pl  
**tel.** 77 418-52-18, 77 418-53-81, 77 418-18-06  
**faks** 77 418-65-20  
**NIP** 751-153-48-93, **REGON** 531412214

KZ.0143.7.2.2011.JK

Data zatwierdzenia:  
07.06.2011 r.

## **W sprawie:**

*Porady telefoniczne w sprawach konsumenckich*

### **1. Od czego zacząć?**

Przedłożyć Rzecznikowi Konsumentów drogą telefoniczną istoty sprawy, której porada ma dotyczyć

### **2. Ile trzeba płacić za załatwienie sprawy?**

Porady są nieodpłatne

### **3. Wydział odpowiedzialny za załatwienie sprawy:**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów (tel. 77 418 52 18 wew. 176, e-mail: ochrona konsumenta@powiatkluczorski.pl, pokój nr 409).

### **4. Jak długo czeka się na załatwienie sprawy?**

Porada udzielona jest podczas rozmowy telefonicznej z rzecznikiem lub według poczynionych ustaleń

### **5. W jaki sposób odebrać dokument kończący sprawę?**

Porada udzielana jest ustnie

### **6. Przepisy prawne obowiązujące przy postępowaniu w danej sprawie:**

- Kodeks cywilny (Dz.U.16/1964 poz. 93 ze zm.),
- Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U.43/1964 poz.. 296 ze zm.),
- Kodeks postępowania administracyjnego ( Dz. U.98/2000 poz. 1071 ze zm.),
- ustawa z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 50/2007 poz. 331 ze zm.),
- ustawa z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. 141/2002 poz. 1176 ze zm.),
- ustawa z dnia 2.03.2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 22/2000 poz. 271 ze zm.),
- ustawa z dnia 23.08.2007r. o nieuczciwych praktykach rynkowych (Dz. U. 171/2007 poz. 1206),

- ustawa z dnia 20.07.2001r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. 100/2001 poz. 1081 ze zm.),
- ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 101/2002 poz. 926 ze zm.) ,
- ustawa z dnia 12.12.2003r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz.U.229/2003 poz. 2275 ze zm.),
- ustawa z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. 223/2004 poz. 2268 ze zm.),
- ustawa z dnia 16.07.2004r. prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 171/2004 poz. 1800 ze zm.),
- ustawa z dnia 10.04.1997r. prawo energetyczne ( Dz. U. 89/2006 poz. 625 ze zm.).

#### **7. O czym wnioskodawca wiedzieć powinien?**

Udzielenie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kompetentnej pomocy uzależnione jest od właściwego, wyczerpującego okoliczności sprawy, której dotyczy porada, sposobu przekazania przez konsumenta zaistniałego problemu.

#### **8. Co przysługuje wnioskodawcy?**

- Skarga do Starosty Kluczborskiego

#### **9. Wzór wniosku do pobrania:**

Nie dotyczy

#### **DODATKOWE UWAGI:**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela osobom fizycznym porad dotyczących jedynie spraw konsumenckich.

Takimi sprawami nie są między innymi: sprawy z zakresu prawa karnego oraz wykroczeń, rodzinnego, administracyjnego- w tym sporów z instytucjami publicznymi, spory pomiędzy przedsiębiorcami dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej.

#### **Godziny urzędowania Starostwa Powiatowego w Kluczborku:**

Poniedziałek  
godz. 8.00 – 16.00  
Wtorek-Piątek  
godz. 7.00-15.00

Opracował: Janusz Kuliberda

Zatwierdził: Adam Radom

