

KARTA USŁUGI NR: RK-01

Starostwo Powiatowe w Rawie Mazowieckiej
Plac Wolności 1
96-200 Rawa Mazowiecka

Nazwa usługi	UDZIELANIE PORAD I POMOCY KONSUMENTOM
Komorka właściwa do załatwienia sprawy	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Adres, telefon/ fax	Pl. Wolności 1 pok. 113, I piętro tel. 46 814-46-31 wew. 22 e-mail: rzecznik@powiatrawski.pl Godziny urzędowania: wtorek 8.00- 11.00 piątek 10.00- 12.00
Osoby odpowiedzialne	Tomasz Goraj
Podstawa prawna	-Ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827) -Ustawa z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) -Ustawa z 05.06.1998 r. o samorządzie powiatowym -Ustawa z dnia 15.12.2000 r. o Inspekcji Handlowej -Ustawa z dnia 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim
Wymagane dokumenty	1. Udzielanie bezpłatnych porad: nie są wymagane dokumenty 2. Udzielanie pomocy konsumentom · wnioski o udzielenie porady/ pomocy konsumentowi, · kopie dokumentów dotyczące sprawy, potwierdzające stan faktyczny (np. dowód zakupu, umowa o dzieło, umowa zlecenia, reklamacja, korespondencja z przedsiębiorcą)

Forma i miejsce wnoszenia podania/ wniosku	Osobiście, przez ustanowionego pełnomocnika w Kancelarii Starostwa, Plac Wolności 1, parter, pokój nr 1 lub pocztą na adres Starostwa z dopiskiem „Powiatowy Rzecznik Konsumentów” lub drogą elektroniczną na adres e-mail: rzecznik@powiatrawski.pl
Formularze do pobrania	Wniosek o udzielenie porady/ pomocy w zakresie praw konsumenckich
Oplaty	Brak opłat
Forma załatwienia sprawy	Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela bezpłatnych porad i informacji telefonicznie lub bezpośrednio w siedzibie Rzecznika
Termin załatwienia sprawy	Bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
Tryb odwoławczy	1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wydaje decyzji administracyjnych 2. Wnoszący sprawę konsument niezadowolony ze sposobu prowadzenia sprawy przez rzecznika – może się zwrócić o ponowne jej rozpatrzenie 3. Konsument niezadowolony ze sposobu ostatecznego załatwienia przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego
Informacje dodatkowe	

Opracował: Tomasz Góraj

Sprawdził: Tomasz Góraj

Zatwierdził: Sławomir Stefaniak