

Rzecznik Konsumentów Powiatu Olsztyńskiego



Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów czynne od poniedziałku do piątku

w godz. 7:00 - 15:00.

Konsultacje z Rzecznikiem należy wcześniej umówić telefonicznie.

Osoby zainteresowane uzyskaniem porady prawnej w sprawie konsumenckiej drogą elektroniczną mogą skorzystać z pomocy Konsumenckiego Centrum E-porad wysyłając zapytanie na adres:

porady@dlakonsumentow.pl

Konsumenci mogą również uzyskać pomoc w zakresie spraw konsumenckich, m.in. pod numerami telefonów:

- **Infolinia Konsumencka (22) 290-89-16**
- **Stowarzyszenie Aquila (71) 74-000-22**

a także korzystać z pomocy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie ul. Dąbrowszczaków 10, 10-540 Olsztyn, telefon: **(89) 527-27-65.**

W sprawach dotyczących przedsiębiorców zagranicznych z innego kraju UE, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii, pomoc świadczy Europejskie Centrum Konsumenckie, telefon: (22) 55-60-118.

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów mieści się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Olsztynie, pl. Bema 5, II piętro pokój nr 220. Pisemną korespondencję do Rzecznika można pozostawiać w siedzibie Starostwa w Biurze Obsługi Interesanta lub wysłać na adres: Starostwo Powiatowe w Olsztynie, pl. Bema 5, 10-516 Olsztyn.

Pozostałe dane kontaktowe: tel. 89 523 28 90,

adres e-mail: rzecznikkonsumentow@powiat-olsztynski.pl

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie udziela porad prawnych w sprawach konsumenckich za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Z pomocy rzecznika mogą korzystać mieszkańcy gmin: Barczewo, Biskupiec, Dobre Miasto, Dywity,

Gietrzwałd, Jeziorany, Jonkowo, Kolno, Olsztynek, Purda, Stawiguda, Świątki. Zgłaszając się do rzecznika należy zabrać ze sobą wszelkie dokumenty mające wpływ na sprawę (umowę sprzedaży, paragon zakupu, faktury VAT, korespondencję prowadzoną z przedsiębiorcą, itp.).

Kampania „Pocztówka z wakacji w formie reklamacji”.

ECK przygotowało zestaw narzędzi, które ułatwią konsumentom złożenie skargi: kalkulator praw, który pomoże właściwie określić roszczenia, wzory reklamacji po polsku i angielsku oraz zestawienie linków prowadzących do formularzy reklamacyjnych większości europejskich linii lotniczych.

Więcej informacji [na stronie ECK](#).

Przydatne informacje

Konsumentem, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 43¹ Kodeksu cywilnego jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna o której mowa w art.33¹§1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

- Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji odsyłając konsumenta z reklamacją towaru do gwaranta, hurtownika, producenta czy importera.
- Ustawodawca przewidział krótsze terminy do wniesienia reklamacji dla towarów żywnościowych. Paczkowane towary żywnościowe można zareklamować w ciągu trzech dni od otwarcia opakowania, natomiast w przypadku towarów sprzedawanych luzem, odmierzonych w miejscu zakupu oraz dostarczonych do miejsca zamieszkania, termin ten wynosi trzy dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru. Złożenie reklamacji towarów żywnościowych powinno nastąpić przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia oznaczonych na danym towarze.

Podstawowe akty prawne:

1. [Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta \(Dz.U. 2014 poz. 827\)](#)
2. [Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów \(Dz. U 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.\)](#)
3. [Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym \(Dz. U 2007 r., nr 171, poz. 1206\)](#)
4. [Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny \(Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.\)](#)

Konsumenci w sprawach dotyczących:

- **praw ubezpieczonych i prawa bankowego** - mogą zwrócić się do Rzecznika Finansowego <http://www.rf.gov.pl>
- **ochrony danych osobowych** - mogą zwrócić się do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych <http://www.giodo.gov.pl/168/j/pl>
- **praw obywatelskich** - mogą zwrócić się do Rzecznika Praw Obywatelskich <http://www.brpo.gov.pl/>
- **praw pacjentów** - mogą zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta NFZ <http://www.bpp.gov.pl/>
- **praw pracowników** - mogą zwrócić się do Okręgowego Inspektoratu Pracy w Olsztynie <http://olsztyn.pip.gov.pl/pl/>

Przydatne linki:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	https://uokik.gov.pl/
--	---

Europejskie Centrum konsumentckie	http://www.konsument.gov.pl
Urząd Regulacji Energetyki	http://www.ure.gov.pl

Drukuj