

BIP Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej

Sposób przyjmowania i załatwiania spraw

2008-04-24

Treść

Sposób przyjmowania i załatwiania spraw:

Poradnictwo i pomoc prawna na rzecz indywidualnych konsumentów prowadzone jest od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu. Porady prawne udzielane są telefonicznie, pocztą e-mail i bezpośrednio w biurze. Polegają na: udzielaniu wszechstronnej informacji n/t przysługujących konsumentom praw i obowiązków, interpretacji obowiązujących, pomocy w redagowaniu pism reklamacyjnych, ukierunkowywaniu konsumenta w dochodzeniu roszczeń, udostępnianie broszur i literatury fachowej, aktów prawnych oraz orzecznictwa sądowego. Sprawy złożone z którymi konsument nie jest w stanie sam sobie poradzić przejmowane są do osobistego prowadzenia przez Rzecznika; zakres przedmiotowy zgłaszanych spraw jest bardzo szeroki (obok roszczeń wynikających z jakości nabywanych towarów i usług, obejmuje też dostawę mediów, usługi telekomunikacyjne, finansowe, turystyczne, przewozowe, edukacyjne, medyczne i in.) Wymaga to często wnikliwego zapoznania się posiadanymi przez klienta dokumentami i stosownymi przepisami, dlatego też wskazane jest telefoniczne uzgadnianie terminu spotkania. Wszelkie informacje i spostrzeżenia przekazywane przez konsumentów wykorzystywane są przez Rzecznika w ramach kierowanych do przedsiębiorców wystąpień i działań podejmowanych na rzecz ochrony konsumentów. Dot. to w szczególności: stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych krzywdzących konsumentów, jednostronnego narzucania przez przedsiębiorców warunków umów z konsumentami i stosowania w nich niedozwolonych postanowień, uporczywego naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad, rzetelności kupieckiej i dobrych obyczajów. Sprawy dot. jakości towarów i usług, wymagające wiedzy specjalistycznej, oględzin lub ekspertyzy, czy też kontroli u przedsiębiorcy, kierowane są do Delegatury Inspekcji Handlowej zgodnie z jej ustawowymi kompetencjami. W wypadku nieskutecznych mediacji w sprawach indywidualnych dochodzenie roszczeń możliwe jest na drodze postępowania sądowego przed polubownymi sądami konsumenckimi bądź sądami powszechnymi. W postępowaniu sądowym w sprawach o ochronę interesów konsumentów Rzecznik działa jak prokurator, nie jest więc pełnomocnikiem strony. Decyzja o bezpośrednim udziale Rzecznika w tym postępowaniu należy wyłącznie do niego. Konsument nie może go do tego zmusić.

Data wytworzenia : 2008-04-24 02:00, Autor : Małgorzata Łakomiec, Data publikacji : 2008-04-24

02:00, Osoba udostępniająca na stronie : Małgorzata Łakomiec, Data ostatniej modyfikacji : 2008-04-24

02:00, Osoba modyfikująca : Małgorzata Łakomiec