Infolinia konsumencka – skorzystaj z pomocy

**Jesteś konsumentem? Masz problem z nieuczciwym przedsiębiorcą? 801 440 220 – to numer infolinii konsumenckiej, gdzie uzyskasz pierwszą pomoc w przypadku sporu**

**[Warszawa, 6 czerwca 2016 r.] Infolinia konsumencka** działa od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-18.00. Dzwoniąc na **801 440 220,** można otrzymać odpowiedź na proste pytania konsumenckie, uzyskać informacje o przepisach oraz o wyspecjalizowanych instytucjach udzielających porad związanych np. z zakupem energii, telekomunikacją czy finansami.

Infolinia jest podstawową formą pomocy i to dzięki niej konsumenci mają gwarancję otrzymania szybkiej i rzeczowej porady prawnej. Atutem infolinii jest szeroki zakres udzielanych przez konsultantów porad w sporze ze sprzedawcami stacjonarnymi, internetowymi czy usługodawcami. Do rozmowy telefonicznej warto być przygotowanym, tak aby prawnik otrzymał najważniejsze fakty na temat sprawy i dotychczasowych działań konsumenta.

**W** **przypadkach wymagających analizy dokumentów** można korzystać z bezpłatnych porad prawnych prowadzonych drogą elektroniczną pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl). Konsumenci mogą również udać się do [Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej](http://www.uokik.gov.pl/wiih), gdzie uzyskają poradę osobistą, telefoniczną i mailową w sprawach prostych oraz złożonych.

Pomoc prawną świadczą [oddziały Federacji Konsumentów w 32 jednostkach](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/146,bezplatne-poradnictwo-i-pomoc-prawna.html) na terenie całego kraju oraz prawie [400 Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów](https://uokik.gov.pl/rzecznicy.php)**.** Poza poradnictwem można liczyć na pomoc np. w napisaniu pisma reklamacyjnego czy procesowego. Rzecznicy mogą także wystąpić z powództwem na rzecz konsumenta **lub wstąpić za jego zgodą do toczącego się postępowania** sądowegow sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Przypominamy, że poza infolinią działa szereg instytucji wyspecjalizowanych   
w konkretnych dziedzinach:

* [**Europejskie Centrum Konsumenckie**](http://konsument.gov.pl/) **–** pomoże, kiedy masz problem z zakupami zrobionymi w innych krajach UE, Norwegii i Islandii.
* [**Rzecznik Finansowy**](https://rf.gov.pl/) **–** to instytucja o szerokich kompetencjach, która rozwiązuje problemy z instytucjami finansowymi, ubezpieczycielami czy bankami.
* [**Urząd Regulacji Energetyki**](http://www.ure.gov.pl/) – nadzoruje dostawców gazu i energii elektrycznej i w razie kłopotów z tymi przedsiębiorcami może stanąć po stronie konsumenta.
* [**Urząd Komunikacji Elektronicznej**](https://www.uke.gov.pl/) **–** nadzoruje firmy telekomunikacyjne oraz tradycyjne usługi pocztowe. Warto o tym pamiętać przy sporze z dostawcami tych usług.
* [**Urząd Transportu Kolejowego**](http://www.utk.gov.pl/)–w kłopotach podczas podróży koleją.
* [**Urząd Lotnictwa Cywilnego**](http://www.ulc.gov.pl/pl/)– pomaga pasażerom linii lotniczych.

**Przydatne adresy stron internetowych**

* Wyszukiwarka pomocy prawnej: [uokik.gov.pl/kontakt.php](https://uokik.gov.pl/kontakt.php)
* W jaki sposób rozwiązać spór z przedsiębiorcą? Kompleksowe porady dostępne   
  na stronie: [uokik.gov.pl/sprawy\_indywidualne.php](https://uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)
* Portal internetowy o prawach kupujących przez Internet lub u akwizytora: [prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/).

Połączenie z **infolinią konsumencką** jest płatne według taryfy operatora. Telefoniczna pomoc prawna finansowana jest ze środków UOKiK, a prowadzona przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Fundację Konsumentów.

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro prasowe UOKiK   
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314 , 55 60 111  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)