Starostwo Powiatowe w Nowym Targu **Ul. Bolesława Wstydliwego 14,** **34-400 Nowy Targ**	Kod procedury: **UOEK-16.OK.1** **Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

KARTA INFORMACYJNA usługi publicznej

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów

1. Wymagane dokumenty:

1. Wypełniony wniosek do Rzecznika Konsumentów (formularz OK-1).
2. Załączniki:
   - dokument potwierdzający zawarcie umowy z przedsiębiorcą (paragon, faktura, umowa),
   - protokół reklamacyjny lub zgłoszenie reklamacji,
   - oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
   - odpowiedź przedsiębiorcy (ewentualnie opinię rzeczoznawcy),
   - regulamin świadczenia usług lub ogólne warunki umowy,
   - instrukcję obsługi oraz inne informacje o reklamowanym towarze,
   - gwarancję (w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji),
   - wszelką korespondencję prowadzoną z przedsiębiorcą w przedmiotowej sprawie.

2. Opłaty:

Brak

3. Sposób i miejsce złożenia dokumentów:

1. Wniosek można złożyć osobiście lub za pośrednictwem osoby trzeciej posiadającej odpowiednie pełnomocnictwo oraz listownie, jak również drogą e-mailową,
2. Siedziba biura Rzecznika: Starostwo Powiatowe w Nowym Targu, ul. Bolesława Wstydliwego 14, 34-400 Nowy Targ, II piętro, pokój nr 3.20,
3. Za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: rzecznik@nowotarski.pl,
4. Za pośrednictwem Platformy e-PUAP.

4. Sposób i termin załatwienia sprawy:

Termin podjęcia działań przez Rzecznika Konsumentów następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia wniosku. Termin załatwienia sprawy zależny jest od charakteru sprawy oraz stanowiska przedsiębiorcy.

5. Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. 2015.184 z późn. zm.).

6. Tryb odwoławczy:

Brak

7. Informacje dodatkowe:

Osoby zainteresowane pomocą Rzecznika Konsumentów mogą zgłosić się do jego biura bez konieczności uzgadniania terminu spotkania w dniach jego urzędowania, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 7.30-15.30. Informacje udzielane są także telefonicznie pod nr 18 26 61 314, oraz kom. 600 838 631.

Data sporządzenia:	Sporządził:	Data zatwierdzenia:	Zatwierdził:
22.03.2016 r.	Ewa Barczuk-Kałat	22.03.2016 r.	Krzysztof Faber - Starosta Powiatu Nowotarskiego