

Powiatowy Rzecznik Konsumentów obsługuje interesantów – mieszkańców Powiatu Łukowskiego w godzinach pracy urzędu tj.

► od poniedziałku do piątku w godzinach **7:30-15:30**

Siedziba Powiatowego Rzecznika Konsumentów mieści się w budynku Starostwa Powiatowego przy **ul. Piłsudskiego 14, pokój nr 2.**

Do zadań Rzecznika należy:

1. Bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Terminy udzielania porad prawnych ustalane są:

- a) telefonicznie pod numerem: 25 798 22 03 wew. 150;
- b) e-mail: rzkk@starostwolukow.pl;
- c) w trakcie osobistej wizyty w miejscu siedziby Rzecznika.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Skargi konsumentów mogą być składane na piśmie lub za pomocą wniosku (wniosek o podjęcie interwencji). Wszystkie dokumenty (**WYŁĄCZNIE KOPIE !**) dotyczące sprawy (np. umowa, reklamacja, odpowiedź na reklamację, faktura, paragon, pisma w sprawie itp.) należy dostarczyć ze skargą do Starostwa Powiatowego w Łukowie na jeden z poniższych sposobów:

- 1) przesłać pocztą tradycyjną (dla celów dowodowych zaleca się przesłanie listem poleconym);
- 2) złożyć osobiście w Urzędzie w godzinach jego pracy (wniosek do pobrania);
- 3) przesłać drogą elektroniczną przy pomocy skrzynki podawczej ePUAP - o ile Wnioskodawca posiada bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem lub Profil Zaufany ePUAP.

3. Do głównych zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie interesów konsumentów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
Ponadto Rzecznik Konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

! Rzecznik ma przede wszystkim kompetencje doradcze. Nie posiada uprawnień kontrolnych. Nie jest organem, który rozstrzyga spory pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Rzecznik swoim działaniem stara się doprowadzić do kompromisu dbając o prawa konsumenta. Rzecznik zajmuje się również edukacją konsumencką.

! Konsumentem jest osoba fizyczna, która nabywa towary lub usługi, podejmuje czynności prawne w celach niezwiązanych z pracą zawodową czy działalnością gospodarczą. Jeżeli przy zawieraniu umowy lub w trakcie jej realizacji konsument napotyka trudności na prawo zwrócić się do Rzecznika o pomoc i poradę prawną.

! Rzecznik nie udziela porad prawnych i nie zajmuje się sprawami przedsiębiorców w zakresie prowadzonej przez nich działalności gospodarczej.