



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



POMOC KONSUMENCKA

Warszawa 2017



Sprzedawca nie uznał reklamacji?

Pożyczkodawca pobrał zbyt wysokie opłaty?

Kupiłeś garnki na prezentacji i chciałbyś je zwrócić?

Ubezpieczyciel zaniżył odszkodowanie?

Właśnie znalazłeś się w SPORZE KONSUMENCKIM. To nic strasznego. Codziennie miliony ludzi są w takiej sytuacji.

Ważne, abyś potrafił skorzystać ze swoich uprawnień i wiedział, gdzie szukać pomocy.

UOKiK nie zajmuje się
indywidualnymi sporami
konsumenckimi,
ale system bezpłatnej
pomocy w sprawach
indywidualnych
jest rozbudowany.
Ilustruje go schemat
na odwrocie.

Jeśli potrzebujesz pomocy
w sporze z przedsiębiorcą,
możesz zwrócić się
do wymienionych na nim
instytucji.



Ale do której...?



Najpierw musisz określić,
czy potrzebujesz
prostej
czy
skomplikowanej porady.

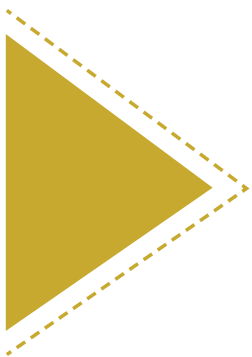
PROSTE SPRAWY

ograniczają się do wyjaśnienia
treści przepisów prawnych
i udzielenia krótkich informacji
o sposobie dochodzenia
Twoich praw.



Przykład:

Jeśli nie wiesz, jak zareklamować zepsute buty albo odstąpić od umowy z nieuczciwym operatorem telekomunikacyjnym, zadzwoń na ***Infolinię Konsumentką***.



**Jeśli jednak porada
wymaga przykładowo:**


- **przeczytania długiej umowy,**
- **wystąpienia do przedsiębiorcy,**
- **sporządzenia pozwu do sądu,**

**uznajemy ją za
SKOMPLIKOWANĄ.**



Przykład:

Jeśli deweloper nie chce naprawić usterek w Twoim nowym mieszkaniu, zgłoś się do *rzecznika konsumentów* lub *Federacji Konsumentów*.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

KONSUMENCIEMIE! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC



INFOLINIA KONSUMENCKA

801 440 220
22 290 89 16

opłata wg taryfy operatora
czynna pon - pt, 8:00-18:00

➔ sprawy proste - bez analizy dokumentów



KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD

porady@dlakonsumentow.pl

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów



WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKCJI HANDLOWEJ

www.uokik.gov.pl/wiih



➔ sprawy proste i wymagające analizy dokumentów

ODDZIAŁY FEDERACJI KONSUMENTÓW

www.federacja-konsumentow.org.pl



RZECZNIICY KONSUMENTÓW

www.uokik.gov.pl/rzecznicy

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów

➔ wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe

SPECJALISTYCZNE PORADY



UBEZPIECZENIA I FINANSE

Rzecznik Finansowy

22 333 73 26-27

www.rf.gov.pl



TELEKOMUNIKACJA

Centrum Informacji
Konsumentckiej przy UKE

22 330 40 00

www.cik.uke.gov.pl



ENERGIA I PALIWA

Punkt informacyjny dla Odbiorców
Energii i Paliw Gazowych

22 244 26 36
drr@ure.gov.pl

www.ure.gov.pl



PODRÓŻE KOLEJOWE

Urząd Transportu Kolejowego

801 044 080 lub 22 460 40 80
pasazer@utk.gov.pl

www.pasazer.info.pl



PODRÓŻE LOTNICZE

Komisja Ochrony Praw
Pasażerów przy ULC

22 520 74 84
kopp@ulc.gov.pl

www.ulc.gov.pl



ZAKUPY W UE, NORWEGII I ISLANDII

Europejskie Centrum
Konsumentckie

22 55 60 118
info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów