

Konsumencie - bezpłatna pomoc

800 007 707 - to numer infolinii konsumenckiej, która umożliwi uzyskać bezpłatnej porady prawnej. Uruchomiona z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest jednym ze sposobów na zdobycie wiedzy przydatnej konsumentom w wypadku problemu z nieuczciwym przedsiębiorcą

Polacy nadal najwięcej problemów mają ze sprzedażą konsumencką - aż 42,28 proc. porad i informacji udzielonych w ubiegłym roku przez konsultantów infolinii konsumenckiej dotyczyło właśnie tego problemu. Na kolejnej pozycji są zakupy w sieci 9,78 proc. oraz problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi 8, 54 proc. UOKiK przypomina gdzie szukać pomocy w przypadku problemów z nieuczciwym przedsiębiorcą:

Bezpłatna infolinia konsumencka 800 007 707 to najszybszy i najwygodniejszy sposób uzyskania bezpośredniej pomocy. Przydatny numer, pod który można dzwonić od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00 zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych. Dotowaną przez Urząd bezpłatną infolinię prowadzi [Federacja Konsumentów](#). Porad udzielają prawnicy, którzy informują, jak rozwiązać problem. W wypadku, gdy sprawa wymaga bezpośredniej konsultacji eksperta dyżurujący prawnicy wskazują odpowiednią instytucję pomagającą konsumentom, znajdującą się najbliżej potrzebującego pomocy.

Porady prawne można uzyskać także bezpłatnie u [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#). Według ostatniego [sprawozdania](#) podsumowującego działalność rzeczników, z roku na rok rośnie liczba udzielonych przez nich porad. Najczęściej konsumenci skarżą się na problemy z reklamacją obuwia - ponad 38 tys., sprzętu RTV i AGD - ponad 28 tys., wyposażenia wnętrz - ponad 23 tys. oraz umów sprzedaży telefonów komórkowych - ponad 16 tys. Rzecznicy konsumentów są zatrudnieni w starostwach powiatowych i urzędach miejskich. Dane teled adresowe do rzecznika najbliższego miejscu zamieszkania można znaleźć korzystając z wyszukiwarki instytucji udzielających bezpłatnej pomocy konsumenckiej na [stronie serwisu internetowego UOKiK](#).

Niestety wielu konsumentów - aż 38 proc. jak wynika z przeprowadzonych [badań](#) - błędnie kojarzy UOKiK z indywidualnym poradnictwem. Warto wiedzieć, że Urząd podejmuje interwencję jedynie w przypadku naruszenia [zbiorowych interesów konsumentów](#). W ramach działań edukacyjnych wspierających działania instytucji pomagających bezpośrednio konsumentom Urząd przygotował na swojej stronie internetowej nową, rozszerzoną zakładkę najczęściej zadawanych przez konsumentów [pytań i odpowiedzi](#). Można w niej znaleźć omówienia problemów, z którymi jak wynika z doświadczeń Urzędu, najczęściej borykają się konsumenci.

Zakładka [pytania i odpowiedzi](#) ma umożliwić każdemu łatwe dotarcie do praktycznych informacji z zakresu praw konsumentów, a tym samym pomóc każdemu samodzielnie bronić swoich interesów w konfrontacji z nieuczciwymi przedsiębiorcami. Nawigację ułatwia podział na 16 kategorii wśród których znalazły się między innymi umowy zawierane na odległość/poza lokalem przedsiębiorcy, ubezpieczenia, kredyt konsumencki, transport czy nieruchomości. Dodatkowo przy każdej kategorii znajduje się, opis zagadnień, które są w niej omówione.

Dużym ułatwieniem jest nowość w postaci przydatnych formularzy, dostępnych w zakładce [wzory pism](#), które podczas dochodzenia swoich praw mogą okazać się niezbędne - w szczególności przy składaniu reklamacji lub pozwów sądowych. Praktyczne informacje na temat zasad składania reklamacji czy pozwu sądowego można znaleźć w zakładce [pytania i odpowiedzi](#).

Danuta Rola
Powiatowy Rzecznik Konsumenta