

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. Konsumenci mogą również udać się do [Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej](#), gdzie uzyskają poradę osobistą, telefoniczną i mailową w sprawach prostych oraz złożonych.

Pomoc prawną świadczą [oddziały Federacji Konsumentów w 32 jednostkach](#) na terenie całego kraju oraz prawie [400 Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów](#). Poza poradnictwem można liczyć na pomoc np. w napisaniu pisma reklamacyjnego czy procesowego. Rzecznicy mogą także wystąpić z powództwem w imieniu konsumenta lub wstąpić za jego zgodą do toczącego się postępowania sądowego w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

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

- [Europejskie Centrum Konsumenckie](#) - pomoże, kiedy masz problem z zakupami zrobionymi w innych krajach UE, Norwegii i Islandii.

- [Rzecznik Finansowy](#) - to instytucja o szerokich kompetencjach, która rozwiązuje problemy z instytucjami finansowymi, ubezpieczycielami czy bankami.
- [Urząd Regulacji Energetyki](#) - nadzoruje dostawców gazu i energii elektrycznej i w razie kłopotów z tymi przedsiębiorcami może stanąć po stronie konsumenta.
- [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#) - nadzoruje firmy telekomunikacyjne oraz tradycyjne usługi pocztowe. Warto o tym pamiętać przy sporze z dostawcami tych usług.
- [Urząd Transportu Kolejowego](#) - w kłopotach podczas podróży koleją.
- [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#) - pomaga pasażerom linii lotniczych.

Przydatne adresy stron internetowych

- Wyszukiwarka pomocy prawnej: uokik.gov.pl/kontakt.php
- W jaki sposób rozwiązać spór z przedsiębiorcą? Kompleksowe porady dostępne na stronie: uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
- Portal internetowy o prawach kupujących przez Internet lub u akwizytora: 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

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