

Infolinia

KONSUMENCKA



800 007 707 Infolinia konsumentka

Bezpłatny

Dane teleadresowe

Federacja Konsumentów

Aleje Jerozolimskie 47/8

00-697 Warszawa

e-mail: sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl

tel. (22) 827-11-73

fax (22) 827-51-05

na zlecenie:

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

www.uokik.gov.pl

e-mail: uokik@uokik.gov.pl

Informację o Infolinii można znaleźć na stronie Urzędu:

www.uokik.gov.pl

oraz Federacji Konsumentów:

www.federacja-konsumentow.org.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Bezpłatną pomoc prawną w ramach Infolinii mogą uzyskać tylko indywidualni konsumenci – osoby, które zawarły lub chcą zawrzeć umowę sprzedaży lub usługi dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konsultanci nie udzielają porad przedsiębiorcom.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00.

infolinia konsumentcka

800 007 707



sprawdź, jak to działa, pobierz aplikację (np. QR Reader)

Konsumentcie,

kupiłeś buty, które popszyły się po pierwszym spacerze?
Internet bezprzewodowy, który nie działa w mieszkaniu?
Sprzedawca nie chce uznać Twojej reklamacji?

Dowiedz się, jak rozwiązać te i inne problemy z zakupami i usługami.

Zadzwoń pod bezpłatny numer 800 007 707

od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00–17:00.

Porad i informacji udzielają prawnicy.



Projekt finansowany przez
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Infolinia prowadzona przez
Federację Konsumentów



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Kim są pracownicy Infolinii?

Infolinię obsługuje zespół merytoryczny złożony z pracowników Federacji Konsumentów:

- ◆ konsultanci Infolinii – 7 prawników, w tym 6 osób udzielających porad telefonicznie oraz osoba odpowiadająca na pytania drogą mailową; posiadają wykształcenie wyższe prawnicze, poparte szkoleniami z zakresu prawa konsumenckiego oraz doświadczenie w prowadzeniu poradnictwa,
- ◆ 2 koordynatorów – prawników służących wsparciem merytorycznym konsultantom,
- ◆ radca prawny – wspiera konsultantów merytorycznie, szczególnie w zakresie zagadnień procesowych.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Bezpłatna Infolinia konsumencka ma za zadanie:

- ◆ udzielać telefonicznie informacji o prawach konsumentów i możliwościach dochodzenia przez nich roszczeń (porady prawne oraz praktyczne sposoby załatwiania spraw konsumenckich),
- ◆ udzielać porad prawnych ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich, np. zwrot towaru, odstąpienie od umowy, sposób złożenia reklamacji,
- ◆ informować o urzędach i organizacjach, które świadczą specjalistyczną pomoc konsumentom (pozarządowe organizacje konsumenckie, miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów),
- ◆ kierować konsumentów do wyspecjalizowanych instytucji w sprawach wykraczających poza ww. zakres, np. w sprawach ubezpieczeniowych do rzecznika ubezpieczonych.

Z Infolinii mogą korzystać konsumenci, którzy mają problem z przedsiębiorcą, np. przy zakupie towaru lub świadczeniu usługi. Konsultanci udzielają porady, jak rozwiązać konkretny problem. Jeżeli sprawa wymaga dalszego wyjaśnienia, interwencji, porady bezpośredniej, napisania wystąpienia do przedsiębiorcy lub instytucji, wskazują organizację, do której można zwrócić się o pomoc.