

	KARTA USŁUGI	Nr 5
	Skarga na niewłaściwą jakość produktu lub usługi	Data zatwierdzenia: 5 . 09 . 2016 r.

1/2

Niniejsza karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny

Co chcę załatwić?	Złożyć wniosek o przeprowadzenie kontroli związanej z niewłaściwą jakością produktu lub usługi.
Kogo dotyczy?	Konsumentów i przedsiębiorców.
Co przygotować?	Przygotuj: - dokładny adres i nazwę firmy, w której dokonałeś zakupu produktu lub usługi, - kserokopie dokumentów potwierdzających zasadność Twojej skargi, np.: paragonu, faktury, umowy, rachunku itp.
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	Twoją skargę złożoną osobiście lub telefonicznie spiszemy w formie „Protokołu przyjęcia skargi/wniosku”. Wzór protokołu znajdziesz na naszej stronie internetowej pod adresem: www.wiihakielce.pl w zakładce „Dokumenty do pobrania”.
Jak wypełnić dokumenty?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Podaj swoje dane – imię i nazwisko, adres do korespondencji oraz numer telefonu. Skargi anonimowe będą traktowane wyłącznie, jako informacje do ewentualnego wykorzystania służbowego. 2. Podaj dane przedsiębiorcy oraz adres placówki, w której dokonałeś zakupu/zamówiłeś usługę. 3. Opisz, co jest przedmiotem Twojej skargi: <ul style="list-style-type: none"> - datę i miejsce zakupu produktu/podpisania umowy o świadczeniu usługi; - krótki opis zaistniałej nieprawidłowości; - wszelkie informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla oceny zasadności wniosku; - wniosek o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy.
Ile muszę zapłacić?	Usługę wykonamy bezpłatnie.
Kiedy złożyć dokumenty?	Po stwierdzeniu niewłaściwej jakości produktu lub usługi.
Gdzie załatwię sprawę?	Wniosek możesz złożyć telefonicznie, pisemnie (poczta/fax/email) lub osobiście w naszym inspektoracie. Jesteśmy do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 15:30. Nasz adres: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach ul. Sienkiewicza 76, 25-501 Kielce, II PIĘTRO (pok. nr 4 lub 5) tel. : 41 366 19 41, faks : 41 366 22 34 e-mail : wiih.kielce@pro.onet.pl
Co robi urząd?	Podejmiemy działania, aby sprawdzić zasadność Twojej skargi. O ich wyniku zostaniesz poinformowany pisemnie.
Jaki jest czas realizacji?	Nie później niż w ciągu jednego miesiąca od złożenia Twojego wniosku.
Jak się odwołać?	Nie ma przewidzianej drogi odwoławczej.
Informacje dodatkowe	Skarga - wniosek o przeprowadzenie kontroli może dotyczyć, np.: - jakości wyrobów przemysłowych i ich oznakowania; - jakości handlowej produktów spożywczych i ich oznakowania; - jakości usług; - jakości paliw ciekłych, biopaliw i LPG; - rzetelności obsługi w placówkach handlowych i usługowych; - innych spraw podlegających kompetencji Inspekcji Handlowej.



KARTA USŁUGI

Nr 5

Skarga na niewłaściwą jakość produktu lub usługi

Data zatwierdzenia:
5. 09. 2016 r.

2/2

Niniejsza karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny

Podstawa prawna	<p>Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. <i>o Inspekcji Handlowej</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 1059 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. <i>Kodeks Cywilny</i> (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 380 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. <i>Kodeks postępowania administracyjnego</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.)</p> <p>Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. <i>w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków</i> (Dz. U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46)</p> <p>Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. <i>o prawach konsumenta</i> (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 7 października 1999 r. <i>o języku polskim</i> (tj. Dz.U. z 2011 r. Nr 43, poz. 224 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. <i>o ogólnym bezpieczeństwie produktów</i> (Dz. U. z 2015 r., poz. 322 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. <i>o systemie oceny zgodności</i> (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 655 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. <i>o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku</i> (Dz.U. z 2016 r., poz. 542 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. <i>o swobodzie działalności gospodarczej</i> (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 584 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. <i>o informowaniu o cenach towarów i usług</i> (Dz.U. z 2014 r. poz. 915)</p> <p>Ustawa z dnia 11 września 2015 r. <i>o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym</i> (Dz.U. z 2015 r. poz. 1688)</p> <p>Ustawa z dnia 24 kwietnia 2009 r. <i>o bateriach i akumulatorach</i> (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 687 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 25 lutego 2011 r. <i>o substancjach chemicznych i ich mieszaninach</i> (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 1203)</p> <p>Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. <i>prawo o miarach</i> (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 884)</p> <p>Ustawa z dnia 30 marca 2001 r. <i>o kosmetykach</i> (tj. Dz.U. z 2013 r. poz. 475)</p> <p>Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. <i>o usługach turystycznych</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 187)</p> <p>Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. <i>o bezpieczeństwie żywności i żywienia</i> (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 594 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 21 grudnia 2000 r. <i>o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych</i> (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 678 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. <i>o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw</i> (tj. Dz.U. z 2014 r., poz. 1728 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. <i>o biokomponentach i biopaliwach ciekłych</i> (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 775)</p> <p>Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. <i>o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi</i> (Dz.U. z 2013 r., poz. 888 z późn. zm.)</p> <p>Ustawa z dnia 14 września 2012 r. <i>o informowaniu o zużyciu energii przez produkty wykorzystujące energię oraz o kontroli realizacji programu znakowania urządzeń biurowych</i> (Dz.U. z 2012 r., poz. 1203 z późn. zm.)</p> <p>oraz akty wykonawcze do w/w ustaw.</p> <p>ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) nr 1007/2011 z dnia 27 września 2011 r. w sprawie nazewnictwa włókien tekstylnych oraz etykietowania i oznakowywania składu surowcowego wyrobów włókienniczych, a także uchylecia dyrektywy rady 73/44/EWG oraz dyrektyw parlamentu europejskiego i rady 96/73/WE i 2008/121/WE (Dz.Urz.U.E.L Nr 272, str. 1, ze zm.)</p> <p>ROZPORZĄDZENIE KOMISJI (UE) NR 655/2013 z dnia 10 lipca 2013 r. określające wspólne kryteria dotyczące uzasadniania oświadczeń stosowanych w związku z produktami kosmetycznymi (Dz.Urz.U.E.L Nr 190, str. 31)</p> <p>ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (WE) NR 1223/2009 z dnia 30 listopada 2009 r. dotyczące produktów kosmetycznych (Dz.Urz.U.E.L Nr 342, str. 59)</p>
-----------------	--