

Występowanie do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich

| | |
|----|---|
| 1. | Kiedy możesz złożyć wniosek? Rzecznik występuje do przedsiębiorców wyłącznie w sprawach konsumentów – mieszkańców Sosnowcu, po wyczerpaniu przez konsumenta drogi reklamacyjnej. Sprawa konsumencka to relacja między osobą fizyczną działającą na swoje indywidualne potrzeby z przedsiębiorcą czyli profesjonalnym sprzedawcą lub usługodawcą. |
| 2. | Co musisz przygotować? Pisemny wniosek konsumenta zawierający: imię, nazwisko i adres konsumenta, opis stanu faktycznego i przebieg sprawy, żądanie konsumenta względem przedsiębiorcy. Do wniosku należy dołączyć kopie dokumentów dotyczących sporu. Wniosek może zostać złożony z wykorzystaniem wzoru wniosku. W przypadkach szczególnych np. niepełnosprawności, nieporadności konsumenta Rzecznik może odstąpić od wymogu złożenia pisemnego wniosku i podjąć decyzję o wystąpieniu na podstawie wniosku ustnego i kopii dokumentów. |
| 3. | Ile zapłacisz? Brak opłaty |
| 4. | Pod jakim numerem telefonu uzyskasz dalsze informacje? 32 296 04 28 |
| 5. | W jaki sposób złożyć wniosek? Skorzystaj z jednej z następujących możliwości: <ol style="list-style-type: none">1. Prześlij wniosek za pomocą profilu zaufanego e-PUAP http://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/profil-urzedu/f0330ogrc7 Aby złożyć wniosek należy wybrać „Katalog Spraw”, a następnie wpisać miasto – Sosnowiec. Z listy należy wybrać Urząd Miejski w Sosnowcu. Potem wybrać obok „Pokaż sprawy wybranego urzędu” (pojawią się katalogi spraw dostępne w urzędzie). Kolejno należy wybrać „Inne sprawy urzędowe”, a następnie „Korespondencja z urzędem”. Z listy należy wybrać „rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumenckich” oraz „Załatw sprawę”.2. Jeśli posiadasz kwalifikowany podpis elektroniczny prześlij wniosek na adres mailowy: rzecznik@um.sosnowiec.pl3. Prześlij wniosek tradycyjną drogą pocztową na adres: Urząd Miejski w Sosnowcu Miejski Rzecznik Konsumentów Al. Zwycięstwa 20 41-200 Sosnowiec |

| | |
|----|---|
| | <p>4. Złóż wniosek w biurze podawczym w głównym budynku Urzędu Miasta (Al. Zwycięstwa 20, parter) lub w sekretariacie Rzecznika mieszczącym się przy ulicy Modrzejowskiej 32A (I piętro). Będąc w poczekalni w Rzecznika należy zadzwonić pod numer telefonu 32 296 04 28.</p> |
| 6. | <p>W jakim terminie nastąpi załatwienie sprawy?</p> <p>Brak terminów ustawowych. Rzecznik występuje do przedsiębiorcy w indywidualnej sprawie konsumenckiej bez zbędnej zwłoki w zależności od ilości wpływających spraw i stopnia ich skomplikowania. Ostateczny termin zakończenia sprawy nie jest zależny wyłącznie od Rzecznika, wymaga udzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę lub inny podmiot.</p> |