

| Występowanie do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich | |
|--|---|
| 1. | <p>Kiedy możesz złożyć wniosek?</p> <p>Rzecznik występuje do przedsiębiorców wyłącznie w sprawach konsumentów – mieszkańców Sosnowca, 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.</p> |
| 2. | <p>Co musisz przygotować ?</p> <p>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. niepełnosprawność, nieporadność konsumenta Rzecznik może odstąpić od wymogu złożenia pisemnego wniosku i podjąć decyzję o wystąpieniu na podstawie wniosku ustnego i kopii dokumentów.</p> |
| 3. | <p>Ile zapłacisz ?</p> <p>Brak opłaty</p> |
| 4. | <p>Pod jakim numerem telefonu uzyskasz dalsze informacje ?</p> <p>32 296 04 28</p> |
| 5. | <p>W jaki sposób złożysz wniosek ?</p> <p>Skorzystaj z jednej z następujących możliwości :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prześlij wniosek za pomocą profilu zaufanego e-PUAP https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/profil-urzedu/f0330ogrc7 Aby złożyć wniosek do sprawy „rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumentów” należy przejść do alfabetycznej listy spraw, wybierając w zakładce Profil urzędu odnośnik „Pokaż cały Katalog Spraw”, a następnie „Inne podziały spraw”, 2. Jeśli posiadasz bezpieczny, certyfikowany podpis elektroniczny prześlij wniosek na adres mailowy rzecznik@um.sosnowiec.pl 3. Prześlij wniosek tradycyjną drogą pocztową na adres: Urząd Miejski w Sosnowcu Miejski Rzecznik Konsumentów Al. Zwycięstwa 20 41-200 Sosnowiec lub złóż wniosek do skrzynki podawczej znajdującej się na parterze budynku Urzędu Miejskiego przy ulicy Mościckiego 14 lub Alei Zwycięstwa 20. Na kopercie umieść adnotację Miejski Rzecznik Konsumentów. |
| 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> |