

Występowanie do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich	
1.	<p>Kiedy możesz złożyć wniosek?</p> <p>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.</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. niepełnosprawności, nieporadności 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> <p>1. Prześlij wniosek za pomocą profilu zaufanego e-PUAP: Po kliknięciu w poniższy link http://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/profil-urzedu/f0330ogrc7, otworzy się „Profil Urzędu Miejskiego w Sosnowcu”. Należy kliknąć w zakładkę „pokaż cały katalog spraw”, następnie w zakładkę „pokaż sprawy wybranego urzędu” (pojawią się katalogi spraw dostępne w urzędzie). Należy kliknąć w katalog „inne sprawy urzędowe”, a następnie „Korespondencja z urzędem”. Z listy należy wybrać „rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumentów” oraz „Załatw sprawę”.</p> <p>2. Jeśli posiadasz kwalifikowany podpis elektroniczny prześlij wniosek na adres mailowy: rzecznik@um.sosnowiec.pl</p> <p>3. Prześlij wniosek tradycyjną drogą pocztową na adres: Urząd Miejski w Sosnowcu Miejski Rzecznik Konsumentów Al. Zwycięstwa 20 41-200 Sosnowiec</p> <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. W jakim terminie nastąpi załatwienie sprawy ?

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.