

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: Po kliknięciu w poniższy link http://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/profilurzedu/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”. 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. 4. Złóż wniosek w biurze podawczym w głównym budynku Urzędu Miasta (Al. Zwycięstwa 20, parter) lub w sekretariacie Biura Rzecznika mieszczącym się przy ulicy Mościckiego 14 (parter pok. 10).

6. W jakim terminie nastąpi załatwienie sprawy ?

Brak terminów ustawowych. Rzecznik występuje do przedsiębiorcy w indywidualnej sprawie Konsumentkiej 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.