

Występowanie do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich	
1.	Kiedy możesz złożyć wniosek? 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.
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. niepełnosprawność, nieporadność 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 złożysz wniosek ? Skorzystaj z jednej z następujących możliwości : 1. Prześlij wniosek za pomocą e - DORĘCZEŃ: 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 4. Złóż wniosek w Kancelarii Ogólnej Urzędu Miejskiego w Sosnowcu, mieszczącej się na parterze budynku przy Al. Zwycięstwa 20 (stanowisko nr 6 w Biurze Obsługi Interesantów) 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 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.