

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 e - DORĘCZEŃ: Adres skrzynki do doręczeń elektronicznych: AE:PL-21878-37352-GCIFD-30 Instrukcja jak założyć i aktywować skrzynkę do e-Doręczeń dostępna jest pod adresem https://bip.um.sosnowiec.pl/m,7450,e-doreczenia.html 2. Jeśli posiadasz 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.	<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>