

| | | |
|----------------------------|--|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka BRK | Ochrona praw konsumentów. Podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Wydanie 10 z dnia 24.01.2019 |
| P- 2/In-1 | Obsługa klienta | Strona 1 |

PODSTAWY PRAWNE DO OCENY PRAWNEJ SPRAWY (nie jest to katalog zamknięty):

1. ustawa z dnia 23.04.1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zmianami);
2. ustawa z dnia 17.11.1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 1360 ze zmianami);
3. ustawa z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 ze zmianami);
4. ustawa z dnia 20.07.2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zmianami);
5. ustawa z dnia 16.04.1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2018 r. poz. 419 ze zmianami);
6. ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2019, poz. 134 t.j.).

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE: Wniosek o interwencję w sporze o charakterze konsumenckim

1. Konsument przesyła wniosek za pośrednictwem poczty lub składa osobiście w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów (BRK). Wniosek po zarejestrowaniu w systemie Mdok zostaje wpisany do „Wykazu spraw konsumentów załatwianych bezpośrednio (wnioski pisemne)”.
2. Pracownik BRK zakłada teczkę dla sprawy i przekazuje ją Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów.
3. W ciągu następnych 14 dni Miejski Rzecznik Konsumentów gromadzi dane i dokonuje ich oceny, w razie potrzeby zasięga opinii prawnej, a następnie:
 - a) jeżeli roszczenia konsumenta są bezzasadne - niezwłocznie przygotowuje odpowiedź na podanie i wysyła ją konsumentowi;
 - b) jeżeli roszczenia konsumenta są zasadne - przygotowuje pismo interwencyjne do przedsiębiorcy, który naruszył prawo konsumenta, informując o tym na piśmie również konsumenta.
4. Miejski Rzecznik Konsumentów wyznacza przedsiębiorcy 14-dniowy termin na zajęcie stanowiska.
5. W terminie 14 dni od uzyskania odpowiedzi przedsiębiorcy uwzględniającej roszczenie konsumenta, Miejski Rzecznik Konsumentów informuje konsumenta o sposobie załatwienia sprawy i wnioskuje o złożenie oświadczenia o wykonaniu zobowiązania przez przedsiębiorcę.
6. W razie uzyskania odpowiedzi przedsiębiorcy odrzucającej roszczenia, Miejski Rzecznik Konsumentów prowadzi postępowanie polubowne poprzez dalszą korespondencję z

| | | |
|--|---|---|
| Autor dokumentu: | Zatwierdził merytorycznie: | Zatwierdził do użytkowania: |
| Katarzyna Falkiewicz– Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów | Izabela Prądzyńska – Miejski Rzecznik Konsumentów | Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ |

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

| | | |
|--|---|---|
| Urząd Miasta Płocka BRK | Ochrona praw konsumentów. Podjęmowanie interwencji na rzecz konsumentów Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Wydanie 10 z dnia 24.01.2019 |
| P- 2/In-1 | Obsługa klienta | Strona 2 |

przedsiębiorcą.

7. W przypadku braku woli ze strony przedsiębiorcy na polubowne zakończenie sporu Miejski Rzecznik Konsumentów informuje konsumenta o możliwości dochodzenia dalszych roszczeń na drodze sądowej, a konsument może złożyć do Miejskiego Rzecznika Konsumentów oświadczenie o woli skierowania postępowania na drogę sądową lub oświadczenie o zakończeniu postępowania.
8. W uzasadnionym przypadku po uzyskaniu zgody konsumenta, Miejski Rzecznik Konsumentów może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego w terminie do 2 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia przez konsumenta lub za zgodą konsumenta wstępuje do toczącego się postępowania.
9. Pod koniec postępowania Miejski Rzecznik Konsumentów wzywa na piśmie konsumenta, by ten w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wydał dyspozycję co do dalszego postępowania w sprawie i oświadczenia o zaspokojeniu jego roszczeń konsumenckich. Informuje jednocześnie konsumenta, iż po upływie wskazanego terminu sprawa zostanie uznana za zakończoną bez odrębnego zawiadomienia.

WYJŚCIE: Rozstrzygnięcie sporu o charakterze konsumenckim.

| | | |
|---|--|--|
| Autor dokumentu: Katarzyna Falkiewicz– Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów | Zatwierdził merytorycznie: Izabela Prądyńska – Miejski Rzecznik Konsumentów | Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ |
|---|--|--|