

Urząd Miasta Płocka BRK	Ochrona praw konsumentów. Podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów  Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 09 z dnia 16.08.2017
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 2017 r. poz. 459 ze zmianami);
2. ustawa z dnia 17.11.1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1822 ze zmianami);
3. ustawa z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zmianami);
4. ustawa z dnia 20.07.2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2016 r. poz. 1528 ze zmianami);
5. ustawa z dnia 16.04.1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003r. Nr 153 poz. 1503 ze zmianami);
6. ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017, poz. 683).

**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 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

<b>Autor dokumentu:</b> Łukasz Jankowski – Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów	<b>Zatwierdził merytorycznie:</b> Izabela Prądyńska – Miejski Rzecznik Konsumentów	<b>Zatwierdził do użytkowania:</b> Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	---	---

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

Urząd Miasta Płocka BRK	Ochrona praw konsumentów. Podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów  Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 09 z dnia 16.08.2017
P- 2/In-1	Obsługa klienta	Strona 2

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.**

<b>Autor dokumentu:</b> Łukasz Jankowski – Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów	<b>Zatwierdził merytorycznie:</b> Izabela Prądyńska – Miejski Rzecznik Konsumentów	<b>Zatwierdził do użytkowania:</b> Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	---