

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka BRK	Ochrona praw konsumentów . Podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów	Wydanie 06 z dnia 18.12.2009
P- 2/In-1	Obsługa klienta	Strona 1

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE: Podanie o interwencję w sporze o charakterze konsumenckim

1. Konsument przesyła podanie za pośrednictwem poczty lub składa osobiście u Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Podanie złożone osobiście zostaje zarejestrowane w dniu otrzymania w Księżce korespondencyjnej Biura Obsługi Klienta, a następnie przez pracownika Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów (zwanego dalej BRK) w Księżce kancelaryjnej BRK oraz w „Wykazie 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, konsument składa u Miejskiego Rzecznika Konsumentów oświadczenie o woli skierowania postępowania na drogę sądową.
7. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpoczyna postępowanie przygotowawcze i kieruje 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.
8. Pod koniec postępowania pracownik BRK 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.

Zapis sprawy dokonywany jest w wykazie pn. „Wykaz spraw konsumentów załatwianych bezpośrednio (wnioski pisemne)” nr BRK/6462/..., a dokumenty przechowywane są w tezcze sprawy zawierającej oznaczenia: imię, nazwisko, adres i telefon konsumenta, nr BRK/6462/.../... oraz krótki opis sprawy. Wykaz i tecki spraw przechowywane są przez okres 2 lat w segregatorach, zgodnie z zasadami bezpieczeństwa informacji, a następnie przekazywane do Archiwum zakładowego, gdzie są przechowywane przez okres 5 lat.

WYJŚCIE: Rozstrzygnięcie sporu o charakterze konsumenckim.

Autor dokumentu: Milena Kondracka – Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów	Zatwierdził merytorycznie: Izabela Prądyńska – Miejski Rzecznik Konsumentów	Zatwierdził do użytkowania: Krystyna Kowalewska – Sekretarz Miasta Płocka
---	---	---