

Roszczenia Konsumenta (oczekiwania wobec przedsiębiorcy):

(w przypadku reklamacji zgłoszonej z powodu wady towaru Konsument jest uprawniony do żądania w pierwszej kolejności nieodpłatnej naprawy bądź wymiany towaru na nowy, a dopiero w przypadku niemożności spełnienia tych roszczeń może domagać się odstąpienia od umowy, czyli zwrotu gotówki lub stosownego obniżenia ceny towaru).

.....

Załączniki: *Do wniosku należy dołączyć kopie dokumentów istotnych dla sprawy (dowody zakupu, umowę zawartą z przedsiębiorcą na wykonanie usługi, decyzję sprzedawcy, opinię rzeczoznawcy itp.)*

1.
2.
3.
4.
5.
6.

Ważne informacje:

1. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
2. Miejski Rzecznik konsumentów występuje do przedsiębiorcy po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Rzecznik nie dysponuje środkami, za pomocą których mógłby wymusić na przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma również kompetencji do przeprowadzenia postępowania dowodowego (brak uprawnień kontrolnych oraz brak możliwości powołania rzeczoznawcy).
4. Jeżeli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi – dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostaje droga sądowa.
5. Należy pamiętać, że prowadzona przez rzecznika mediacja nie przerywa biegu przedawnienia. Decydując się na złożenie sprawy w sądzie konsument powinien wiedzieć, że roszczenia dotyczące:
 - wady towaru przedawniają się z upływem roku od jej wady, nie wcześniej jednak niż przed upływem dwóch lat od momentu zakupu reklamowanego towaru;
 - umów o dzieło - przedawniają się w terminie dwóch lat od wydania dzieła.
6. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski zgodnie z kolejnością wpływu.

Data:**Podpis:**

Oświadczam, że zapoznałam / zapoznałem się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świętochłowicach, stanowiącą załącznik do niniejszego wniosku.

Załącznik:

1. Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świętochłowicach

Data:**Podpis konsumenta:**