

# Załatwianie przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów indywidualnych spraw konsumentów

## SKRÓCONY OPIS PROCEDURY

---

Miejski Rzecznik Konsumentów podejmuje interwencje i udziela porad prawnych w sprawach konsumenckich wyłącznie konsumentom będącym mieszkańcami Łodzi. Udzielenie pomocy prawnej jest bezpłatne.

### Najważniejsze etapy realizacji procedury

#### KROK 1



#### Złóż wniosek

o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy

#### KROK 2



#### Czekaj

mogą być potrzebne Twoje wyjaśnienia lub dodatkowe dokumenty

#### KROK 3



#### Czekaj na interwencję Rzecznika

jeżeli interwencja u przedsiębiorcy jest uzasadniona

### Przydatne informacje

- wnioski muszą mieć formę pisemną
- Miejski Rzecznik Konsumentów nie rozpoznaje wniosków o udzielenie pomocy prawnej, w sprawach dotyczących prowadzonej przez wnioskodawcę działalności gospodarczej lub zawodowej.
- brak opłat

- do wniosku należy dołączyć kopie wszystkich posiadanych dokumentów mających istotne znaczenie dla ustalenia stanu faktycznego oraz oceny zasadności roszczenia
- wniosek powinien zawierać adres kontaktowy, a w razie możliwości również numer jego telefonu kontaktowego
- podanie numeru telefonu jest dobrowolne, jednakże znacznie ułatwi kontakt

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PROCEDURY**

---

### **Sposób załatwienia sprawy**

1. Pomoc prawna może polegać w szczególności na:

- udzieleniu konsumentowi informacji prawnej o obowiązujących przepisach prawa,
- dokonaniu prawnej oceny zasadności roszczenia przedstawionego przez konsumenta,
- dokonaniu oceny faktycznych możliwości dochodzenia roszczenia przedstawionego przez konsumenta, w szczególności w kontekście zebranego materiału dowodowego,
- udzieleniu konsumentowi pomocy prawnej w zidentyfikowaniu przedsiębiorcy na podstawie urzędowych rejestrów działalności gospodarczych,
- podejmowaniu czynności mediacyjnych w sporze między konsumentem a przedsiębiorcą,
- zapewnieniu konsumentowi pomocy przy redagowaniu pism kierowanych przez niego do przedsiębiorcy,
- przekazaniu sprawy do załatwienia właściwemu organowi lub instytucji,

- zapewnieniu konsumentowi informacji o organach i instytucjach mogących zapewnić mu pomoc i ochronę prawną w jego sporze z przedsiębiorcą,
- zapewnieniu konsumentowi pomocy przy redagowaniu przez niego pism kierowanych do organów,
- wskazaniu instytucji mogących zapewnić mu ochronę prawną w jego sporze z przedsiębiorcą,
- skierowaniu do przedsiębiorcy, z którym konsument pozostaje w sporze wystąpienia (wystąpień) zawierającego żądanie ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika oraz udzielenia określonych wyjaśnień i informacji - pod rygorem kary grzywny orzekanej w postępowaniu w sprawach o wykroczenia,
- przedstawieniu sądowi powszechnemu rozstrzygającemu spór między konsumentem a przedsiębiorcą poglądu istotnego dla rozstrzygnięcia sprawy,
- wstąpieniu do procesu cywilnego, w którym sąd powszechny rozstrzyga spór między konsumentem a przedsiębiorcą (w wyjątkowych przypadkach),
- wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, z którym pozostaje on w sporze (w wyjątkowych przypadkach).

2. Miejski Rzecznik Konsumentów określa samodzielnie rodzaj i zakres udzielanej pomocy prawnej biorąc pod uwagę szereg okoliczności uzasadniających, a w szczególności uwarunkowania wynikające z oceny stanu faktycznego i prawnego sprawy oraz możliwości techniczne i organizacyjne Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów. W szczególności odmowa wytoczenia powództwa na rzecz konsumenta przeciwko przedsiębiorcy oraz wstąpienie Miejskiego Rzecznika Konsumentów do procesu cywilnego toczącego się między konsumentem a przedsiębiorcą może nastąpić w sprawach oczywiście bezzasadnych lub nastroczających

istotne trudności dowodowe.

### 3. Złożenie wniosku:

- Wniosek o udzielenie pomocy prawnej może złożyć każdy konsument będący mieszkańcem Miasta Łodzi.
- Pomocy prawnej konsumentom niebędącym mieszkańcami Miasta Łodzi udzielają rzecznicy konsumentów właściwi ze względu na ich miejsce zamieszkania tj. powiat. Wnioski pochodzące od ww. konsumentów złożone w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi podlegają przekazaniu właściwym miejscowo Rzecznikom Konsumentów. O przekazaniu powiadamia się konsumenta, który złożył wniosek.
- Miejski Rzecznik Konsumentów nie rozpoznaje wniosków o udzielenie pomocy prawnej pochodzących od osób fizycznych w sprawach dotyczących bezpośrednio prowadzonej przez nie działalności gospodarczej lub zawodowej.
- Zaleca się złożenie wniosku w formie pisemnej (ewentualnie drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP), na formularzu dostępnym w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w tych przypadkach, w których załatwienie sprawy wymaga podjęcia przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów czynności wobec innych podmiotów, a także w sprawach szczególnie skomplikowanych wymagających pogłębionej analizy stanu faktycznego i prawnego.
- Wnioski dotyczące jedynie udzielenia informacji prawnej lub porady prawnej w sprawach niewymagających analizy dokumentów mogą być składane również telefonicznie lub ustnie w siedzibie Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 113.
- Od konsumenta składającego wniosek nie są pobierane żadne opłaty.
- Do wniosku konsument powinien dołączyć kopie wszystkich posiadanych dokumentów mających istotne znaczenie dla ustalenia

stanu faktycznego oraz oceny zasadności roszczenia.

- Wniosek powinien zawierać informacje o adresie kontaktowym konsumenta, a w razie możliwości również numer jego telefonu kontaktowego. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, jednakże znacznie ułatwi kontakt z konsumentem.

#### 4. Status prawny konsumenta po złożeniu wniosku:

- Konsument po złożeniu wniosku powinien czynnie uczestniczyć w czynnościach podejmowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, a w szczególności przekazywać mu posiadane dowody i informacje niezbędne dla ustalenia stanu faktycznego sprawy oraz ustosunkowywać się do uzyskanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów dowodów i informacji. Konsument pomimo złożenia wniosku samodzielnie podejmuje czynności prawne wobec przedsiębiorcy, z którym pozostaje w sporze.

#### 5. Ustalanie stanu faktycznego sprawy:

- W celu ustalenia stanu faktycznego sprawy Miejski Rzecznik Konsumentów analizuje materiał dowodowy przedłożony przez konsumenta przy złożeniu wniosku.
- Jeżeli materiał dowodowy nie wystarcza do ustalenia stanu faktycznego sprawy w zakresie niezbędnym do jego oceny prawnej, Miejski Rzecznik Konsumentów może wezwać konsumenta do przedstawienia określonych dowodów. Stosownie do okoliczności Miejski Rzecznik Konsumentów może również występować o przekazanie określonych informacji do przedsiębiorcy, a także do właściwych organów i instytucji (wystąpienie informacyjne).

#### 6. Ocena zasadności roszczenia konsumenta:

- Materiał dowodowy stanowi podstawę dla dokonania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów oceny zasadności roszczenia przedstawionego przez konsumenta.

## 7. Interwencja u przedsiębiorcy:

- Ustalenie, że przedstawione przez konsumenta roszczenie jest bezzasadne lub nie znajduje uzasadnienia w zgromadzonym materiale dowodowym stanowi dla Miejskiego Rzecznika Konsumentów podstawę do niepodejmowania dalszych czynności w sprawie, po poinformowaniu o tym konsumenta.
- W razie stwierdzenia, że przedstawione przez konsumenta roszczenie jest zasadne Miejski Rzecznik Konsumentów podejmuje interwencję u przedsiębiorcy przedstawiając w wystąpieniu żądanie konsumenta oraz okoliczności uzasadniające je pod względem faktycznym i prawnym (wystąpienie merytoryczne).
- Jeżeli przedsiębiorca w odpowiedzi na wystąpienie wyraża zgodę na spełnienie żądania konsumenta, to Miejski Rzecznik Konsumentów informuje o tym konsumenta określając działania, jakie ten powinien podjąć w celu realizacji żądania.
- Jeżeli przedsiębiorca w odpowiedzi na wystąpienie nie wyraża zgody na spełnienie żądania konsumenta to Miejski Rzecznik Konsumentów informuje o tym konsumenta i określa prawne możliwości realizacji jego żądania.
- Jeżeli przedsiębiorca w terminie określonym w wystąpieniu nie udzielił na nie odpowiedzi to Miejski Rzecznik Konsumentów, po bezskutecznym upływie terminu udzielenia odpowiedzi określonym w ponagleniu może zastosować wobec przedsiębiorcy środek prawny wskazany w art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

## **Informacje uzupełniające**

- Status prawny Miejskiego Rzecznika Konsumentów:
  - Miejski Rzecznik Konsumentów załatwiając indywidualne sprawy konsumenckie nie zastępuje innych organów i instytucji. W szczególności nie ma uprawnień kontrolnych w stosunku do przedsiębiorców, nie może rozstrzygać sporów istniejących między konsumentami a przedsiębiorcami w sposób wiążący dla nich, nie może stosować środków przymusu egzekucyjnego dla wyegzekwowania roszczenia dochodzonego od przedsiębiorcy przez konsumenta. Miejski Rzecznik Konsumentów nie sporządza protokołów z oględzin miejsca lub rzeczy, nie przesłuchuje świadków, ani nie wydaje ekspertyz w sprawach wymagających posiadania wiadomości specjalnych.
  - Miejski Rzecznik Konsumentów występując na rzecz konsumenta do przedsiębiorcy oraz do określonych organów i instytucji działa na rzecz konsumenta, ale nie w jego imieniu. Nie jest więc pełnomocnikiem konsumenta działającym na jego zlecenie. W razie konieczności dokonania przez konsumenta w stosunku do przedsiębiorcy określonej czynności prawnej, (np. złożenia reklamacji) Miejski Rzecznik Konsumentów udziela konsumentowi wskazówek co do treści i co do formy dokonywanej czynności prawnej.
- Indywidualne sprawy konsumenckie to sprawy wynikające ze stosunków cywilno-prawnych między indywidualnie oznaczonymi konsumentami a przedsiębiorcami. Chodzi tu w szczególności o sprawy wynikające z umów zawieranych przez ww. podmioty.

Załatwianie przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów indywidualnych spraw konsumenckich polega na zapewnieniu konsumentowi na jego wniosek pomocy prawnej.

## **TERMIN I MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY**

---

### **Termin realizacji**

Wnioski konsumentów podlegają rozpoznaniu według kolejności ich wpływu, bez zbędnej zwłoki, w czasie wynikającym z możliwości technicznych i organizacyjnych Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów. W terminie 1 miesiąca od wpływu wniosku Miejski Rzecznik Konsumentów powinien: wystąpić do przedsiębiorcy lub do innego organu (instytucji) z interwencją albo wezwać konsumenta do uzupełnienia materiału dowodowego lub ustalić, że nie zachodzą podstawy do podejmowania interwencji. Czas prowadzenia postępowania nie jest regulowany przepisami powszechnie obowiązującymi. Rzecznik załatwia sprawy bez zbędnej zwłoki.

### **Miejsce załatwienia**

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
90-430 Łódź, ul. Piotrkowska 113

Telefoniczna informacja UMŁ - Call Center: +48 (42) 638-44-44

### **Umawianie/rezerwacja wizyty**

Biuro obsługuje konsumentów w każdy poniedziałek, środę, czwartek oraz piątek. Konieczne jest wcześniejsze umówienie wizyty pod numerami telefonu 42 638-46-56, 42 638-46-57, 42 638-46-58 oraz 42 638-54-45.

## **OPŁATY**

---

Brak

## **DOKUMENTY**

---

### **Formy i miejsce składania dokumentów**

- listownie:
  - Urząd Miasta Łodzi  
Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
ul. Piotrkowska 113  
90-430 Łódź
- osobiście:

- Piotrkowska 104
  - Piotrkowska 110, wejście od Pasażu Schillera (Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami)
  - Politechniki 32
  - Piłsudskiego 100
  - Krzemieniecka 2b
  - Zachodnia 47
- elektronicznie:
    - ePUAP

## **Wymagane dokumenty**

- Wniosek

druk do pobrania [62.5 KB, .DOC] [Pobierz druk do pobrania](#)  
formularz elektroniczny (ePUAP) [Wypełnij formularz elektroniczny \(ePUAP\)](#)

## **Pozostałe dokumenty**

- Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych

klauzula informacyjna do pobrania [88.86 KB, .PDF] [Pobierz klauzula informacyjna do pobrania](#)

## **PODSTAWA PRAWNA**

---

### **Podstawa prawna**

Brak

### **Tryb odwoławczy**

Brak

## **REALIZATORZY**

---

### **JEDNOSTKA**

Urząd Miasta Łodzi

### **KOMÓRKA**

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów

**Data wygenerowania:** 03-04-2026 18:06:21