

Jesteś tutaj:

Strona główna

>

Urząd Miasta Lublin

>

Miejski Rzecznik Konsumentów

<https://www.lublin.eu/urząd-miasta-lublin/miejski-rzecznik-konsumentow/>

[wniosek konsumenta](#) [RODO](#)

Biurowie Miejskiego Rzecznika Konsumentów **obsługuje interesantów** – mieszkańców Lublina w godzinach pracy Urzędu Miasta Lublin, to jest:

- **poniedziałek - piątek od 7.45 do 15.15.**

Siedziba Miejskiego Rzecznika Konsumentów mieści się w budynku przy ul. Spokojnej 2, pokój 282.

Do zadań Rzecznika należy:

- **Bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Terminy udzielania porad prawnych ustalane są:

- telefonicznie pod numerem: 81 466 1600,
- e-mailem: ,
- w trakcie osobistej wizyty w Biurze przy ul. Spokojnej 2, pokój 282.

Już przy wstępnej rozmowie konsument uzyskuje niezbędne informacje i wskazówki co do możliwości załatwienia sprawy.

- **Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

Skargi konsumentów mogą być składane na piśmie lub za pomocą wniosku. Wszystkie dokumenty dotyczące sprawy (np. umowa, reklamacja, odpowiedź na reklamację, faktura, paragon, pisma w sprawie itp.) należy dostarczyć ze skargą do urzędu na jeden z poniższych sposobów:

1. Przesłać pocztą tradycyjną (dla celów dowodowych zaleca się przesłanie listem poleconym).
2. Złożyć osobiście w urzędzie w godzinach jego pracy ([wniosek do pobrania w wersji PDF](#)).
3. Przesłać drogą elektroniczną przy pomocy skrzynki podawczej ePUAP - o ile Wnioskodawca posiada bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem lub Profil Zaufany ePUAP.

- **Wstępowanie za zgodą konsumentów do toczących się postępowań.**
- **Wytaczanie powództw na rzecz ochrony zbiorowych interesów konsumentów.**
- **Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej.**
- **Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego.**
- **Występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.**

Rzecznik ma więc przede wszystkim kompetencje doradcze. Nie posiada żadnych uprawnień kontrolnych. Nie jest organem który rozstrzyga spory pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Staramy się swoimi działaniami negocjacyjnymi, mediacyjnymi a czasami interwencyjnymi doprowadzić do kompromisu dbając o prawa słabszego uczestnika rynku, czyli konsumenta Rzecznik zajmuje się również szeroko pojętą edukacją konsumencką. W biurze rzecznika konsumenci mogą uzyskać informację, poradę prawną w zakresie praw i obowiązków.

Konsumentem jest osoba, która nabywa towary lub usługi, podejmuje czynności prawne w celach niezwiązanych z pracą zawodową czy działalnością gospodarczą. Jeżeli przy zawieraniu umowy lub w trakcie jej realizacji konsument napotyka na trudności ma prawo zwrócić się do nas o pomoc i poradę prawną.

Nie udzielamy porad prawnych i nie zajmujemy się sprawami przedsiębiorców w zakresie prowadzonej przez nich działalności.

Rzecznik w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekazuje wszelkie uwagi i spostrzeżenia co do niekorzystnych zjawisk rynkowych. Składa sprawozdania o ilości i zakresie udzielanych porad prawnych, zawiadamia o wszelkich czynnikach niekorzystnych na rynku, jeżeli dotknęły znaczna grupę konsumentów Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów monitoruje rynek, wydaje decyzje o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów oraz inne w zakresie swoich ustawowych kompetencji. Nie prowadzi jednak spraw jednostkowych w zakresie ochrony interesów konsumenta.

KLAUZULA INFORMACYJNA

2021-01-15 23:59:35