

Instrukcja

jak wypełnić wniosek do Rzecznika Praw Konsumentów

o wystąpienie do przedsiębiorcy w sprawie konsumenckiej

poniżej przedstawiam instrukcję, jak prawidłowo przygotować i wypełnić ww. wniosek

1. Dane osobowe i kontaktowe

Proszę wypełnić swoje dane:

- a) Imię i nazwisko
- b) Adres zamieszkania
- c) Telefon kontaktowy
- d) Adres e-mail (jeśli Pani posiada)

Dzięki temu rzecznik będzie mógł się z Panią/Panem skontaktować w razie potrzeby.

2. Dane przedsiębiorcy

Proszę wpisać dane firmy, z którą jest spór:

- a) pełna nazwa firmy (np. „Sklep Internetowy XYZ sp. z o.o.”)
- b) adres siedziby lub sklepu
- c) telefon / e-mail (jeśli Pani/Pan zna)
- d) NIP (jeśli Pani posiada, np. z faktury)

3. Chronologiczny opis stanu faktycznego sprawy

W tej części proszę dokładnie i krok po kroku opisać, co się wydarzyło:

- a) data zakupu – co i gdzie zostało kupione (np. przez internet, w sklepie stacjonarnym)
- b) cena zakupu – ile zapłaciła Pani za produkt/usługę
- c) opis problemu – co jest nie tak (np. wada towaru, opóźniona dostawa, usługa niewykonana)
- d) kiedy i jak zgłoszono reklamację – czy była wysłana e-mailem, listem, osobiście
- e) odpowiedź przedsiębiorcy – czy była, czy nie, co odpowiedział
- f) czy podjęto inne kroki – np. zgłoszenie do serwisu, kontakt z prawnikiem, próba mediacji.

Proszę pisać rzeczowo i jasno, najlepiej w punktach.

4. Roszczenia konsumenta wobec przedsiębiorcy

Proszę wyraźnie napisać, czego Pani/Pan oczekuje od przedsiębiorcy:

- a) zwrotu pieniędzy,
- b) wymiany towaru,
- c) naprawy,

- d) obniżenia ceny,
- e) wykonania usługi,
- f) innego działania (proszę sprecyzować).

5. Załączniki – proszę dołączyć kopie dokumentów

Proszę dołączyć kopie (nie oryginały!) wszystkich dokumentów, które mają znaczenie dla sprawy:

- a) dowód zakupu (paragon, faktura, potwierdzenie przelewu)
- b) umowa lub zamówienie
- c) zgłoszenie reklamacji (e-mail, formularz, pismo)
- d) odpowiedź przedsiębiorcy (jeśli była)
- e) zdjęcia wady (jeśli towar jest uszkodzony)
- f) inne istotne dokumenty (korespondencja, ekspertyza itp.)

Proszę uporządkować dokumenty chronologicznie i ponumerować je (np. Załącznik nr 1, nr 2 itd.).

6. Data i podpis

Na końcu wniosku proszę:

- wpisać miejscowość i datę
- podpisać się czytelnie

7. Wniosek można złożyć:

- osobiście w biurze rzecznika konsumentów,\
- pocztą (najlepiej listem poleconym)
- e-doręczeniami