**Miejsce złożenia dokumentów/załatwienia sprawy:**

**Wniosek można złożyć**

* **za pośrednictwem platformy** [**ePUAP**](https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/rozpatrywanie-indywidualnych-spraw-konsumentow/umwroclaw) (https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/rozpatrywanie-indywidualnych-spraw-konsumentow/umwroclaw)
* **listownie** na adres: Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów   
  ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław
* **osobiście** w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz w [Kancelarii Ogólnej UMW i jej filiach](https://bip.um.wroc.pl/artykul/2/3/urzad-miejski-wroclawia-dane-podstawowe#kancelaria) (https://bip.um.wroc.pl/artykul/2/3/urzad-miejski-wroclawia-dane-podstawowe#kancelaria)

Wniosek w języku polskim, angielskim i ukraińskim, dostępny jest na stronie internetowej: <https://www.wroclaw.pl/portal/dokumenty-publikacje-multimedia-do-pobrania>

**Kto może wystąpić z wnioskiem/zainicjować sprawę:**

Mieszkańcy Wrocławia

**Godziny przyjmowania Konsumentów:**

* **Godziny obsługi Konsumentów**od poniedziałku do piątku w godzinach **od 8:00 do 15:00**
* **Obsługa telefoniczna Konsumentów**  
  od poniedziałku do piątku w godzinach: **od 8.00 do 15:30**

**Uwagi:**

**Sprawy, jakimi zajmuje się rzecznik konsumentów dotyczą w szczególności:**

* umów sprzedaży,
* umów o świadczenie usług i wykonanie dzieła przez „fachowców”, a więc serwisy naprawcze, firmy świadczące usługi remontowe, wykonawcy mebli stolarki okiennej i innych rzeczy wykonywanych na zamówienie, rzemieślnicy świadczący usługi,
* umów o świadczenie usług:
* telekomunikacyjnych;
* turystycznych;
* przewozowych i pocztowych;
* bankowych;
* energetycznych;
* związanych z obrotem nieruchomościami;
* edukacyjnych

**Sprawy, którymi rzecznik się nie zajmuje, to między innymi te, które dotyczą:**

* umów zawartych między osobami fizycznymi, które nie są konsumentami,
* umów zawartych pomiędzy przedsiębiorcami,
* umów, w ramach których roszczeń dochodzą przedsiębiorcy od konsumentów,
* spraw z zakresu ochrony danych osobowych,
* spraw z zakresu ochrony dóbr osobistych,
* spraw z zakresu usług świadczonych przez Narodowy Fundusz Zdrowia,
* spraw z zakresu ubezpieczeń społecznych,
* praw członków spółdzielni mieszkaniowych,
* prawa pracy,
* spraw administracyjnych. .

**Opłaty:**

Poradnictwo i pomoc prawna udzielana przez Rzecznika Konsumentów jest bezpłatna.

**Termin i sposób załatwienia sprawy:**

Odpowiedzi na wnioski i zapytania w sprawach z zakresu ochrony praw konsumenckich są przygotowywane zgodnie z kolejnością wpływu spraw do Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów (czas oczekiwania to ok. 1 miesiąca od wniesienia sprawy).

W przypadku interwencji: drugi egzemplarz wystąpienia do przedsiębiorcy jest przesyłany do wiadomości konsumenta.

**Tryb odwoławczy:**

Nie przysługuje

Jeśli konsument nie zgadza się z opinią prawną wydaną w jego sprawie przez pracownika Biura, może ją jeszcze skonsultować prosząc o dodatkową opinię Dyrektor Biura - Miejskiego Rzecznika Konsumentów

**Podstawa prawna:**

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Wymagane wnioski i dokumenty:**

* wniosek w języku polskim, angielskim i ukraińskim, **dostępny jest na stronie internetowej:** <https://www.wroclaw.pl/portal/dokumenty-publikacje-multimedia-do-pobrania>