
CO W PRZYPADKU

GDY PRZEDSIĘBIORCA ODRZUCIŁ REKLAMACJĘ.

W przypadku gdy przedsiębiorca odrzuci lub nie uzna złożonej reklamacji Inspekcja Handlowa może pomóc rozwiązać powstały spór na drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wojewódzki inspektor podejmuje wówczas działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu między konsumentem a przedsiębiorcą w trybie:

- mediacji tj. przez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron bądź,
- koncyliacji tj. przez przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

Wniosek o wszczęcie takiego postępowania powinien być złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę. Wniosek powinien zawierać co najmniej:

- oznaczenie stron,
- dokładnie określone żądanie,
- wskazanie rodzaju postępowania oraz
- podpis wnioskodawcy.

Do ww. wniosku dołącza się:

- opis okoliczności sprawy,
- informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu,
- kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

Swoich roszczeń konsument może dochodzić także przed Stałym Sądem Polubownym bądź sądem powszechnym. Wniosek wnosi się do sądu polubownego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta albo siedzibę przedsiębiorcy. W sprawach o ochronę interesów konsumentów powództwa na ich rzecz może przed sądem wytaczać powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest bezpłatne i pozbawione wielu uciążliwych formalności. Wniosek może być wniesiony w dowolnej formie: pocztowo, elektronicznie bądź osobiście.