Zgodnie z przepisami prawa – ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689) – podstawowym celem działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów.

Dane teleadresowe:

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Toruniu mieści w budynku Urzędu Miasta Torunia przy **ul. Wały Gen. Sikorskiego 10, IV piętro, pok. nr 38.**

- tel.: 56 611 86 40, **56 611 86 41**
- e-mail: mrzk@um.torun.pl

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30 – 15.30.

Do zadań rzecznika należy przede wszystkim:

- udzielanie porad i informacji konsumentom, występowanie do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów, udzielanie konsumentom

pomocy w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej (pomoc przy sporządzeniu pozwu).

- Miejski Rzecznik Konsumentów udziela porad wyłącznie konsumentom będącym mieszkańcami Torunia.
  Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
- Miejski Rzecznik Konsumentów nie dysponuje środkami, za pomocą których mógłby wymusić na przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma również kompetencji do przeprowadzania postępowania dowodowego (brak uprawnień kontrolnych oraz brak możliwości powołania rzeczoznawcy). Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi – dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostaje droga sądowa.
- Podjęta przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów interwencja nie przerywa biegu przedawnienia.
- Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki, w kolejności wpływu.

Organizacja Pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Swoje zadania rzecznik wykonuje w strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta Torunia. Obecnie Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów kieruje **Bożena Sawicka**.

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów osobiście, drogą elektroniczną oraz telefonicznie. Wnoszone sprawy są rejestrowane w podziale na porady i informacje oraz interwencje.

W przypadku podejmowania interwencji, konsument składa stosowny wniosek. Interwencje są monitorowane co do terminu załatwienia sprawy, a w przypadku braku odpowiedzi monitowane. W przypadku uporczywego uchylania się od odpowiedzi, rzecznik korzysta z możliwości wnioskowania do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą przewidzianą w art. 42 ust. 4 w związku z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wzory pism w sprawach konsumenckich:

- wniosek o udzielenie pomocy prawnej

- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa
- Wzór reklamacji towaru z żądaniem naprawy lub wymiany
- Wzór reklamacji towaru z żądaniem obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy w związku z istotną niezgodnością towaru z umową
- Wzór reklamacji towaru z żądaniem obniżenia ceny po żądaniu naprawy lub wymiany towaru na nowy
- Wzór reklamacji towaru z żądaniem zwrotu pieniędzy po żądaniu naprawy lub wymiany towaru na nowy

---

KONSUMENCIE! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC