

# Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsument

Karta usługi

## Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Data zatwierdzenia

2019-09-12

Urząd Miasta Rzeszowa

### 1. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy

Decyzje o wytoczeniu powództwa cywilnego w konkretnej sprawie konsumenckiej podejmuje rzecznik na podstawie zebranego wraz z konsumentem materiału dowodowego oraz po przeanalizowaniu wszelkich aspektów sprawy. Przy czym konsument nie może żądać od rzecznika wytoczenia powództwa cywilnego w konkretnej sprawie. Nie oznacza to jednak, że w tym zakresie rzecznik może podejmować arbitralne decyzje, nie kierując się z góry ustalonymi kryteriami.

Podjęciem decyzji o wytoczeniu powództwa cywilnego winien przeanalizować szereg aspektów konkretnej sprawy. Po pierwsze zasadność powództwa cywilnego, tj. czy sprawa nie jest obciążona zbyt dużym ryzykiem oddalenia powództwa z powodu braków dowodowych, czy też innych uchybień, np. wygaśnięcie roszczeń, niejednoznaczne opinie rzeczoznawców, itp. Najbardziej jednak pożądanym kryterium jest precedensowy charakter sprawy. Po to rzecznik wytacza powództwa cywilne, by przekonać konsumentów do dochodzenia swych praw i utrzymać ich w przekonaniu, że konsekwentne dochodzenie zazwyczaj kończy się pozytywnym efektem. W ten sposób rzecznik kreuje postawy konsumentów, wpływa na zachowania przedsiębiorców. Tego typu sprawy winny być nagłaśniane jednocześnie w środkach masowego przekazu.

Na pewno zbyt rygorystyczna ocena zasadności skarg konsumenckich spowodować może marginalizację urzędu rzecznika. Procedowanie wyłącznie w sprawach, których finał jest oczywisty (i bezpieczny dla rzecznika) nie wpłynie w pozytywny sposób na zachowania i obyczaje przedsiębiorców, a rola rzecznika zostanie zepchnięta do roli bezwzględnego egzekutora. Ta rola wydaje się niepożądaną z wielu względów. Po pierwsze należy wypracować wśród środowiska przedsiębiorców przekonanie, że wszczęcie postępowania przez rzecznika nieuchronnie doprowadzi do pozytywnego dla konsumenta zakończenia sporu, ale tylko w przypadkach, gdy przedsiębiorcy w rażący sposób łamią prawa konsumenckie. Ponadto skuteczna ochrona konsumentów wymaga szerokiego dialogu ze środowiskiem przedsiębiorców, a dialog taki może podjąć osoba, która jest zdolna do pewnego kompromisu i zrozumienia obu stron sporu, cieszącą się zaufaniem ze strony konsumentów jak i środowiska przedsiębiorców.

[Formularz wniosku o wytoczenie powództwa cywilnego na rzecz konsumenta, o wstąpienie do toczącego się postępowania z udziałem konsumenta, o przedstawienie stanowiska urzędu w toczącym się postępowaniu przed sądem lub o pomoc w sporządzeniu pisma procesowego](#)

### 2. Złożenie wniosku drogą elektroniczną

Brak możliwości złożenia powództwa drogą elektroniczną. Ze względu na charakter sprawy tylko kontakt osobisty.

### 3. Opłaty

Wszystkie wnioski i zapytania kierowane do Biura Ochrony Konsumentów nie podlegają opłatom. Należy mieć na uwadze okoliczność, że obowiązujące przepisy prawne zwalniając rzecznika od kosztów sądowych dopuszczają jednocześnie, w przypadku oddalenia powództwa, zasądzenie od budżetu miasta kosztów zastępstwa procesowego. Poza tym należy zważyć, czy określone postępowanie przedsiębiorcy ma charakter powszechny i godzi w interesy szerszej grupy konsumentów.

### 4. Miejsce złożenia dokumentów

Wypełniony formularz wniosku o wytoczenie powództwa wraz z załącznikami winien być złożony osobiście po uprzednim kontakcie osobistym lub telefonicznym w Biurze Ochrony Konsumentów.

### 5. Sposób i termin załatwienia sprawy

Ze względu na charakter sprawy terminy ustalane są indywidualnie w Biurze Ochrony Konsumentów.

### 6. Tryb odwoławczy

Nie ma trybu odwoławczego od udzielonej informacji prawnej. Dodatkową poradę prawną można jednak uzyskać w organizacjach konsumenckich.

### 7. Podstawa prawna

Art. 42 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024r., poz.1616).

### 8. Uwagi

-

### Dane karty usług

Opracował

Radomir Stasicki

09.12.2019r.

Zatwierdził	Radomir Stasicki	09.12.2019r
Osoba odpowiedzialna za aktualizację karty	Marietta Benedyk	09.12.2019r.