

## Zakres działalności rzecznika

### Sprawy, którymi zajmuje się Rzecznik Konsumentów:

Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie działa wyłącznie na rzecz mieszkańców Rzeszowa. **Warunkiem skorzystania z pomocy Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie jest stałe zameldowanie/zamieszkanie (potwierdzone faktem opłacania we właściwym dla miasta Rzeszowa urządzie skarbowym podatku dochodowego od osób fizycznych) na terenie miasta Rzeszowa osoby, której dotyczy zgłaszany problem (która jest stroną umowy, na tle której wystąpił problem) oraz zawarcie umowy z firmą zarejestrowaną na terenie RP na cele prywatne.** Osoby mieszkające poza Rzeszowem powinny zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumentów w swoim mieście lub powiecie.

Dane rzeczników na terenie kraju można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona\\_konsumentow/rzecznicy/](http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/rzecznicy/)

Miejski Rzecznik Konsumentów działa **wyłącznie w sprawach konsumenckich** (dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą).

Konsumenta, zgodnie z art. 221 Kodeksu cywilnego, jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 431 Kodeksu cywilnego, jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Miejski Rzecznik Konsumentów udziela mieszkańcom Rzeszowa **bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach związanych z ochroną konsumentów**, w szczególności:

- udziela porad prawnych;
- występuje do przedsiębiorców na rzecz ochrony interesów konsumentów;
- pomaga konsumentom przygotować pisma reklamacyjne;
- prowadzi edukację konsumencką
- współdziała z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami;
- wykonuje inne zadania określone w przepisach,
- udziela konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

Interwencje Rzecznika w konkretnej sprawie podejmowane są wyłącznie po wyczerpaniu przez konsumenta toku postępowania narzuconego mu przez ustawę lub umowę.

**Rzecznik nie może** rozstrzygać sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, nakładać kar pieniężnych, wydawać nakazów lub zakazów wobec przedsiębiorców. Rzecznik występuje do przedsiębiorców w sprawach, w których dostrzega naruszenie interesu konsumenta, a przy tym szansę na polubowne rozstrzygnięcie sporu.

### Sprawy, którymi nie zajmuje się Rzecznik Konsumentów:

Rzecznik nie pomoże w sprawach:

- **roszczeń przedsiębiorców** – przedsiębiorcy poszukujący pomocy prawnej w dochodzeniu swych roszczeń powinni zwrócić się do radcy prawnego. Lista radców prawnych dostępna jest na stronie Okręgowej Izby Radców Prawnych w Rzeszowie: <http://www.oirp.rzeszow.pl>
- **ochrony danych osobowych** – zastrzeżenia dotyczące naruszenia danych osobowych można zgłaszać do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (więcej informacji: [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl))
- **ochrony dóbr osobistych** – osoby, poszukujące pomocy prawnej, których dobra osobiste zostały naruszone powinny zwrócić się do radcy prawnego albo adwokata. W niektórych sprawach dotyczących naruszenia dóbr osobistych można zgłaszać się do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich (więcej informacji: [www.rpo.gov.pl](http://www.rpo.gov.pl))
- **ochrony praw pacjentów** – w sprawach o naruszenie praw pacjenta można zgłaszać się do Rzecznika Praw Pacjenta (więcej informacji: [www.bpp.gov.pl](http://www.bpp.gov.pl))
- **ochrony praw ubezpieczonych** – w tego typu sprawach można zgłaszać się do Biura Rzecznika Finansowego (więcej informacji: [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl))
- **ochrony praw członków spółdzielni mieszkaniowych** – członkowie spółdzielni powinni dochodzić swoich roszczeń od spółdzielni w trybie opisanym w statucie spółdzielni, a po wyczerpaniu drogi wewnątrzspółdzielczej – przed sądem (więcej informacji: [www.krs.org.pl](http://www.krs.org.pl))
- **prawa pracy**. W tego typu sprawach można zgłaszać się do Okręgowego Inspektoratu Pracy w Rzeszowie (więcej informacji: <https://rzeszow.pip.gov.pl>)
- **sporów z organami administracji publicznej** – osoby poszukujące pomocy prawnej w dochodzeniu roszczeń od organów administracji publicznej powinny zwrócić się do radcy prawnego albo adwokata
- **działalności samorządowych zakładów budżetowych, jednostek budżetowych oraz spółek, w których Gmina Miasto Rzeszów posiada udziały lub akcje** – w sprawach związanych z działalnością tych jednostek, należy zgłaszać się do Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu Miasta (więcej informacji: <https://bip.erzeszow.pl/pl/285-wydzial-organizacyjno-administracyjny.html>)