

Informacje o Wydziale

Biuro Ochrony Konsumentów

Urząd Miasta Rzeszów

1. Dane teleadresowe

Adres	ul. Baldachówka 8/9, 35-061 Rzeszów
Infolinia Urzędu Miasta Rzeszowa	1 77 88 99 00
e-mail	konsument@erzeszow.pl
Serwis informacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa	www.erzeszow.pl
Godziny pracy	poniedziałek, wtorek 7:30 - 15:30 środa 7:30 - 17:00 czwartek, piątek 7:30 - 15:30

2. Dyrektor

Imię i nazwisko	Radomir Stasicki
Adres	ul. Baldachówka 8/9, 35-061 Rzeszów

3. Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie działa wyłącznie na rzecz mieszkańców Rzeszowa.

Warunkiem skorzystania z pomocy Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie jest stałe zameldowanie/zamieszkanie 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/ulo/ochrona_konsumentow/rzecznicy

Miejski Rzecznik Konsumentów działa **wyłącznie w sprawach konsumenciach** (dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą). Konsumenta, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego, jest osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością 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 imię 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 narzucanego 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 radyi 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: <http://www.giODO.gov.pl/>)
- **ochrony dóbr osobistych** - osoby, poszukujące pomocy prawnej, których dobra osobiste zostały naruszone powinny zwrócić się do radyi prawnego albo adwokata. W niektórych sprawach dotyczących naruszenia dóbr osobistych można zgłaszać się do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich (więcej informacji: <http://www.rpo.gov.pl/>)
- **ochrony praw pacjentów** - w sprawach o naruszenie praw pacjenta można zgłaszać się do Rzecznika Praw Pacjenta (więcej informacji: <http://www.bpp.gov.pl/>)
- **ochrony praw ubezpieczonych** - w tego typu sprawach można zgłaszać się do Biura Rzecznika Finansowego (więcej informacji: <http://www.rzf.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: <http://www.krs.org.pl/>)
- **prawa pracy**. W tego typu sprawach można zgłaszać się do Okręgowego Inspektora 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 radyi prawnego albo adwokata
- **działalności samorządowych zakładów budżetowych, jednostek budżetowych oraz spółek, w których Gmina Miasto Rzeszów posiada udziały lub akcje.**

4. Podstawa prawna

- 1.) Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997r. (Dz. U. z 1997r., Nr 78, poz. 483), art. 76;
- 2.) Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.
- 3.) Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2024.1071.)
- 4.) Powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie: ...18) ochrony praw konsumenta.
- 5.) Ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2024.1616.t.j.)
- art. 37. Zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów w zakresie określonym ustawą oraz odrębnymi przepisami wykonują również: samorząd terytorialny, a także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów.
- art. 39. 1. Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, zwany dalej "rzecznikiem konsumentów".
- 4.) **Zarządzenie Nr 87/2022 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 20 września 2022 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa**

5. Struktura organizacyjna

Biurem kieruje Miejski Rzecznik Konsumentów.

6. Zadania

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów;
- 3) wyłaczanie powództw cywilnych na rzecz konsumentów oraz występowanie do toczących się postępowań cywilnych za zgodą konsumentów;
- 4) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 5) pełnienie roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykrzelenia na szkodę konsumentów;
- 6) współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organizacjami konsumenckimi.

7. Tryb działania

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W ramach tej kompetencji udzielane są:

- bezpośrednie porady konsumenckie w biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie, ul. Baldachówka 8/9, 35-061 Rzeszów w godzinach od 7.30 do 15.30;
- telefoniczne porady konsumenckie, tel. 17 875 46 91 lub pod numerem płatnej infolinii konsumenckiej: 801 440 220
- poprzez pocztę elektroniczną: konsument@erzeszow.pl

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Jest to uprawnienie rzecznika obwarowane sankcją karną za nieudzielenie odpowiedzi na pytania bądź zarzuty sformułowane w wystąpieniu. Żądanie przez rzecznika określonych informacji rodzi publicznoprawny obowiązek ich udzielenia przez przedsiębiorcę i nie stanowi czynności cywilnoprawnej, lecz akt administracyjny, w stosunku do którego przedsiębiorcy przysługują skarga do sądu administracyjnego. Kompetencja ta nie jest zatem absolutna, lecz ograniczona wyłącznie do spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów. Rzecznik nie może podjąć działania procesowe na rzecz indywidualnego konsumenta, w szczególności gdy chodzi o obawę utraty przez konsumenta przysługującego mu prawa wskutek prekluzji, lub obawę znaczącego utrudnienia dochodzenia roszczenia w razie upływuającego terminu przedawnienia, wskutek której konsument nie może udać się o pomoc do fachowego pełnomocnika, czy też zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego budzącego szczególne wątpliwości bądź mającego znaczenie precedensu, wreszcie w przypadku masowości naruszeń praw konsumentów przez danego przedsiębiorcę.

Jednakże to rzecznik w konkretnym stanie sprawy ocenia, czy jego aktywność procesowa będzie potrzebna i konieczna, dlatego tylko rzecznik ocenia czy wytoczyć powództwo. Dzieje się tak także dlatego, gdyż uprawnienia procesowe w sprawie cywilnej są uprawnieniem rzecznika (verba leges - mores), a instytucja rzecznika nie jest darmowym substytutem kancelarii adwokata czy radyi prawnego. Rzecznik konsumentów działa w ramach własnych kompetencji i we własnym imieniu, nie jest pełnomocnikiem Konsumenta. Podjęciem decyzji o wytoczeniu powództwa cywilnego winien przeanalizować szereg aspektów konkretnej sprawy. Po pierwsze zasadność powództwa cywilnego, tj. czy sprawa nie jest obarczona zbyt dużym ryzykiem oddalenia powództwa z powodu braków dowodowych, czy też innych uchybień, np. wyrażenia roszczeń, niejednoznaczne opinie rzeczoznawców, itp. Należy mieć na uwadze okoliczność, że obowiązujące przepisy prawa zwalniają rzecznika od kosztów sądowych dopuszczając jednocześnie, w przypadku oddalenia powództwa, zasądzenie od budżetu miasta kosztów zastępstwa procesowego. Posa tym należy zważyć, czy określenie postępowanie przedsiębiorcy ma charakter powszechny i godzi w interesy szerszej grupy konsumentów. Najbardziej jednak pożądanym kryterium jest precedensowy charakter sprawy.

3. Wyłaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz występowanie do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

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, gdy naruszenie interesu Konsumenta przez przedsiębiorcę dotyczy potrzeb Konsumenta istotnych z punktu widzenia szerszego interesu publicznego. Przy czym konsument nie może żądać od rzecznika wytoczenia powództwa cywilnego w konkretnej sprawie. Rzecznik może podjąć działania procesowe na rzecz indywidualnego konsumenta, w szczególności gdy zachodzi obawa utraty przez konsumenta przysługującego mu prawa wskutek prekluzji, lub obawę znaczącego utrudnienia dochodzenia roszczenia w razie upływuającego terminu przedawnienia, wskutek której konsument nie może udać się o pomoc do fachowego pełnomocnika, czy też zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego budzącego szczególne wątpliwości bądź mającego znaczenie precedensu, wreszcie w przypadku masowości naruszeń praw konsumentów przez danego przedsiębiorcę.

Jednakże to rzecznik w konkretnym stanie sprawy ocenia, czy jego aktywność procesowa będzie potrzebna i konieczna, dlatego tylko rzecznik ocenia czy wytoczyć powództwo. Dzieje się tak także dlatego, gdyż uprawnienia procesowe w sprawie cywilnej są uprawnieniem rzecznika (verba leges - mores), a instytucja rzecznika nie jest darmowym substytutem kancelarii adwokata czy radyi prawnego. Rzecznik konsumentów działa w ramach własnych kompetencji i we własnym imieniu, nie jest pełnomocnikiem Konsumenta. Podjęciem decyzji o wytoczeniu powództwa cywilnego winien przeanalizować szereg aspektów konkretnej sprawy. Po pierwsze zasadność powództwa cywilnego, tj. czy sprawa nie jest obarczona zbyt dużym ryzykiem oddalenia powództwa z powodu braków dowodowych, czy też innych uchybień, np. wyrażenia roszczeń, niejednoznaczne opinie rzeczoznawców, itp. Należy mieć na uwadze okoliczność, że obowiązujące przepisy prawa zwalniają rzecznika od kosztów sądowych dopuszczając jednocześnie, w przypadku oddalenia powództwa, zasądzenie od budżetu miasta kosztów zastępstwa procesowego. Posa tym należy zważyć, czy określenie postępowanie przedsiębiorcy ma charakter powszechny i godzi w interesy szerszej grupy konsumentów. Najbardziej jednak pożądanym kryterium jest precedensowy charakter sprawy.

4. Współdziałanie z organami ochrony konsumentów oraz organizacjami konsumenckimi.

Współdziałanie z UOKiK może przybrać formę wymiany informacji konsumenckiej, może jednak przybrać formę formalnoprawną, gdy rzecznik składając wniosek o wszczęcie postępowania antymonopolowego lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów staje się stroną postępowania toczącego się przed Prezesem UOKiK.

Nie można się obyć również bez ścisłej współpracy z Inspekcją Handlową, której kompetencje w pewnym zakresie powielają się z kompetencjami rzecznika konsumentów, tj. zarówno rzecznik jak i Inspekcja mają możliwość wszczęcia postępowania mediacyjnego. Praca obu organów winna być skoordynowana, aby nie istniały znaczne rozbieżności w sposobach postępowania oraz by praca obu organów nie powieliała się bez potrzeby.

Współdziałanie z organizacjami konsumenckimi polega głównie na wymianie informacji - rzecznicy najczęściej przekazują informacje o precedensowych sprawach do publikacji w Biuletynie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Stowarzyszenie to organizuje również, na zlecenie UOKiK, szkolenia dla rzeczników. Bardzo pomocne dla pracy rzecznika okazują się badania prowadzone wśród konsumentów dotyczące konsumpcji konsumenckiej. Dzięki nim rzecznicy uwrażliwiają swoje działania na konkretne sprawy, które według badań stanowią najczęstsze problemy dla konsumentów. Zadania rzecznika również w dużej mierze powielają się z zadaniami organizacji konsumenckich, które wspomagają konsumentów w dochodzeniu uprawnień, wyrażają na ich rzecz powództwa cywilne i tutaj zachodzi konieczność skoordynowania działań.

5. Pełnienie roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykrzelenia na szkodę konsumentów.

Ta kompetencja winna być wykonywana na bieżąco, w miarę ujawniania wykroczeń popełnianych na szkodę konsumentów. Nie ma zatem możliwości zaplanowania ilości tego typu postępowań, ani potrzeby ustalania szczególnych metod jej wykonywania.

8. Wysokość opłat

Wszelkie czynności podejmowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie na rzecz konsumentów są bezpłatne. W niektórych przypadkach, konsumenci wnoszący o wytoczenie powództwa przed sądem powszechnym mogą być poproszeni przez rzecznika o zlecenie i opłacenie opinii rzeczoznawcy. Rzecznik nie powinien pozywać przedsiębiorców w przypadku, gdy nie dysponuje odpowiednią dokumentacją i istnieje konieczność sporządzenia odpowiednich opinii, ekspertyz (np. w przypadku, gdy przedsiębiorca zlecił opinię uprawnionemu rzeczoznawcy o jakości reklamowanego towaru, z której wynika bezzasadność roszczeń konsumenckich).

9. Rejestry, archiwa, ewidencje

Rejestry spraw prowadzone na bieżąco. Protokoły spraw archiwalnych.

10. Klauzula informacyjna dotycząca danych osobowych

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gmina Miasto Rzeszów, Rynek 1, 35-064 Rzeszów.
Inspektorem Ochrony Danych jest Pani Ewelina Cyroń, adres e-mail: iod@erzeszow.pl tel. **17 748 44 99**
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji ustawowych zadań Urzędu - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i e oraz art. 9 ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
3. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa;
4. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą w czasie określonym przepisami prawa, zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
5. Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zabezpieczenia interesu Pani/Pana i Administratora na wypadek postępowania reklamacyjnego lub dochodzenia roszczeń oraz oceny jakości świadczonych usług;
6. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne do zabezpieczenia interesu Pani/Pana i Administratora na wypadek postępowania reklamacyjnego lub dochodzenia roszczeń oraz oceny jakości świadczonych usług.

11. Informacje nieudostępnione