

# Zadania Rzecznika Konsumentów

## Zadania Rzecznika Konsumentów

### **Ważne informacje:**

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2018 r. 798 tj.).
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Rzecznik 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).
4. Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi – dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostaje droga sądowa.
5. Należy pamiętać, że prowadzona przez rzecznika mediacja nie przerywa biegu przedawnienia.
6. Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski w kolejności wpływu.

**Uwaga!** Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela pomocy tylko konsumentom. Zgodnie z art.22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce udziela pomocy wyłącznie mieszkańcom powiatu hajnowskiego. Mieszkańcy innych miast/powiatów mogą uzyskać pomoc rzecznika konsumentów w swoim mieście/powiecie. Dane teleadresowe właściwego rzecznika należy ustalić w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta na terenie którego zamieszkuje konsument. Dane te można też znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

- Do zadań Rzecznika należy:

- Bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
- Wstępowanie za zgodą konsumentów do toczących się postępowań.
- Wytaczanie powództw na rzecz ochrony zbiorowych interesów konsumentów.
- Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej.
- Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego.
- Występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.
- Prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Rzecznik ma kompetencje doradcze. Nie posiada żadnych uprawnień kontrolnych. Jest organem który swoimi działaniami negocjacyjnymi, mediacyjnymi a czasami interwencyjnymi próbuje doprowadzić do kompromisu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Rzecznik nie udziela pomocy prawnej podmiotom prowadzącym działalność gospodarczą lub zawodową albowiem za konsumenta uważa się osobę fizyczną, która nabywa od przedsiębiorcy towar lub usługę ale w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.