**Warunki uzyskania pomocy, właściwość miejscowa i rzeczowa rzecznika konsumentów**

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu terytorialnego – miasta Wrocław na prawach powiatu w zakresie ochrony konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do zadań rzecznika należy w szczególności

* zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów;
* występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów;
* udzielanie konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

Miejski Rzecznik Konsumentów może również:

* sygnalizować Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej;
* składać wnioski o zmianę lub stanowienie prawa miejscowego w sprawach ochrony konsumentów;
* występować z wnioskiem o ukaranie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów;
* reprezentować grupę konsumentów w postępowaniu grupowym.

Miejski Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu jest właściwy rzeczowo w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – osób fizycznych, dokonujących z przedsiębiorcą
(osobą prawną, jednostką organizacyjną, ale także osobą fizyczną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową)czynności prawnych, niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Miejski Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu jest właściwy miejscowo do prowadzenia spraw konsumentów, mieszkańców Wrocławia, ze wskazaniem, że miejscem zamieszkania osoby fizycznej – konsumenta jest miejscowość, w której przebywa z zamiarem stałego pobytu, w sporze z przedsiębiorcą, mającym siedzibę lub oddział na terenie Polski.**

Analiza zgłaszanej sprawy pod kątem naruszenia praw i interesów konsumenta oparta jest o przedłożoną dokumentację, na którą, w zależności od jej rodzaju składa się: umowa (faktura, paragon), regulamin, Ogóle Warunki Umowy, potwierdzenie zapłaty, rachunki, protokoły odbioru, zgłoszenia reklamacyjne oraz prowadzona ze stroną umowy - przedsiębiorcą korespondencja.

Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie orzeka w sprawach, nie wydaje nakazów ani zakazów, nie nakłada kar, nie przeprowadza również dowodów w zgłoszonych sprawach, nie będąc uprawnionym ustawowo do żądania wydania dokumentów przez przedsiębiorców.

Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy po wyczerpaniu przez konsumenta drogi reklamacyjnej/ dochodzenia roszczeń wynikającej z właściwych przepisów. Interwencja/ mediacja prowadzona przez rzeczników konsumentów ma charakter polubowny, a zatem przedsiębiorca może nie podzielić argumentacji rzecznika, podtrzymując swoją, negatywną decyzję w sprawie, co oznacza że dla dalszego dochodzenia roszczeń pozostaje droga sądowa.

**Miejski Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu nie prowadzi poradnictwa prawnego i informacji prawnej w drodze korespondencji elektronicznej.**

Porady prawne są udzielane przez pracowników Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu:

* w formie telefonicznej pod numerem telefonu Sekcji ds. Obsługi Konsumentów +48 71 777 75 59 (w godz. 8.00-15.30) oraz
* podczas wizyty bezpośredniej (w godz. 8.00-15.00).

Wizyta w biurze nie wymaga wcześniejszego umawiania się, natomiast prosimy o zabranie ze sobą wszystkich dokumentów związanych ze zgłaszanym problemem.

Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje pisemne wnioski w kolejności ich wpływu.

Przydatne i praktyczne informacje można znaleźć na stronie internetowej: [https://www.wroclaw.pl/portal/miejski-rzecznik-konsumentow-we-wroclawiu.](https://www.wroclaw.pl/portal/miejski-rzecznik-konsumentow-we-wroclawiu)

Miejski Rzecznik Konsumentów poleca ogólnodostępne strony internetowe innych urzędów i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów w Polsce, umocowanych m.in. do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich.

Dla niektórych sektorów lub usług zostały utworzone **publiczne podmioty uprawnione:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sektor/usługa** | **Podmiot uprawniony** |
| usługi bankowe, inne usługi finansowe, usługi ubezpieczeniowe | [Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/polubowne/) |
| sektor finansowy | [Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny) |
| usługi telekomunikacyjne, listy, paczki | [Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej](https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele/) |
| dostawa energii elektrycznej, ciepła i gazu | [Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki](https://koordynator.ure.gov.pl/) |
| sektor transportu kolejowego | [Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego](https://www.utk.gov.pl/pl/rzecznik/rzecznik-praw-pasazera/12183%2CO-Rzeczniku.html) |
| sektor lotnictwa cywilnego | [Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego](https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/) |
| sprzedaż produktów, usługi turystyczne, usługi deweloperskie, usługi edukacyjne niepubliczne, usługi remontowo-budowlane i inne sektory, dla których nie powstały podmioty uprawnione | [Inspekcja Handlowa](http://www.wiih.org.pl/index.php?id=137) |

W części sektorów działają **niepubliczne podmioty uprawnione**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Sektor/usługa** | **Podmiot uprawniony** |
| * spory pomiędzy konsumentami/ klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta
* spory pomiędzy konsumentami i bankami – członkami Związku Banków Polskich – powstałe po dniu 1 lipca 2001 roku oraz
* spory pomiędzy konsumentami a bankami niebędącymi członkami Związku Banków Polskich, które złożyły oświadczenie, że poddają się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń
 | [Związek Banków Polskich Bankowy Arbitraż Konsumencki](https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy) |
| spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami – członkami e-Izby mającymi swoją siedzibę w Polsce, prowadzącymi sprzedaż towarów lub usług przez internet(wynikłe z umów sprzedaży zawieranych przez internet, na przykład: sprzętu RTV i AGD, sprzętu komputerowego, telefonicznego, fotograficznego, sportowego, gier komputerowych, produktów elektronicznych, narzędzi, nawigacji i sprzętu GPS lub o świadczenie usług, między innymi: transportu, montażu i instalacji sprzętu RTV i AGD) | [Izba Gospodarki Elektronicznej](https://www.mediacjeeizby.pl/) |
| * spory pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą wynikające z zawartej z konsumentem umowy
* spory pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą będącym producentem żywności, którą konsument nabył od innego przedsiębiorcy
 | [Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności](https://www.cprsz.pl/o-centrum-2) |

Warto skorzystać z informacji udostępnionych na stronie internetowej [Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów](https://uokik.gov.pl/) (https://uokik.gov.pl/), która zawiera m.in. Rejestr Klauzul Niedozwolonych, [wyszukiwarkę wszystkich rzeczników konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) (https://uokik.gov.pl/pomoc.php )w Polsce oraz innych organizacji i urzędów zajmujących się ochroną konsumentów: <https://uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php>

Porady prawne w sprawach konsumenckich świadczone są także na infolinii konsumenckiej tel.  222 66 76 76 lub 801 440 220, w godz. 8:00-18:00, od poniedziałku do piątku oraz mailowo pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl  przez Fundację ProPublika.

Ponadto UOKIK uruchomił infolinię konsumencką w języku ukraińskim, aby uzyskać poradę prawną należy zadzwonić na numer infolinii 222 66 76 76 lub 801 440 220 (połączenie płatne jak za rozmowę z każdym innym numerem telefonicznym, zgodnie z cennikiem operatora) i po odsłuchaniu pierwszego komunikatu wybrać  5.
Poradnictwo mailowe w języku ukraińskim: uaporady@dlakonsumentow.pl.

Więcej informacji znajdą Państwo na stronie: <http://uakonsument.uokik.gov.pl>.

W przypadku sporów transgranicznych, pomoc świadczona jest przez Europejskie Centrum Konsumenckie <https://konsument.gov.pl/> .

Na stronie Inspekcji Handlowej, można znaleźć między innymi [Listę rzeczoznawców](https://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=2241) (https://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=2241).