



Usługa: Pomoc Konsumentka

Komórka organizacyjna

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Numer:

Wersja: 1

Data utworzenia

25.05.2018 r.

### 1. Sposób i miejsce złożenia dokumentów:

#### Listownie:

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu  
Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
ul. Tadeusza Kościuszki 131  
50-440 Wrocław

#### Osobiście:

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu  
ul. Tadeusza Kościuszki 131  
50-440 Wrocław, Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Wydział Obsługi (parter) w godzinach pracy urzędu

### 2. Miejsce wydawania dokumentów:

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu  
Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
ul. Tadeusza Kościuszki 131  
50-440 Wrocław

### 3. Dokumenty wymagane od wnioskodawcy:

Dokumenty w formie pisemnej(kopie) albo elektronicznej

### 4. Informacje o opłatach:

Od wniesionej sprawy nie pobiera się opłaty

### 5. Termin załatwienia sprawy:

Sprawa powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki

### 6. Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny  
Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów  
Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta  
Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym  
Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych

### 7. Tryb odwoławczy:

Nie służą w tym postępowaniu żadne środki odwoławcze.

### 8. Uwagi, informacje dodatkowe:

Podanie o rozpatrzenie sprawy konsumenckiej powinno zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres i opis zaistniałej sytuacji oraz dokumenty niezbędne do rozpoczęcia procedury mediacji z przedsiębiorcą, t.j. dowód zakupu, złożone pisma reklamacyjne oraz odpowiedzi od przedsiębiorcy. Dokumenty złożone osobiście w formie pisemnej (ksero) powinny być podpisane przez wnoszącego oraz złożone w biurze podawczym Wydziału Obsługi.

### 9. Formularze wniosków do pobrania:

Brak

### 10. Informacje wymagane art. 13 RODO:

- 1) Administrator danych osobowych – Starosta Powiatu Wrocławskiego, ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław, tel. 71 722 17 00, [starostwo@powiatwroclawski.pl](mailto:starostwo@powiatwroclawski.pl);
- 2) Inspektor Ochrony Danych Osobowych – Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego, dane kontaktowe – ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław, tel. 71 722 17 00, [iodo@powiatwroclawski.pl](mailto:iodo@powiatwroclawski.pl);
- 3) Podstawa prawna przetwarzania – wskazana w pkt. 6 niniejszej karty;  
Cel przetwarzania – dopełnienie obowiązków wskazanych przepisami prawa;
- 4) Informacja o odbiorcach danych osobowych lub kategoriach odbiorców – przedsiębiorcy, organy ochrony konkurencji i konsumentów, organy ścigania, sądy, pełnomocnicy procesowi stron oraz inne organy uprawnione na podstawie ustawy.
- 5) Informacja o zamiarze przekazania danych osobowych do państwa trzeciego lub

organizacji narodowej – nie dotyczy

6) **POUCZENIE:**

Podanie danych osobowych w procesie realizacji niniejszej usługi jest wymogiem ustawowym i jest niezbędne do jej zrealizowania.

Okres przechowywania danych osobowych, pozyskanych w celu realizacji obowiązku ustawowego, określonego w niniejszej karcie, uregulowany jest Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz przenoszenia danych (jeżeli przepisy prawa przewidują taką możliwość),
- cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem (jeżeli przepisy prawa przewidują taką możliwość),
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych narusza przepisy prawa o ochronie danych osobowych.