



Usługa: Pomoc Konsumentka

Komórka
organizacyjna

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Numer: 1/PRK

Wersja: 1

Data utworzenia

15.05.2025 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

Elektronicznie:

Za pośrednictwem poczty elektronicznej: prk-wroclaw@powiatwroclawski.pl
lub e-Doręczenia: AE:PL-89713-98910-SISHB-29

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
Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego
Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych
Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe
Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe

7. Tryb odwoławczy:

Nie służą w tym postępowaniu żadne środki odwoławcze.

8. Uwagi, informacje dodatkowe:

Podanie o rozpatrzenie sprawy konsumentkiej powinno zawierać co najmniej wskazanie tożsamości wnoszącego (imię i nazwisko), jego aktualny adres zamieszkania oraz szczegółowy opis zaistniałej sytuacji. Do podania należy dołączyć komplet dokumentów niezbędnych do wszczęcia procedury mediacyjnej z przedsiębiorcą, między innymi: dowód zakupu (paragon lub faktura), kopie złożonych pism reklamacyjnych oraz odpowiedzi udzielonych przez przedsiębiorcę. Dokumenty składane osobiście w formie pisemnej (kserokopie) powinny być opatrzone podpisem osoby wnoszącej podanie i złożone w Biurze Podawczym Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

9. Formularze wniosków do pobrania:

Brak

10. Informacje wymagane art. 13 RODO:

Zgodnie z art. 13 oraz art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679

z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej RODO) informuję, iż:

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Starosta Powiatu Wrocławskiego z siedzibą we Wrocławiu przy ul. T. Kościuszki 131. Kontakt z ADO jest możliwy za pomocą numeru telefonu: +48 71 722 17 00, adresu e- mail: starostwo@powiatwroclawski.pl, bądź drogą pocztową pod adresem: ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław.

2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, którym jest Sekretarz Powiatu Wrocławskiego. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest:

- poprzez adres do korespondencji: ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław,
 - telefonicznie pod numerem: tel. 71 722 17 00,
 - mailowo: iod@powiatwroclawski.pl
- Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

3. Pana/Pani dane osobowe pochodzą od Pana/Pani.

4. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków wskazanych w przepisach prawa, o których mowa w pkt. 6 niniejszej karty.

5. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są na podstawie:

- a) art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z obowiązkami wynikającymi z przepisów wskazanych w pkt. 6 niniejszej karty;
- b) art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, którym jest dochodzenie roszczeń oraz obrona przed roszczeniami.

6. Odbiorcą Pana/Pani danych osobowych są przedsiębiorcy, organy ochrony konkurencji i konsumentów, organy ścigania, sądy, pełnomocnicy procesowi stron. Pana/Pani dane będą także udostępniane innym podmiotom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów prawa. Ponadto Pani/Pana dane mogą być udostępnione podmiotom, z którymi Administrator ma zawarte umowy powierzenia przetwarzania danych.

7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 2 lat licząc od dnia 1 stycznia roku następnego po zamknięciu sprawy. Po zrealizowaniu celu, dla którego zostały zebrane, będą przetwarzane do celów archiwalnych i przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania przepisów dotyczących archiwizowania danych przez Administratora.

8. Dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu, stosownie do brzmienia art. 22 RODO.

9. Ma Pan/Pani prawo do żądania od Administratora:

- a) dostępu do swoich danych osobowych,
- b) sprostowania danych, które są nieprawidłowe,
- c) usunięcia danych, gdy:
 - dane nie są już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane,
 - dane przetwarzane są niezgodnie z prawem,
- d) ograniczenia przetwarzania, gdy:
 - osoby te kwestionują prawidłowość danych,
 - przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoby te sprzeciwiają się usunięciu danych,
 - Administrator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobom, których dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

10. Ma Pan/Pani prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

11. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.