

Bielsko-Biała, dnia

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

Telefon:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40
tel.: 33/813 68 76
email: rzecznik.konsumentow@powiat.bielsko.pl

Wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi

We wniosku należy opisać całą zaistniałą sytuację: kiedy została zawarta umowa (zakup towaru, usługi), co było przedmiotem umowy, przebieg zdarzenia – jakie działania podjął konsument celem wyegzekwowania swoich roszczeń – czy była wymiana korespondencji między konsumentem a przedsiębiorcą, czy były składane reklamacje; należy wskazać dlaczego konsument nie zgadza się z decyzją przedsiębiorcy, a także sprecyzować swoje roszczenie - żądanie.

Zwracam się z prośbą o udzielenie pomocy (podjęcie interwencji) w następującej sprawie:

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

W powyższej sprawie należy załączyć **kserokopie** dokumentów m. in.: paragonu lub faktury, zawartej umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi na reklamację oraz korespondencji z przedsiębiorcą.

Oświadczam, że jestem mieszkańcem miasta Bielska-Białej/powiatu bielskiego, który jest miejscem mojego zamieszkania i centrum aktywności życiowej, a usługę/towar

nabyłem/am jako osoba fizyczna, do celów nie związanych z działalnością gospodarczą ani zawodową. Oświadczam, że załączone dokumenty są wszystkimi w zgłaszanej sprawie.

Jednocześnie potwierdzam i akceptuję, że:

- Rzecznik realizuje wnioski bez zbędnej zwłoki w kolejności wpływu – co do zasady do 40 dni od wniesienia sprawy, co nie oznacza terminu jej zakończenia;
- Rzecznik występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego/odwoławczego;
- Rzecznik nie dysponuje środkami przymusu, za pomocą których mógłby uzyskać od przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta;
- podjęcie interwencji nie jest równoznaczne z uznaniem roszczeń konsumenta za słuszne;
- jeżeli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez Rzecznika konsument może wystąpić o rozstrzygnięcie sporu na drogę postępowania przed sądem w drodze indywidualnego pisma procesowego.

.....
podpis konsumenta

POUCZENIE:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej realizując ustawowe zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów udziela porad i pomocy prawnej i wyłącznie konsumentom /w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego/- mieszkańcom powiatu bielskiego oraz miasta Bielska - Białej.

Do zadań Rzecznika w szczególności należą:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- prowadzenie edukacji konsumenckiej;
- udzielanie pomocy w wytaczaniu powództw przed sądem powszechnym.

Pouczenie dotyczące sposobu identyfikacji interesanta pod wskazanym adresem elektronicznym w Bazie Adresów Elektronicznych (BAE).

Uprzejmie informujemy, że zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych wpisanie przez interesanta adresu do doręczeń elektronicznych do BAE jest równoznaczne z żądaniem doręczania korespondencji na ten adres.

W związku z tym, Starostwo Powiatowe w Bielsku-Białej zobowiązane jest przed wysłaniem korespondencji sprawdzić, czy dana osoba jest wpisana do BAE. W celu jednoznacznej identyfikacji właściciela danego adresu do doręczeń elektronicznych prosimy o podanie następujących informacji (zgodnych z informacjami podanymi podczas rejestracji skrzynki e-Doręczeń):

Czy posiadasz skrzynkę e-Doręczenia: ☐ Tak ☐ Nie

Adres skrzynki e-Doręczeń:

Imię: Nazwisko:

Miejscowość: Numer budynku: Numer lokalu:

Ulica: Kod pocztowy: Kraj:

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (RODO):

- 1) Administratorem danych osobowych jest Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej i Starosta Bielski – Starostwo Powiatowe w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40. Administratorzy danych osobowych uregulowali zasady współpracy w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych w drodze porozumienia.
- 2) Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod@powiat.bielsko.pl
- 3) Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu ochrony praw i interesów konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów na podstawie ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.
- 4) Dostęp do danych mają podmioty zewnętrzne świadczące usługi na rzecz Urzędu w zakresie niezbędnym do ich realizacji oraz podmioty uprawnione do dostępu do danych na podstawie przepisów prawa. Odrębną kategorią odbiorców, którym mogą być ujawnione dane osobowe będą podmioty uprawnione do obsługi doręczeń.
- 5) Zebrane dane będą przetwarzane do momentu wygaśnięcia podstawy prawnej przetwarzania z wyłączeniem celów statystycznych, archiwalnych i zabezpieczenia przyszłych roszczeń administratora danych.
- 6) Podanie danych osobowych w zakresie obowiązujących przepisów ustawowych jest obowiązkowe, w pozostałym zakresie jest dobrowolne.
- 7) Osobie, której dane dotyczą, przysługuje w przypadkach określonych przepisami, prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz prawo do odwołania zgody na przetwarzanie danych podanych dobrowolnie w każdym czasie. Jednakże wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

Szczegółowe informacje są dostępne w siedzibie Starostwa Powiatowego w Bielsku-Białej, w tym w Biurze Obsługi Mieszkańca, na tablicy informacyjnej, a także w Biuletynie Informacji Publicznej i na powiatowej stronie internetowej www.powiat.bielsko.pl.

.....
podpis konsumenta