**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ostrowi Mazowieckiej
Starostwo Powiatowe, ul. 3 Maja 68**

**tel. (+48 29) 645-71-00 w. 104**

**fax (+48 29) 645-71-00 w.170**

 **(+48 29) 645-71-01**

e-mail: starostwo@powiatostrowmaz.pl

|  |
| --- |
|  |
| **Uwagi:** |

Wniosek konsumenta

*Uwaga! prosimy o wypełnienie formularza w sposób czytelny, rubryki w części I prosimy wypełnić drukowanymi literami*

W wypadku, gdy informacje, które chcą Państwo zawrzeć we wniosku nie zmieściły się w odpowiednich rubrykach, ciąg dalszy należy zamieścić na oddzielnej kartce, ze wskazaniem której części wniosku dotyczą

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ul. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | nr domu |  |  | nr lokalu |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| kodpocztowy |  |  |  |  |  |  | miejscowość |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1.3. dane kontaktowe

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| numertelefonu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| adrese-mail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

--------------------------------------------------------------------------------------

*Uwaga!* Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela pomocy *wyłącznie konsumentom.* Zgodnie z art. 221 kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostrowi Mazowieckiej udziela pomocy *wyłącznie mieszkańcom powiatu ostrowskiego*. Mieszkańcy innych powiatów/miast na prawach powiatów mogą uzyskać pomoc rzecznika konsumentów w swoim powiecie/mieście. 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)

|  |
| --- |
| **2. Zwracam się z wnioskiem o rozpatrzenie następującej sprawy:** |
| **2.1. dane przedsiębiorcy:** |
| **2.2. data zakupu / data zawarcia umowy:** | **2.3. data złożenia reklamacji:** |

|  |
| --- |
| **2.4. chronologiczny opis stanu faktycznego**(w szczególności przyczyna złożenia reklamacji / zarzuty względem przedsiębiorcy): |
| **2.5. roszczenia konsumenta:** |

|  |
| --- |
| **3. Załączniki:** |
| ***Uwaga!******Do wniosku należy dołączyć kopie dokumentów istotnych w sprawie, ułożone w porządku chronologicznym.*** |

Ważne informacje:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
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 przeprowadzenia 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 według kolejności wpływu.

***Klauzula informacyjna***

*Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.):*

*Informujemy, że dokonujemy współadministrowania danymi osobowymi w sprawach dotyczących ochrony praw konsumenta*

*1. Współadministratorzy danych osobowych i ich dane kontaktowe*

 *Współadministratorami danych osobowych w sprawach dotyczących ochrony praw konsumenta są:*

*•Starosta Ostrowski ul. 3 Maja 68, 07-300 Ostrów Mazowiecka e-mail: starostwo@powiatostrowmaz.pl tel. 29 645 71 00*

*•Powiatowy Rzecznik Konsumentów ul. 3 Maja 68, 07-300 Ostrów Mazowiecka, 07-300 Ostrów Mazowiecka*

 *e-mail: starostwo@powiatostrowmaz.pl tel. 29 645 71 00*

*2. Inspektor ochrony danych Wszelkich informacji na temat przetwarzania danych osobowych udziela Inspektor ochrony danych, z którym możesz się skontaktować pisemnie na adresy podane powyżej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: starostwo@powiatostrowmaz.pl*

*3. Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna*

*Dane osobowe przetwarzane będą celem:*

*1) udzielania informacji, wyjaśnień i pomocy prawnej z zakresu ochrony praw konsumentów;*

*2) występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;*

*3) wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów;*

*4) współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;*

*5) prowadzenia czynności kancelaryjnych, przechowywania bieżącej i archiwalnej dokumentacji;*

*6) udzielaniem odpowiedzi na skargi i wnioski, w tym wnioski o dostęp do informacji publicznej z zakresu ochrony praw konsumentów oraz w innych celach ustawowo przewidzianych.*

*4. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych*

*Podstawami prawnymi przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z:*

*1) ustawą z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz. U. z 2022r. poz. 528);*

*2) ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2021 r. poz. 275);*

*3) pozostałe sektorowe regulacje dotyczące ochrony praw konsumenta.*

*5. Odbiorcy danych osobowych*

*Pana/Pani dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom. Odbiorcami danych mogą być operatorzy pocztowi w związku ze świadczeniem usług pocztowych, dostawy usług IT w związku z obsługą systemów informatycznych i aplikacji wykorzystywanych w Starostwie Powiatowym w Ostrowi Mazowieckiej, Minister właściwy ds. cyfryzacji – jeśli korespondencja została przesłana drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy e-PUAP, przedsiębiorcy, będący stroną sporu w przypadku wszczęcia postępowania dotyczącego ochrony praw konsumentów, konsumenci.*

*6. Okres retencji danych*

*Powierzone dane osobowe będziemy przetwarzać tak długo, jak będzie to niezbędne do realizacji celu przetwarzania. Następnie dane osobowe będą przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami archiwalnymi, tj. ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, oraz zgodnie z kategoriami archiwalnymi określonymi 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: w przypadku wystąpienia do przedsiębiorcy w sprawie ochrony praw i interesów konsumenta – 10 lat, współdziałania z Urzędem Ochrony Konsumentów i Konkurencji, Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi oraz rzecznikami konsumentów – 5 lat.*

*7. Prawa osób, których dane dotyczą*

*Osobom, których dane są przetwarzane służy: prawo dostępu do swoich danych, prawo do sprostowania (poprawienia) swoich danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach określonych w art. 18 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Realizacja niektórych uprawnień może podlegać ograniczeniom ze względu na obowiązujące przepisy prawa.*

*8. Prawo do skargi*

*Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeżeli uzna że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy prawa.*

*9. Wymóg podania danych*

*Podanie danych osobowych jest konieczne do tego, abyśmy mogli zrealizować wniosek dotyczący ochrony praw konsumenta. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości rozpatrzenia sprawy i realizacji wniesionego żądania.*

*10. Przekazywanie i profilowanie*

*Dane osobowe nie będą przekazywane innym odbiorcom, w tym odbiorcom w państwie trzecim lub organizacji międzynarodowej, dane nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.*

|  |  |
| --- | --- |
| Data: | Podpis Konsumenta: |