

Bielsko-Biała, dnia .....

imię i nazwisko:

.....

adres zamieszkania:

.....

.....

telefon:

.....

.....

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Bielsku-Białej**

**Wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi**

*We wniosku należy opisać całą zaistniałą sytuację: przede wszystkim 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 a handwriting practice worksheet. It consists of numerous horizontal rows, each defined by two parallel dotted lines. The rows are evenly spaced and cover the entire area of the page, providing a guide for letter height and placement. There is no text or other markings on the page.

W powyższej sprawie należy załączyć **kserokopie** dokumentów m. in.: paragonu lub faktury VAT, 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 30 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.

#### POUCZENIE:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej realizując ustawowe zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów udziela porad i pomocy prawnej tylko i wyłącznie konsumentom /w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> 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.

#### 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](mailto: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. 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](http://www.powiat.bielsko.pl).

.....  
(podpis konsumenta)

*Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej  
ul. Piastowska 40, 43-300 Bielsko-Biała  
Tel.: 33/ 813 68 76  
email: [rzecznik.konsumentow@powiat.bielsko.pl](mailto:rzecznik.konsumentow@powiat.bielsko.pl)*