

STAROSTWO POWIATOWE W GOLUBIU – DOBRZYNIU



ul. Plac 1000-lecia 25
87-400 Golub – Dobrzyń
Tel. (56) 683 53 80
Fax: (56) 475 61 11

<http://www.golub-dobrzyn.com.pl>
<http://bip.golub-dobrzyn.com.pl>
e-mail: powiat@golub-dobrzyn.com.pl

KARTA USŁUG

UDZIELENIE INFORMACJI, PORADY PRAWNEJ W SPRAWIE ZGŁOSZONEJ PRZEZ KONSUMENTA.

KOMÓRKA ODPOWIEDZIALNA

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów
parter, pokój nr S 11 tel.56/ 683 53 80, 81 wew. 162 lub 56/ 444 97 41, fax: 56/475 61 11
godziny pracy Starostwa Powiatowego, tj.: poniedziałek, wtorek, czwartek (7.30 – 15.30)
środa (7.30 – 16.30) piątek (7.30 – 14.30)

PODSTAWA PRAWNA

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym
Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego
Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego
Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim
Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
Ustawa z dnia 15 marca 2007 r. o zmianie Ustawy Kodeks Postępowania Cywilnego
Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług
Ustawa z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie Ustawy o usługach turystycznych
Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe
Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne
Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne
Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. prawo komunikacji elektronicznej

WYMAGANE DOKUMENTY

1. Wniosek o udzielenie pomocy konsumentowi, na formularzu zgodnym z załącznikiem.
2. Kopie dokumentów związanych ze sprawą (np. kopia paragonu, rachunku, faktury, umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi na reklamację i innej korespondencji).
3. Korespondencja z przedsiębiorcą (zgłoszenie reklamacyjne, odpowiedź na reklamację i inna korespondencja).

Inne (opinia rzeczoznawcy, upoważnienie, oświadczenie)

SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY

Krok po kroku:

1. Pobierz, wydrukuj i wypełnij wniosek
2. Do wniosku dołącz wymagane dokumenty.
3. Udaj się do Starostwa Powiatowego w Golubiu-Dobrzyniu i złóż dokumenty w Biurze Podawczym pok. S4 lub wyślij dokumenty pocztą na adres: Plac Tysiąclecia 25, 87-400 Golub-Dobrzyń lub za pośrednictwem skrzynki do e-Doręczeń: AE:PL-47233-54853-EIGID-14.

Wzór wniosku dostępny w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz na stronie internetowej <http://bip.golub-dobrzyn.com.pl> Porady udzielane są wyłącznie konsumentom - mieszkańcom Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego telefonicznie, mailowo, przez platformę e-puap, skrzynkę e-Doręczeń lub osobiście. W przypadku stwierdzenia konieczności podjęcia interwencji pisemnej przez Rzecznika do przedsiębiorcy, konsument składa pisemny wniosek. Należy zgromadzić dokumentację sprawy, której porada ma dotyczyć oraz zgłosić się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Do otrzymania porady prawnej niezbędne jest podanie swoich danych wraz z miejscem zamieszkania. Udzielenie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kompetentnej pomocy uzależnione jest od kompletności przedłożonych mu dokumentów i innych dowodów w sprawie będącej przedmiotem pomocy Rzecznika. Wniosek konsumenta o podjęcie interwencji w jego sprawie, jest badany pod względem kompletności i zasadności. Jeżeli informacje zawarte we wniosku nie pozwalają na podjęcie interwencji konsument jest wzywany do udzielenia dodatkowych wyjaśnień. Następnie Rzecznik występuje do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień w terminie 14 dni. Po otrzymaniu wyjaśnień od przedsiębiorcy są one przesyłane konsumentowi z prośbą o ustosunkowanie się lub sugestią Rzecznika co do dalszych kroków prawnych. Sprawy są załatwiane zgodnie z kolejnością wpływu. Porady i pomoc prawna udzielane są tylko konsumentom, tj. osobom, które dokonują z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela osobom fizycznym porad dotyczących jedynie spraw konsumenckich. Takimi sprawami nie są między innymi: sprawy z zakresu prawa karnego oraz wykroczeń, rodzinnego, administracyjnego- w tym sporów z instytucjami publicznymi, spory pomiędzy przedsiębiorcami dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej.

OPŁATY

Poradnictwo konsumenckie jest wolne od opłat.

SPOSÓB DOSTARCZENIA DOKUMENTÓW

Zaleca się złożenie wniosku w formie pisemnej (ewentualnie drogą elektroniczną), na formularzu dostępnym w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w tych przypadkach, w których załatwienie sprawy wymaga podjęcia przez Rzecznika Konsumentów czynności wobec innych podmiotów, a także w sprawach szczególnie skomplikowanych wymagających pogłębionej analizy stanu faktycznego i prawnego.

Wnioski dotyczące jedynie udzielenia informacji prawnej lub porady prawnej w sprawach niewymagających analizy dokumentów mogą być składane również telefonicznie lub ustnie w siedzibie Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

MIEJSCE ZŁOŻENIA DOKUMENTÓW

Biuro Podawcze Starostwa Powiatowego, Plac Tysiąclecia 25, 87-400 Golub-Dobrzyń – parter, pokój Nr S 4, tel. 56/ 683 53 80, e-mail: rzecznik@bip.golub-dobrzyn.com.pl, powiat@golub-dobrzyn.com.pl lub za pośrednictwem skrzynki do e-Doręczeń: AE:PL-47233-54853-EIGID-14

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY

Udzielenie informacji telefonicznie, mailowo lub osobiście – niezwłocznie.

W przypadku podjęcia interwencji pisemnej – stosownie do biegu sprawy, w terminie 1 miesiąca a w sprawach szczególnie skomplikowanych 2 miesiące.

Wnioski konsumentów podlegają rozpoznaniu według kolejności ich wpływu, bez zbędnej zwłoki, w czasie wynikającym z możliwości technicznych i organizacyjnych Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W terminie 1 miesiąca od wpływu wniosku Powiatowy Rzecznik Konsumentów powinien: albo wystąpić do przedsiębiorcy lub do innego organu (instytucji) z określonym żądaniem albo wezwać konsumenta do uzupełnienia materiału dowodowego lub ustalenia czy zachodzą podstawy do niepodejmowania dalszych czynności. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie ma wpływu na długość okresu dokonywania określonych czynności w związku z prowadzoną sprawą.

TRYB ODWOŁAWCZY

Brak. Działania Rzecznika Konsumentów stanowią próbę rozwiązania sprawy w sposób polubowny, podjęcie interwencji nie jest równoznaczne z uznaniem roszczeń konsumenta za słuszne.

FORMULARZ DO POBRANIA

Wniosek

INFORMACJE DODATKOWE

1. Administratorem Państwa danych jest: Starosta Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego, adres siedziby: Plac Tysiąclecia 25, 87-400 Golub-Dobrzyń tel.: 56 683-53-80, 81, adres e-mail: powiat@golub-dobrzyn.com.pl
2. Mogą Państwo w każdej chwili skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych - Bartłomiej Arentowicz, adres e-mail: iod.powiat@golub-dobrzyn.com.pl, pok. S3 Starostwa Powiatowego w Golubiu – Dobrzyniu przy ulicy Plac Tysiąclecia 25, 87-400 Golub – Dobrzyń.
3. Państwa dane osobowe będą przez nas przetwarzane zgodnie z przepisem szczególnym - Instrukcja kancelaryjna.
4. Mają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, a także prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie.

5. Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uznają Państwo, że przetwarzanie danych dokonywane jest z naruszeniem przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

REJESTR ZMIAN

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

ul. Plac Tysiąclecia 25, 87-400 Golub – Dobrzyń,

tel.: 56/ 683-53-80, fax. 56/ 444-97-41, e-mail: rzecznik@bip.golub-dobrzyn.com.pl lub powiat@golub-dobrzyn.com.pl

Golub – Dobrzyń, dn.

.....
Imię i nazwisko Konsumenta

.....

.....
Adres zamieszkania,

.....
numer telefonu kontaktowego

.....
Elektroniczne dane kontaktowe (e-mail)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Golubiu – Dobrzyniu

W dniu zawarłem umowę
(podać datę zawarcia umowy/zakupu) (podać dokładną nazwę towaru / usługi)

Z za kwotę
(podać dokładną nazwę sprzedawcy) (podać cenę towaru)

Umowa została zawarta w : **lokalu sprzedawcy (sklepie)* / poza lokalem* / na odległość ***
(* niepotrzebne skreślić)

Zakupu dokonałem **w celu związanym*– nie związanym*** z prowadzoną przeze mnie
działalnością gospodarczą (* niepotrzebne skreślić)

Poniżej przedstawiam opis podjętych przeze mnie dotąd czynności zmierzających do polubownego
załatwienia reklamacji:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wyrażam zgodę na otrzymywanie przeze mnie informacji o stanie sprawy także drogą
elektroniczną na wskazany powyżej adres email i poprzez kontakt telefoniczny na wskazany
powyżej nr telefonu: **tak* / nie*** (* niepotrzebne skreślić)

W powyższej sprawie załączam wszystkie posiadane dokumenty (kopie):

1.
2.
3.

Składający niniejszy wniosek zobowiązuje się w sposób bieżący informować Rzecznika o zmianie w stanie faktycznym sprawy i w terminie 7 dni od wystąpienia okoliczności wpływających na stan faktyczny sprawy dokonywać uzupełnienia dokumentacji sprawy – pod rygorem odmowy dalszych działań w sprawie przez Rzecznika Konsumentów.

Składający niniejszy wniosek oświadcza, że w maksymalnym terminie 2 miesiące od dnia doręczenia mu wystąpienia w sprawie skontaktuje się z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Golubiu-Dobrzyniu celem ustalenia dalszych czynności w sprawie. Brak takiego kontaktu traktowany będzie jako rezygnacja z dochodzenia roszczeń.

Informacje:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez Konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
2. W przypadku odrzucenia przez przedsiębiorcę argumentów przedstawionych przez Rzecznika, Konsumentowi - dla dalszego dochodzenia roszczeń - pozostaje droga sądowa.
3. Prowadzona przez Rzecznika interwencja w sprawie nie przerywa biegu przedawnienia.
4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski w kolejności wpływu
5. Rzecznik nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń Konsumenta. Rzecznik nie ma również możliwości prowadzenia postępowania dowodowego (nie ma uprawnień kontrolnych, możliwości powołania rzeczoznawcy itp.)

.....
(własnoręczny podpis Konsumenta)

OŚWIADCZENIE

Ja niżej podpisany(a).....oświadczam, że zostałem(am) poinformowany/a przez pracownika Powiatowego Rzecznika Konsumentów – pracownika Starostwa Powiatowego w Golubiu-Dobrzyniu o:

- 1) adresie administratora danych, pod którym dane są zbierane i przetwarzane;
- 2) celu zbierania danych, dobrowolności lub obowiązku podania danych, a jeżeli taki obowiązek istnieje, o jego podstawie prawnej;
- 3) prawie dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawie sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawie do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawie do wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- 4) nie przetwarzaniu danych w sposób automatyczny;
- 5) zamiarze przekazywania danych osobowych do Państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
- 6) okresie przechowywania.

Golub-Dobrzyń
(Data złożenia oświadczenia)

.....
(Podpis osoby składającej oświadczenie)

Klauzula informacyjna zgodna z RODO

Informujemy, że:

1. Administratorem danych wskazanych w zgodzie na przetwarzanie danych osobowych wyrażonej powyżej jest Starosta Golubsko – Dobrzyński z siedzibą przy ul. Plac Tysiąclecia 25, w Golubiu – Dobrzyniu tel.: 56 683-53-80, 81, adres e-mail: powiat@golub-dobrzyn.com.pl
2. Celem zbierania danych jest podjęcie interwencji w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów szczególnie na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. c) i pkt. e) zgodnie z treścią ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz w oparciu o art. 36 i art. 42 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798) .
3. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Podanie danych nie jest obowiązkowe jednak wynika z przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798). Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do sporządzenia i udostępnienia informacji dotyczących wniesionej przez Panią/a sprawy do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Golubiu-Dobrzyniu. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwe podjęcie interwencji w przedmiotowej sprawie.
5. Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą przedsiębiorcy w związku z występowaniem do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów oraz do instytucji upoważnionych z mocy prawa.
6. Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały profilowaniu.
7. Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez 5 lat licząc zgodnie z symbolem klasyfikacyjnym określonym rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działań archiwów zakładowych z dnia 18 stycznia 2011 r. (Dz. U. Nr 14, poz. 67), licząc od początku roku następującego po roku, w którym została wyrażona zgoda na przetwarzanie danych osobowych.
9. Dane Inspektora Ochrony Danych Osobowych:
Bartłomiej Arentowicz, adres e-mail: iod.powiat@golub-dobrzyn.com.pl, pok. S3 Starostwa Powiatowego w Golubiu – Dobrzyniu przy ulicy Plac Tysiąclecia 25, 87-400 Golub – Dobrzyń.