



KARTA INFORMACYJNA NR 1  
aktualizacja 04.07.2023 r.

**WNIOSEK O UDZIELENIE POMOCY W SPRAWIE  
O OCHRONĘ PRAW KONSUMENTA**

**Co należy zawrzeć we wniosku**

- wskazanie osoby, od której pochodzi (imię i nazwisko) i jej adres zamieszkania,
- opis istotnych w sprawie okoliczności faktycznych,
- wskazanie na czym polega naruszenie praw konsumenta,
- wskazanie czego wnioskodawca oczekuje od przedsiębiorcy,
- podpisaną klauzulę RODO.

**Jakie załączniki należy dołączyć do wniosku**

Do wniosku powinny być załączone kopie (skany) wszystkich dokumentów istotnych w sprawie.

**Jakie opłaty i gdzie należy wykonać**

Wniosek o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta jest zwolniony z opłat.

**Gdzie złożyć wniosek i odbierać decyzję**

- bezpośrednio u Rzecznika  
Starostwo Powiatowe w Otwocku  
ul. Komunardów 10, 05-400 Otwock, Wejście D, pokój. Nr 23,
- w Kancelarii Starostwa; Otwock ul. Górna 13 lub Otwock ul. Komunardów 10,
- pocztą tradycyjną,
- przesyłając skan wniosku opatrzonego własnoręcznym podpisem wraz załącznikami  
można przesłać na adres [rzecznik-konsumentow@powiat-otwocki.pl](mailto:rzecznik-konsumentow@powiat-otwocki.pl)

**W jakim terminie zostanie udzielona odpowiedź**

Bez zbędnej zwłoki w kolejności wpływu spraw. Okres oczekiwania zależy ilości i charakteru (stopnia skomplikowania) prowadzonych spraw.

**Gdzie odwołać się od decyzji**

Nie dotyczy

**Podstawa prawna**

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, t.j. Dz.U. 2021r, poz. 275 z późn. zm.

## Uwagi

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
- 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).
- Jeżeli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostaje droga sądowa.
- Wniosek powinien być podpisany przez wnoszącego (własnoręcznym podpisem).
- Podanie numeru telefonu i adresu e-mail nie jest obowiązkowe, ale znacznie ułatwi kontakt w sprawie. Podanie adresu e-mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o sposobie rozpatrzenia wniosku.
- Wniosek musi być sporządzony w języku polskim. W przypadku załączników obcojęzycznych konieczne jest ich wiarygodne tłumaczenie (nie jest konieczne tłumaczenie przysięgłe wystarczające jest dołączenie do tłumaczenia oświadczenia wnioskodawcy, że tłumaczenie odpowiada treścią tekstowi w języku oryginalnym).
- Wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pozostawione będą bez rozpoznania.

## Załączniki

[Wniosek o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta](#)