



KARTA INFORMACYJNA NR 1  
aktualizacja 30.01.2026 r.

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

**Co należy zawrzeć we wnioski.?**

Wniosek powinien zawierać co najmniej:

- 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 danych przedsiębiorcy,
- wskazanie czego wnioskodawca oczekuje od przedsiębiorcy.
- podpisaną klauzulę RODO.

**Jakie załącznik 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 ?**

Wniosek może być złożony:

- **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 przez e-Doręczenia na adres **AE:PL-81001-34156-FSWSE-24**,

**W jakim terminie zostanie udzielona odpowiedź?**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Otwocku podejmuje działania 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.2025.1714 z dnia 2025.12.05

## Uwagi:

- **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Otwocku działa wyłącznie na rzecz konsumentów w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, którzy są mieszkańcami Powiatu Otwockiego;**
- **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 treści tekstowi w języku oryginalnym);
- Wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pozostawione będą bez rozpoznania.

---

## Informacja Administratora Danych Osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 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) (dalej „RODO”) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Starosta Otwocki ul. Górna 13. 05-400 Otwock.
2. W sprawie ochrony swoich danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z wyznaczonym przez administratora Inspektorem Ochrony Danych Panią Dan ą Bartnicką pod adresem email: iodpowiat-otwocki.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w zakresie niezbędnym do:
  - a) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
  - b) wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e) RODO);

- c) realizacji celu w jakim Pani/Pan wyraziła/wyraził zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO) lub wyraźną zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych wskazanych w art. 9 ust. 1 RODO (art. 9 ust. 2 lit. a) RODO);
- d) wykonania umowy, której Pani/Pan jest stroną lub do podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
- e) ochrony żywotnych interesów Pani/Pana lub innej osoby fizycznej (art. 6 ust. 1 lit d) RODO).
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być instytucje, którym administrator zobowiązany jest lub może przekazywać Pani/Pana dane osobowe na mocy przepisów prawa, jak również inne podmioty zewnętrzne wspierające administratora w wypełnieniu ciężącego na nim obowiązku prawnego, poprzez świadczenie usług informatycznych, doradczych, szkoleniowych, konsultacyjnych, audytowych, pocztowych, finansowych, windykacyjnych oraz pomocy prawnej.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego w rozumieniu RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres realizacji celu, w jakim administrator je pozyskał, niezbędny do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi lub realizacji celu, w jakim administrator je od Pani/Pana pozyskał na podstawie udzielonej przez Panią/Pana zgody, a także po jego zrealizowaniu, przez okres niezbędny do wywiązania się przez administratora z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania Pani/Pana danych osobowych (w szczególności archiwizacja) lub okres niezbędny do ewentualnego ustalenia i dochodzenia przez administratora roszczeń wobec Pani/Pana lub obrony przed Pani/Pana roszczeniami wobec administratora.
7. Ma Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do ich przenoszenia, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej.
8. Jeżeli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się na podstawie wyrażonej przez Panią/Pana zgody, ma Pani/Pan prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy prawa.
10. Podanie przez Panią/Pana swoich danych osobowych jest:
- a) wymogiem ustawowym, w przypadku, kiedy cel, w jakim Pani/Pan je podaje, skutkuje koniecznością wypełnienia przez administratora obowiązku prawnego ciężącego na administratorze lub koniecznością wykonania przez administratora zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi. W takim przypadku jest Pani/Pan zobowiązana/zobowiązany do ich podania, a ewentualne ich niepodanie będzie skutkowało brakiem możliwości realizacji Pani/Pana interesu prawnego;
- b) wymogiem umownym, w przypadku, kiedy tak stanowią zapisy umowy. W takim przypadku jest Pani/Pan zobowiązana/zobowiązany do ich podania, a ewentualne ich niepodanie będzie skutkowało w szczególności problemami z prawidłowym wykonaniem umowy lub niewykonaniem umowy;
- c) warunkiem zawarcia umowy, w przypadku, kiedy celem, w jakim Pani/Pan je podaje, jest zawarcie umowy. W takim przypadku jest Pani/Pan zobowiązana/zobowiązany do ich podania, a ewentualne ich niepodanie będzie skutkowało nie zawarciem umowy.
- d) nieobligatoryjne, w przypadku, kiedy cel, w jakim administrator je od Pani/Pana pozyskał, nie skutkuje koniecznością wypełnienia przez administratora żadnego obowiązku prawnego lub nie skutkuje koniecznością wykonania przez administratora żadnego zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi.
11. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.