2015-11-04

Samodzielne stanowisko pracy - Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów dla

Powiatu Krośnieńskiego i miasta Krosna

Od dnia 12 listopada 2008 r. na mocy porozumienia zawartego pomiędzy Gminą Krosno a Powiatem Krośnieńskim, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje mieszkańców powiatu krośnieńskiego i miasta Krosna w sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów.

dr Elżbieta Sługocka - Krupa

miejsce pracy:
Starostwo Powiatowe w Krośnie przy ul. Bieszczadzkiej 1, pok. 615
tel. 13 43 75 803

adres e- mail: rzecznik.konsumentow@powiat.krosno.pl

Rzecznik wykonuje pracę w następujących godzinach:
- w poniedziałki od 7.30 do 16.30
- od wtorku do czwartku od 7.30 do 15.30
- w piątki od 7.30 do 14.30

Porady i informacje prawne udzielane są konsumentom osobiście, za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie.

Porady przez internet udzielane są konsumentom, którzy podadzą w wiadomości swój adres zamieszkania. Porady te są udzielane w miarę możliwości.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela porad konsumenckich i informacji prawnych oraz prowadzi obsługę spraw wnoszonych tylko i wyłącznie przez konsumentów.

Zgodnie z art. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny **„Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową."**

RZECZNIK NIE UDZIELA PORAD PRAWNYCH PRZEDSIĘBIORCOM.

Pomoc prawna Rzecznika polega na:

- udzielaniu porad konsumenckich i informacji prawnych,
- występowaniu do przedsiębiorców w oparciu o przedstawione przez konsumenta dokumenty i obowiązujące przepisy prawne,
- przygotowywaniu pism procesowych,
- przekazywaniu sądom istotnego poglądu dla sprawy,
- w szczególnie uzasadnionych przypadkach:
  Rzecznik może skierować sprawę konsumencką na drogę postępowania sądowego lub wstąpić do toczącego się postępowania sądowego (wyłączna decyzja Rzecznika). *Zobacz Zarządzenie nr 12/2018 poniżej:*

ZARZĄDZENIE NR 12/2018 STAROSTY KROŚNIEŃSKIEGO z dnia 22 lutego 2018 r. w sprawie zatwierdzenia procedury działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

W celu podjęcia przez Rzecznika interwencji należy złożyć wniosek o pomoc wraz z dokumentami do pokoju nr 101 (I piętro). Wniosek powinien zawierać zwięzły opis sprawy i dane konsumenta. Należy także dołączyć kopie dokumentów związanych ze sprawą takich jak.: umowy, faktury, dokumenty gwarancyjne, reklamacje i odpowiedzi na reklamacje. Do akt sprawy przyjmowane są jedynie czytelne kserokopie ww. dokumentów.

Każdy konsument, którego sprawa jest prowadzona przez Rzecznika, obowiązany jest do niezwłocznego przekazania informacji dot. zmiany stanu faktycznego lub prawnego sprawy. Czas potrzebny na podjęcie działania przez Rzecznika jest zależny od ilość prowadzonych spraw (około 30 dni).

Podjęcie działań przez Rzecznika nie jest równoznaczne z uznaniem roszczeń konsumenta za słuszne.

Od decyzji Rzecznika, w szczególności dotyczących zakończenia sprawy, odmowy skierowania sprawy do sądu lub wstąpienia do toczącej się przed sądem sprawy - **odwołanie nie przysługuje**. W sprawach prowadzonych przez Rzecznika, **Kodeks postępowania administracyjnego nie ma zastosowania**

W czasie nieobecności Rzecznika w sprawach pilnych konsumenci mogą uzyskać pomoc dzwoniąc na infolinię konsumencką pod nr.

801 440 220

lub skorzystać z pomocy:

Delegatury Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej

w Krośnie ul. Bieszczadzka 1

- AKTUALNOŚCI -

KLAUZULA INFORMACYJNA

Szanowni Państwo,

zgodnie z art. 13 i 14 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE) uprzejmie informujemy, że:

Kto administruje moimi danymi?

· Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w Starostwie Powiatowym w Krośnie są: **Starosta Krośnieński**, z siedzibą w Krośnie (38-400), ul. Bieszczadzka 1, tel. 13 43 75 713, e-mail:starostwo@powiat.krosno.pl
oraz
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krośnie, z siedzibą w Krośnie (38-400), ul. Bieszczadzka 1, tel. 13 43 75 803, e-mail: rzecznik.konsumentow@powiat.krosno.pl

· Na pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych, a także o przysługujące Pani/Panu prawa odpowie Inspektor Ochrony Danych w Starostwie Powiatowym w Krośnie.
Proszę je wysłać na adres: iodo@powiat.krosno.pl, tel. 13 43 75 831

Dlaczego moje dane są przetwarzane?

· Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu udzielania porady prawnej, kierowania wystąpień do przedsiębiorców w sprawach konsumentów, sporządzania projektów pozwów i innych pism procesowych w sprawach konsumenckich,

obsługi administracyjno-biurowej oraz archiwizacji akt postępowań.

· Podanie danych osobowych jest warunkiem koniecznym do realizacji sprawy. Ogólną podstawę do przetwarzania danych stanowi art. 6 ust. 1 lit. c, art. 9 ust. 2 lit. g RODO, ponadto w przypadku dobrowolnego podania danych w postaci numeru telefonu i/lub adresu poczty elektronicznej będą one przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, czyli zgody osoby, której dane dotyczą.

· Szczegółowe cele przetwarzania danych zostały wskazane w przepisach ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 t.j.).

Jak długo będą przechowywane moje dane?

· Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas wymagany przepisami prawa, tj. przez czas trwania postępowania w sprawie, zaś w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody - do momentu jej odwołania lub realizacji celu, który został w niej wskazany.

· Potem, zgodnie z przepisami, dokumenty trafią do archiwum zakładowego.

Kto może mieć dostęp do moich danych?

Państwa dane mogą być udostępniane wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, a ponadto odbiorcom danych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowym, tj. podmiotom świadczącym usługi np. pocztowe, informatyczne. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.

Jakie mam prawa w związku z przetwarzaniem moich danych?

· Ma Pani/Pan prawo do:

1. dostępu do danych osobowych, w tym uzyskania kopii tych danych;

2. żądania sprostowania (poprawienia) danych osobowych;

3. żądania usunięcia danych osobowych na podstawie art. 17 RODO;

4. żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;

5. wycofania zgody w dowolnym momencie – w stosunku do danych przetwarzanych na jej podstawie;

6. sprzeciwu wobec przetwarzania danych – w przypadku, gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki:

   · zaistnieją przyczyny związane z Pani/Pana szczególną sytuacją;

   · dane przetwarzane są w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi, z wyjątkiem sytuacji, w której Administrator wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania danych osobowych, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;

7. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu w Starostwie Powiatowym w Krośnie Pani/Pana danych osobowych;

8. Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.