

Sygnatura akt .....

**WNIOSEK**  
**o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu**  
**konsumenckiego**

1. Wnioskodawca		
Imię i nazwisko/firma:		
Adres/siedziba:		
Telefon/fax:		
E-mail:		
Adres do korespondencji, numer telefonu, adres poczty elektronicznej <i>(jeśli są inne niż adres zamieszkania)</i>		
Występujący w imieniu: <i>(wypełnić wówczas, gdy skargę składa przedstawiciel wnioskodawcy)</i>		
Wnioskodawca jest:	<input type="checkbox"/> konsumentem <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/> przedsiębiorcą <sup>2</sup>
2. Druga strona sporu		
Imię i nazwisko/firma:		
Adres/siedziba:		
Telefon/fax:		
E-mail:		
Adres do korespondencji, numer telefonu, adres poczty elektronicznej <i>(jeśli są inne niż siedziba i o ile te informacje są w posiadaniu wnioskodawcy)</i>		
Inne dane:		

<sup>1</sup> Za **konsumenta** uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

<sup>2</sup> **Przedsiębiorcą** jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna (np. spółka jawna, partnerska, komandytowa, komandytowo-akcyjna), prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

### 3. Postępowanie ma być prowadzone

- w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu
- w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu

### 4. Przedmiot sporu

- Wadliwość produktu
- Nienależyta jakość usługi
- Produkt niezgodny z zamówieniem
- Brak świadczenia usługi
- Zwłoka w dostarczeniu produktu
- Zwłoka w świadczeniu usługi
- Niedostarczenie produktu
- Dodatkowe opłaty nieznanne przy zawarciu umowy
- Produkty/ usługi niezamówione
- Brak lub niepełna informacja na temat produktu lub usługi
- Brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie
- Problem innego typu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 5. Wartość przedmiotu sporu:

(słownie w złotych lub innej walucie)

### 6. Opis okoliczności:

*(Podać datę i miejsce zawarcia umowy sprzedaży lub innej umowy o świadczeniu usługi, opisać produkt lub usługę, podać cenę, warunki płatności i wszelkie innego rodzaju informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla prowadzonego postępowania, w szczególności opis dotychczasowego przebiegu sporu):*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**9. Załączniki:**

W miarę możliwości do wniosku załączyć po jednej kopii lub formie skanu posiadanych dokumentów związanych ze sprawą, np.: dowodu zakupu, (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji lub inne dokumenty dotyczące sprawy.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

....., .....  
(miejsowość) (data) (podpis)

**10. Oświadczenia wnioskodawcy:**

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Oświadczam, że sprawa o roszczenie objęte wnioskiem nie jest w toku oraz nie została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny ani inny właściwy podmiot lub sąd.
3. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu przeprowadzenia procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000).
4. **Ochrona danych osobowych:**  
**Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z treścią klauzuli informacyjnej dotyczącej zasad przetwarzania moich danych osobowych.**

....., .....  
(miejsowość) (data) (podpis)

**Pouczenie:**

1. Strona na każdym etapie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma prawo korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną, bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów tej pomocy od Inspekcji.
2. W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu:
  - a) strony mają prawo wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
  - b) strony mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej.
3. Udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
4. Przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym.

## **Klauzula informacyjna, dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych osób fizycznych uczestniczących w postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego**

Informuję, że od dnia 25 maja 2018 roku, tj. dnia obowiązywania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej rozporządzeniem RODO):

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Warmińsko-Mazurski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej (adres: ul. Erwina Kruka 10, 10-540 Olsztyn, tel. 89 527-27-65, tel./fax 89 527-42-51, e-mail: [olsztyn@ih.olsztyn.pl](mailto:olsztyn@ih.olsztyn.pl)), zwany dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
- 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pisemnie za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Erwina Kruka 10, 10-540 Olsztyn 89 527-27-65, tel./fax 89 527-42-51 lub e-mail: [olsztyn@ih.olsztyn.pl](mailto:olsztyn@ih.olsztyn.pl)
- 3) Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych zawartych we wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z art. 3 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jedn. Dz. U. 2017 r. poz. 1063 ze zm.);
- 4) Pani/Pana dane osobowe będą udostępnione upoważnionym pracownikom Administratora, drugiej stronie sporu a w przypadku braku właściwości do rozpatrzenia wniosku innemu właściwemu organowi Inspekcji Handlowej;
- 5) Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przepis prawa wskazany w pkt 3 klauzuli;
- 6) posiada Pani/Pan prawo do:
  - żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - przenoszenia danych,
  - wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- 7) Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu;
- 8) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres zgodny z obowiązującymi przepisami archiwalnymi, tj. ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 217 ze zm.) i rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67 ze zm.).