

**WARMIŃSKO - MAZURSKI
WOJEWÓDZKI INSPEKTOR
INSPEKCJI HANDLOWEJ**

ul. Erwina Kraka 10
10-540 Olsztyn

Tel. 89 5272765 Fax 89 5274251
e-mail: olsztyn@ih.olsztyn.pl

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 ¹	<input type="checkbox"/> przedsiębiorcą ²
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:		

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

² **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.

.....,
(miejscowość) (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.

.....,
(miejscowość) (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), 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
- 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.).