Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

Na podstawie art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 15.12.2020 roku o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020, poz. 1706   
ze zm.)

Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej

# Wnioskodawca – proszę podać

## W razie zastrzeżenia danych kontaktowych prosimy o wpisanie słowa „zastrzegam” w odpowiedniej rubryce

## 

* Imię i nazwisko/Nazwa
* Adres/siedziba
* Telefon
* E-mail

# Druga strona sporu konsumenckiego – proszę podać

* Imię i nazwisko/Nazwa
* Adres/siedziba
* Telefon
* E-mail

# Wnioskodawca wnosi o wszczęcie postępowania w celu (zaznaczyć tylko jeden tryb)

* umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu (mediacja)
* przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja)

# Przedmiot sporu (zaznaczyć właściwy i podać nazwę)

* reklamacja z tytułu rękojmi (dotyczy umów zawartych do 31.12.2022 r.)
* brak zgodności towaru z umową (dotyczy umów zawartych po 01.01.2023 r.)
* niedostarczenie lub zwłoka w dostarczeniu towaru:
* niewykonanie usługi/nienależyta jakość usługi:
* zwłoka w świadczeniu usługi:
* brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie:
* problem innego typu

# Wartość przedmiotu sporu (cena towaru lub usługi, słownie w złotych)

# Opis okoliczności

## Podać datę i miejsce zawarcia umowy sprzedaży lub innej umowy, opisać towar lub usługę, podać wszelkie inne istotne informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla prowadzonego postępowania, w szczególności opis dotychczasowego przebiegu sporu

# Żądania i propozycje wnioskodawcy (zaznaczyć właściwy lub wpisać inne niewymienione poniżej)

* Naprawa towaru lub należyte wykonanie usługi
* Wymiana towaru
* Obniżenie ceny w zł:
* Odstąpienie od umowy (ze skutkiem zwrotu gotówki lub innym):
* Dostawa towaru lub świadczenie usługi
* Zapłata ceny/wynagrodzenia lub innej kwoty w zł:
* Żądanie naprawienia szkody (odszkodowanie)
* Żądanie innego rodzaju:

# Oświadczenia wnioskodawcy

## Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

## Oświadczam, że przed złożeniem niniejszego wniosku podjąłem próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu w dniu………….. (wskazać termin złożenia reklamacji)

## Oświadczam, że sprawa o roszczenie objęte wnioskiem nie jest w toku oraz nie została rozpatrzona przez podmiot ADR przy Wielkopolskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej, Stały Sąd Polubowny ani inny właściwy podmiot lub Sąd

# Wyrażam zgodę/nie wyrażam zgody na przekazywanie informacji drogą elektroniczną na wskazany we wniosku adres e-mail (niewłaściwe wykreślić)

# 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

# Pouczenie i ochrona danych osobowych

## Oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią dołączonego do wniosku pouczenia i klauzulą informacyjną dotyczącą zasad przetwarzania moich danych osobowych

# Miejscowość:

# Data:

# Podpis wnioskodawcy:

# Pouczenie

* Strona na każdym etapie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywana sporów konsumenckich ma prawo korzystać z pomocy osób trzecich – w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną, lecz nie ma takiego obowiązku.
* W przypadku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywana sporów konsumenckich w którym podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycje rozwiązania sporu, strona posiada uprawnienie do wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie.
* Przed wyrażeniem zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub przed zastosowaniem się do niej strony mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej.
* Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywana sporów konsumenckich nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
* Przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym.

# Klauzula informacyjna przeznaczona dla konsumenta lub przedsiębiorcy dotycząca wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

## Zgodnie z art. 13 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 „RODO” oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych *(Dz. U. 2018 poz. 1000)* informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Poznaniu z siedzibą przy Al. Marcinkowskiego 3, 61-745 Poznań. Dane do korespondencji: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu z siedzibą w Poznaniu, skr. poczt. Nr 254, 60-967 Poznań lub adres e-mail: [sekretariat@poznan.wiih.gov.pl](mailto:sekretariat@poznan.wiih.gov.pl)
2. W skład Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu wchodzą również cztery delegatury znajdujące się w:

* Kaliszu, ul. Kolegialna 4, 62-800 Kalisz – adres e-mail:

[d.kalisz@poznan.wiih.gov.pl](mailto:d.kalisz@poznan.wiih.gov.pl)

* Koninie, Aleje 1 Maja 7, 62-500 Konin – adres e-mail:

[d.konin@poznan.wiih.gov.pl](mailto:d.konin@poznan.wiih.gov.pl)

* Lesznie, plac Jana Metziga 1, 64-100 Leszno – adres e-mail:

[d.leszno@poznan.wiih.gov.pl](mailto:d.leszno@poznan.wiih.gov.pl)

* Pile, Dzieci Polskich 26, 64-920 Piła – adres e-mail:

[d.pila@poznan.wiih.gov.pl](mailto:d.pila@poznan.wiih.gov.pl)

1. Kontakt z inspektorem ochrony danych możliwy jest pod adresem korespondencyjnym: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu skr. poczt. Nr 254, 60-967 Poznań lub adresem e-mail: [iod@poznan.wiih.gov.pl](mailto:iod@poznan.wiih.gov.pl)
2. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie RODO, a w szczególności:

* art. 6 ust. 1 lit. c RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;
* art. 6 ust. 1 lit. e RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego interesie publicznym.

1. Podstawą prawną realizowania zadań polegających na prowadzeniu postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest ustawa z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej *(tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 1706);*
2. Pani/Pana dane osobowe zawarte we wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przetwarzane będą w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym polegającego na prowadzeniu postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej *(tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 1706);*
3. Podanie danych osobowych jest niezbędne do ich udostępniania innym odbiorcom:

* pracownikom Administratora, w tym osobie upoważnionej do prowadzenia postępowania;
* drugiej stronie sporu;
* Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie jako podmiotowi monitorującemu system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

1. Posiada Pani/Pan prawo do:

* na podstawie art. 15 RODO – dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
* na podstawie art. 16 RODO – sprostowania Pani/Pana danych osobowych;
* na podstawie art. 18 RODO – żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO.

1. Nie posiada Pani/Pan prawa do:

* usunięcia danych osobowych w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO;
* przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
* sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

1. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
2. Dane osobowe należące do Pani/Pana nie podlegają profilowaniu ani nie będą przekazywane do państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres zgodny z obowiązującymi przepisami archiwalnymi tj. ustawą z dnia 14 lipca 1983 roku o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach *(tekst jedn. Dz. U. z 2019 roku, poz. 123)* i rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku   
   w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych *(Dz. U. z 2011 roku, Nr 41, poz. 67 ze zm.)*.
4. Jeżeli Pani/Pan uważa, że podane dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, można wnieść skargę do organu nadzorczego *(Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki  2, 00-193 Warszawa).*