

# FORMULARZ KONTAKTOWY PORADNICTWO KONSUMENCKIE/SKARGA KONSUMENCKA NA PODSTAWIE ART. 3 UST. 1 PKT 5 USTAWY Z DNIA 15 GRUDNIA 2000 R. O INSPEKCJA HANDLOWEJ Dz.U. z 2024, poz. 312 t.j.

## 1. Dane konsumenta (niezbędne do udzielenia odpowiedzi zwrotnej)

- Imię i nazwisko .....
- Adres.....
- Telefon/E-mail .....

## 2. Dane przedsiębiorcy

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

## 3. Porada konsumencka/skarga konsumencka dotyczy (zaznaczyć właściwe znakiem x)

- Reklamacji z tytułu rękojmi (dotyczy umów zawartych do 31.12.2022 r.)
- Braku zgodności towaru z umową (dotyczy umów zawartych po 01.01.2023 r.)
- Reklamacji z tytułu gwarancji
- Skargi na działalność przedsiębiorcy/bezpieczeństwo produktów
- Innego problemu konsumenckiego

## 4. Opis sprawy

podać np. kiedy powstał spór konsumencki, czego dotyczy, opisać towar lub usługę,  
dotychczasowy przebieg sporu, podać wszelkie istotne informacje dotyczące  
reklamacji/skargi albo opisywanego problemu konsumenckiego

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 5. Załączniki

dokumenty związane ze sprawą, np.: dowód zakupu, zgłoszenie reklamacyjne, odpowiedź przedsiębiorcy, ewentualna dalsza korespondencja z przedsiębiorcą, inne dokumenty dotyczące reklamacji/skargi albo opisywanego problemu konsumenckiego

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Miejscowość: .....

Data: .....

Podpis wnioskodawcy: .....

## 6. Informacja dla składającego formularz kontaktowy

- Wypełniony formularz kontaktowy należy przesłać na adres e-mail [porady@poznan.wiih.gov.pl](mailto:porady@poznan.wiih.gov.pl)

- Odpowiedzi na zapytania konsumenckie i skargi konsumenckie przesyłane za pośrednictwem formularza kontaktowego są rozpatrywane według kolejności ich wpływu
- Informacje dotyczące formularza kontaktowego, porad konsumenckich i skarg konsumenckich są udzielane pod numerem telefonu 61 850 73 39 albo 535 140 406
- Do formularza kontaktowego załączono klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu

## 7. Informacja o dostępności architektonicznej i obsłudze osób o szczególnych potrzebach

Budynek mieszczący się w Poznaniu, Aleje Marcinkowskiego 3 jest siedzibą Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu.

Porady konsumenckie udzielane są bezpośrednio w pomieszczeniu mieszczącym się na I piętrze budynku. Budynek nie został wyposażony w windę. Budynek nie jest przystosowany dla osób korzystających z wózka inwalidzkiego lub innych przyrządów ułatwiających poruszanie się oraz osób z małymi dziećmi. Istnieje możliwość ograniczonej obsługi klienta w holu budynku (brak wydzielonej przestrzeni zamkniętej).

Udzielenie bezpośredniej porady konsumenckiej osobie o szczególnych potrzebach jest możliwe w pomieszczeniu, mieszczącym się w budynku Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, al. Niepodległości 16/18. Pomieszczenie jest przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

W celu uzyskania bezpośredniej porady konsumenckiej przez osobę o szczególnych potrzebach prosimy o wcześniejszy kontakt z koordynatorem ds. dostępności pod numerem telefonu 61 850 73 32 lub elektronicznie pod adresem [dostepnosc@poznan.wiih.gov.pl](mailto:dostepnosc@poznan.wiih.gov.pl)

## 8. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu

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 (*t.j. Dz. U. 2019 roku, poz. 1781*) informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej z siedzibą przy Al. Marcinkowskiego 3, 61-745 Poznań. Dane do korespondencji: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej 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 wchodzi 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, 62-510 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)  
Piła, Dzieci Polskich 26, 64-920 Piła – adres e-mail: [d.pila@poznan.wiih.gov.pl](mailto:d.pila@poznan.wiih.gov.pl)
3. 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)
4. Podstawą prawną działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu jest ustawa z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej (*t.j. Dz.U. z 2024 roku, poz. 312*).
5. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie RODO, a w szczególności:
  - art. 6 ust. 1 lit. a RODO - osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów;
  - art. 6 ust. 1 lit. b RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;

- 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 w interesie publicznym.
6. Podstawą prawną przesyłania informacji drogą elektroniczną jest Ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (*t.j. U z 2020 r., poz. 344 ze zm.*).
  7. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane odpowiednim odbiorcom, w szczególności instytucjom uprawnionym do kontroli działalności administratora lub podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie odrębnych przepisów prawa.
  8. 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.
  9. 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.
  10. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
  11. Dane osobowe należące do Pani/Pana nie podlegają profilowaniu ani nie będą przekazywane do państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
  12. 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 2020 roku, poz. 164*) 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.*).
  13. 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*).