

**WIELKOPOLSKI
WOJEWÓDZKI INSPEKTOR
INSPEKCJI HANDLOWEJ**

**Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego
rozwiązywania sporów konsumenckich**
*na podstawie art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 15.12.2000 roku
o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2024, poz. 312 t.j.)*

Wnioskodawca (w razie zastrzeżenia danych kontaktowych prosimy o wpisanie słowa „zastrzegam” w odpowiedniej rubryce)	
Imię i nazwisko/Nazwa	
Adres/siedziba:	
Telefon/E-mail:	
E-mail:	
Druga strona sporu konsumenckiego	
Imię i nazwisko/Nazwa	
Adres/siedziba:	
Telefon	
E-mail:	

Wnioskodawca wnosi o postępowanie 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 lub innej walucie)

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):

Area for writing the description of circumstances, featuring horizontal dotted lines for text entry.

Żądania i propozycje wnioskodawcy (zaznaczyć właściwy lub wpisać inne niewymieniony 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:

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

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

3. 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 wnioskodawcy *(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.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11. 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**

.....

*Załączniki do wniosku:

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, lecz nie ma takiego obowiązku.
2. W przypadku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w którym podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycje rozwiązania sporu, strona posiada uprawnienie do wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie.
3. 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.
4. Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
5. Przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapadnąć 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.
- 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;
 - Koninie, Aleje 1 Maja 7, 62-500 Konin – adres e-mail: d.konin@poznan.wiih.gov.pl;
 - Lesznie, plac Jana Metziga 1, 64-100 Leszno – adres e-mail: d.leszno@poznan.wiih.gov.pl;
 - Pile, Dzieci Polskich 26, 64-920 Piła – adres e-mail: 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.
- 4) 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 w interesie publicznym.
- 5) 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 2024 r. poz. 312);
- 6) 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 2024 r. poz. 312);
- 7) 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.
- 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 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.*).
 - 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*).