

# 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 2024, poz. 312 t.j.)

Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej

## 1. 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.....

## 2. Druga strona sporu konsumenckiego – proszę podać

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

## 3. 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)

## 4. 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





Miejscowość: .....

Data: .....

Podpis wnioskodawcy: .....

## 12. Pouczenie

- 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.
- 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.
- 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 rozwiązywania sporów konsumenckich nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- Przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapisać w postępowaniu sądowym.

## 13. 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 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, 62-500 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)
  - 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. 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*).