

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 2025, poz. 229 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

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

6. 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. 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:

8. 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

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

10. 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.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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:

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 ust. 1 i 2 oraz art. 14 ust. 1 i 2 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 (Dz. Urz. UE L 119/1 z dnia 4 maja 2016 r. ze zm.), zwanego „RODO” oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) informujemy, że:

1. Administratorem Państwa 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 9 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, 62-510 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, ul. Dzieci Polskich 26, 64-920 Piła – adres e-mail: d.pila@poznan.wiih.gov.pl.

3. Inspektorem ochrony danych jest Aleksandra Małecka. Kontakt: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu, skr. poczt. Nr 254, 60-967 Poznań 9 lub adresem e-mail: iod@poznan.wiih.gov.pl, tel.: 570 049 405.
4. Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora w celu prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie 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). Podanie danych osobowych jest obowiązkowe, gdyż przesłankę przetwarzania danych stanowi przepis prawa.
5. 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 2025 r., poz. 229).
6. Państwa dane osobowe będą udostępniane pracownikom Administratora w celu realizacji zadań wynikających z ustawy o *Inspekcji Handlowej* i przepisów szczególnych oraz innym podmiotom, w tym organom państwa zgodnie z ich właściwością, w tym także instytucjom uprawnionym do kontroli działalności administratora lub podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie odrębnych przepisów prawa. Odbiorcami Państwa danych osobowych będą także m.in. dostawcy usług zaopatrujących Administratora w rozwiązania techniczne oraz informatyczne, podmioty świadczący usługi prawne i doradcze oraz podmioty udzielające pomoc Administratorowi w dochodzeniu należnych roszczeń.
7. Posiadają Państwo prawo do: dostępu, sprostowania swoich danych osobowych, żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO.
8. Nie posiadają Państwo prawa do: usunięcia danych osobowych w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO; przenoszenia danych osobowych, o której mowa w art. 20 RODO oraz sprzeciwu.
9. Dane osobowe nie podlegają profilowaniu ani nie będą przekazywane do państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. W odniesieniu do Państwa danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
10. Państwa 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* (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 164 ze zm.) 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.).

11. Jeżeli uważają Państwo, że podane dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, można wnieść skargę do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa).