****

**WARMIŃSKO - MAZURSKI**

**WOJEWÓDZKI INSPEKTOR**

**INSPEKCJI HANDLOWEJ**

**ul. Dąbrowszczaków 10**

**10-540 Olsztyn**

***Tel. 89 5272765 Fax 89 5274251***

***e-mail: olsztyn@ih.olsztyn.pl***

Sygnatura akt ……………………………

**WNIOSEK**

**o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego**

|  |
| --- |
| **1. Wnioskodawca** |
| **Imię i nazwisko/firma:** |  |
| **Adres/siedziba:** |  |
| **Telefon/fax:** |  |
| **E-mail:** |  |
| **Adres do korespondencji, numer telefonu, adres poczty elektronicznej**(*jeśli są inne niż adres zamieszkania*) |  |
| **Występujący w imieniu:**(*wypełnić wówczas, gdy skargę składa przedstawiciel wnioskodawcy*) |  |
| **Wnioskodawca jest:** |  🞏 konsumentem1 |  🞏 przedsiębiorcą2 |
| **2. Druga strona sporu** |
| **Imię i nazwisko/firma:** |  |
| **Adres/siedziba:** |  |
| **Telefon/fax:** |  |
| **E-mail:** |  |
| **Adres do korespondencji, numer telefonu, adres poczty elektronicznej**(*jeśli są inne niż siedziba i o ile te informacje są w posiadaniu wnioskodawcy)* |  |
| **Inne dane:** |  |

 Za **konsumenta** uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2 **Przedsiębiorcą** jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna (np. spółka jawna, partnerska, komandytowa, komandytowo-akcyjna), prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

|  |
| --- |
| **3. Postępowanie ma być prowadzone** |
| 🞏 w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu |
| 🞏 w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu |

|  |
| --- |
| **4. Przedmiot sporu** |
| 🞏 Wadliwość produktu |
| 🞏 Nienależyta jakość usługi |
| 🞏 Produkt niezgodny z zamówieniem |
| 🞏 Brak świadczenia usługi |
| 🞏 Zwłoka w dostarczeniu produktu |
| 🞏 Zwłoka w świadczeniu usługi |
| 🞏 Niedostarczenie produktu |
| 🞏 Dodatkowe opłaty nieznane przy zawarciu umowy |
| 🞏 Produkty/ usługi niezamówione |
| 🞏 Brak lub niepełna informacja na temat produktu lub usługi |
| 🞏 Brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie |
| 🞏 Problem innego typu: | **................................................................................................****……………………………………………………………………………………….****……………………………………………………………………………………….****……………………………………………………………………………………….****……………………………………………………………………………………….****……………………………………………………………………………………….** |

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Wartość przedmiotu sporu:** *(słownie w złotych lub innej walucie)* |  |

|  |
| --- |
| **6. Opis okoliczności:**(*Podać datę i miejsce zawarcia umowy sprzedaży lub innej umowy o świadczeniu usługi, opisać produkt lub usługę, podać cenę, warunki płatności i wszelkie innego rodzaju informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla prowadzonego postępowania, w szczególności opis dotychczasowego przebiegu sporu*): |
| ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………………. |

|  |
| --- |
| …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

|  |
| --- |
| **7. Czy i w jakim terminie wnioskodawca podejmował próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;** |
| ……………………………………………………………………………………………………………………………………………. |

|  |
| --- |
| **8. Żądanie wnioskodawcy** (zaznaczyć właściwy lub wpisać inne niewymieniony poniżej): |
| 🞏 Wymiana produktu |
| 🞏 Naprawa produktu lub należyte wykonanie usługi |
| 🞏 Obniżenie ceny |
| 🞏 Odstąpienie od umowy |
| 🞏 Dostawa produktu lub świadczenie usługi |
| 🞏 Informacja na temat produktu/usługi |
| 🞏 Zapłata ceny/wynagrodzenia lub innej kwoty |
| 🞏 Zwrot innych dokonanych wpłat w wysokości |
| 🞏 Żądanie odsetek |
| 🞏 Żądanie naprawienia szkody/wypłaty odszkodowania |
| 🞏 Żądanie innego rodzaju: | **…………………………………………………………………………………..****…………………………………………………………………………………..****…………………………………………………………………………………..****…………………………………………………………………………………..****…………………………………………………………………………………..** |

|  |
| --- |
| **9. 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*. |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

......................................., ................................., ....................................................

 *(miejscowość) ( data) (podpis)*

|  |
| --- |
| **10. Oświadczenia wnioskodawcy:** |
| 1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Oświadczam, że sprawa o roszczenie objęte wnioskiem nie jest w toku oraz nie została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny ani inny właściwy podmiot lub sąd.
3. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu przeprowadzenia procedurypozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019r., poz. 1781).
4. **Ochrona danych osobowych:**

**Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z treścią klauzuli informacyjnej dotyczącej zasad przetwarzania moich danych osobowych.**......................................., ................................., .................................................... *(miejscowość) ( data) (podpis)* |

**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, bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów tej pomocy od Inspekcji.
2. W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu:
3. strony mają prawo wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
4. strony mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej.
5. Udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
6. Przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym.

**Klauzula informacyjna, dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych**

**osób fizycznych uczestniczących w postępowaniach w sprawie
pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego**

Informuję, że od dnia 25 maja 2018 roku, tj. dnia obowiązywania 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 dalej rozporządzeniem RODO):

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Warmińsko-Mazurski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej (adres: ul. Dąbrowszczaków 10, 10-540 Olsztyn, tel. 89 527-27-65, tel./fax
89 527-42-51, e-mail: olsztyn@ih.olsztyn.pl), zwany dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pisemnie za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Dąbrowszczaków 10, 10-540 Olsztyn 89 527-27-65, tel./fax 89 527-42-51 lub e-mail: olsztyn@ih.olsztyn.pl
3. Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych zawartych we wniosku o wszczęcie postępowania
w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z art. 3 ust. 1 pkt 3 ustawy
z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jedn. Dz. U. 2017 r. poz. 1063 ze zm.);
4. Pani/Pana dane osobowe będą udostępnione upoważnionym pracownikom Administratora, drugiej stronie sporu a w przypadku braku właściwości do rozpatrzenia wniosku innemu właściwemu organowi Inspekcji Handlowej;
5. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jestprzepis prawa wskazany w pkt 3 klauzuli;
6. posiada Pani/Pan prawo do:
* żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
* przenoszenia danych,
* wniesienia skargi do organu nadzorczego,
1. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu;
2. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres zgodny z obowiązującymi przepisami archiwalnymi, tj. ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 217 ze zm.) i rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67 ze zm.).