**Mazowiecki Wojewódzki Inspektor**

**Inspekcji Handlowej**

ul. Sienkiewicza 3

00-015 Warszawa

[**ih\_warszawa@wiih.org.pl**](mailto:ih_warszawa@wiih.org.pl)

**WNIOSEK**

**o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wnioskodawca** | | |
| **Imię i nazwisko/firma:** |  | |
| **Adres/siedziba:** |  | |
| **Telefon/faks:** |  | |
| **E-mail:** |  | |
| **Występujący w imieniu:**  (wypełnić wówczas, gdy skargę składa przedstawiciel wnioskodawcy) |  | |
| **Wnioskodawca:** |  konsument1 |  przedsiębiorca2 |
| **Druga strona sporu** | | |
| **Imię i nazwisko/firma:** |  | |
| **Adres/siedziba:** |  | |
| **Telefon/faks:** |  | |
| **E-mail:** |  | |
| **Inne dane:** |  | |

1 **Konsument** to osoba fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2 **Przedsiębiorca** to osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej(np. spółka jawna, partnerska, komandytowa, komandytowo-akcyjna), prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

|  |
| --- |
| **Postępowanie ma być prowadzone** (zaznaczyć jedną opcję): |
|  w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu |
|  w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Przedmiot sporu** (zaznaczyć właściwy lub wpisać inny niewymieniony poniżej): | |
|  Wadliwość produktu | |
|  Nienależyta jakość usługi | |
|  Produkt niezgodny z zamówieniem | |
|  Brak świadczenia usługi | |
|  Zwłoka w dostarczeniu produktu | |
|  Zwłoka w świadczeniu usługi | |
|  Niedostarczenie produktu | |
|  Dodatkowe opłaty nie znane przy zawarciu umowy | |
|  Produkty/ usługi nie zamówione | |
|  Brak lub niepełna informacja na temat produktu lub usługi | |
|  Brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie | |
|  Problem innego typu: |  |
| **Gdzie znajduje się przedmiot sporu.** |  |

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

|  |
| --- |
| **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): |
| ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

|  |  |
| --- | --- |
| **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: |  |

|  |
| --- |
| **Oświadczenia wnioskodawcy:** |
| 1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. |
| 1. Oświadczam, że podjąłem próbę kontaktu z drugą stroną i próbę bezpośredniego rozwiązania sporu. |
| 1. 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. |

…………………..................................................

*(podpis wnioskodawcy)*

|  |
| --- |
| **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 |

Miejscowość: ...................................., data: ................................., podpis: ....................................................

**Informacja dla osób, których dane osobowe**

**przetwarzane są w postępowaniu** **z zakresu**

**pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**

1. **Administratorem** Państwadanych osobowych jest **Mazowiecki** **Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej**,z siedzibą w Warszawie przyul. Sienkiewicza 3. Z administratorem można kontaktować się   
   w następujący sposób:

• listownie: ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa;

• telefonicznie: 22-826-18-30 oraz 22-826-42-09;

• przez elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na stronie: wiih.org.pl;

• pod adresem poczty elektronicznej: [ih\_warszawa@wiih.org.pl](mailto:ih_warszawa@wiih.org.pl).

1. **Inspektor Ochrony Danych (IOD)** – Irena Kopyścińska, dostępna jest: telefonicznie: (22) 826 18 30 /   
   826 42 09 wew. 31, pod adresem e-mail: [ikopyscinska@wiih.org.pl](mailto:ikopyscinska@wiih.org.pl), a także pod adresem siedziby administratora.
2. **Cel i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

Państwa dane będą przetwarzane w celu prowadzenia postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a następnie w celu zarchiwizowania zebranej w toku postępowania dokumentacji, tj.:

• realizacji obowiązków prawnych ciążących na administratorze (**art. 6 ust. 1 lit. c RODO1)** oraz

• wykonywania przez administratora zadań realizowanych w interesie publicznym,   
w szczególności przepisów ustawy *o Inspekcji Handlowej* oraz przepisów ustawy *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (**art. 6 ust. 1 lit. e RODO).**

1. **Obiorcy danych osobowych**

Odbiorcami Państwa danych osobowych będą podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa   
(tj. strony i uczestnicy postępowań), podmioty przetwarzające dane osobowe na podstawie umowy powierzenia, a także podmioty uprawnione do obsługi doręczeń**2**.

1. **Okres przechowywania danych**

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do załatwienia sprawy, w której zostały one zebrane, a następnie w przypadkach i przez czas wymagany przepisami ustawy *o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.*

1. **Prawa osób, których dane dotyczą**

Zgodnie z RODO przysługuje Państwu prawo do:

• dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;

• sprostowania (poprawiania) swoich danych, jeśli są błędne (niezgodne ze stanem faktycznym);

• usunięcia danych (w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się  
 z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej);

• ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (przepisy odrębne mogą wyłączyć możliwość skorzystania z tego prawa);

• wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa).

1. **Wymóg podania danych osobowych**

•podanie danychosobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do przeprowadzenia postępowania   
w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.

1. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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 Nr 119, str. 1).
2. Dotyczy podmiotów świadczących usługi doręczania przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w tym, m.in. ePUAPw związku z § 8 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularz, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (tj. Dz.U. z 2018r. poz.180).