**Wojewódzki Inspektor**

**Inspekcji Handlowej**

**w Białymstoku**

ul. Żelazna 9 lok. 1U

15-297 Białystok

**WNIOSEK**

**o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Wnioskodawca** | | |
| **Imię i nazwisko/firma:** |  | |
| **Adres/siedziba:** |  | |
| **Telefon/fax:** |  | |
| **E-mail:** |  | |
| 🞏 **Proszę o kierowanie korespondencji w sprawie na wskazany powyżej adres e-mail.** | | |
| **Występujący w imieniu:**  (wypełnić wówczas, gdy wniosek wypełnia podmiot/osoba występująca w imieniu wnioskodawcy) |  | |
| **Wnioskodawca jest:** | 🞏 konsumentem1 | 🞏 przedsiębiorcą2 |
| **2. Druga strona sporu** | | |
| **Imię i nazwisko/firma:** |  | |
| **Adres/siedziba:** |  | |
| **Telefon/fax:** |  | |
| **E-mail:** |  | |
| **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** (zaznaczyć jedną opcję): |
| 🞏 w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu |
| 🞏 w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. 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 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. Wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu** | |
| 🞏 TAK w terminie ………………………………………………………………………………………. | 🞏 NIE |

|  |  |
| --- | --- |
| **6. Wartość przedmiotu sporu:** (słownie w złotych lub innej walucie) |  |

|  |
| --- |
| **7. 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): |
| ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………. |
| ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 Handlową, stały sąd polubowny ani inny właściwy podmiot lub sąd. 3. Oświadczam, że zapoznałam/em się z Klauzulą informacyjną zgodną z RODO dotyczącą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego, załączoną do wzoru wniosku.   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.
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 zgodna z RODO[[1]](#footnote-1)**

**przeznaczona dla konsumenta lub przedsiębiorcy**

**dotycząca wszczęcia postępowania 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych):

1. administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Białymstoku z siedzibą w Białymstoku ul. Żelazna 9 lok. 1 U, zwany dalej: Administratorem;
2. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pisemnie, za pomocą:

- poczty tradycyjnej na adres: 15-297 Białystok, ul. Żelazna 9 lok. 1U,

- e-mail: [inspekcja.handlowa@bialystok.wiih.gov.pl](mailto:inspekcja.handlowa@bialystok.wiih.gov.pl),

- telefonicznie: nr tel/fax. 85 742-80-52, 85 742-80-59.

1. Pani/Pana dane osobowe zawarte we wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego 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 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jedn. Dz. U. 2017 r. poz. 1063 z późn. zm.);
2. dane osobowe będą udostępnione pracownikom Administratora w tym osobie upoważnionej do prowadzenia postępowania, drugiej stronie sporu oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie jako podmiotowi monitorującemu system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
3. podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jestprzepis prawa wskazany w pkt 4 klauzuli;
4. podanie danych jest niezbędne do ich udostępniania innym odbiorcom, w celu określonym w pkt 4 klauzuli;
5. posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania,
6. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu;
7. 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) i rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.).

1. Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej: jako RODO [↑](#footnote-ref-1)