

WNIOSEK
o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich

| 1. Wnioskodawca | | |
|---|---|--|
| Imię i nazwisko/firma: | | |
| Adres/siedziba: | | |
| Telefon/fax: | | |
| E-mail: | | |
| Występujący w imieniu: (wypełnić wówczas, gdy skargę składa przedstawiciel wnioskodawcy) | | |
| Wnioskodawca jest: | <input type="checkbox"/> konsumentem ¹ | <input type="checkbox"/> przedsiębiorcą ² |
| 2. Druga strona sporu | | |
| Imię i nazwisko/firma: | | |
| Adres/siedziba: | | |
| Telefon/fax: | | |
| E-mail: | | |
| Inne dane: | | |

¹Za **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 - **mediacja**³

w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu - **koncyliacja**⁴

³ tj. **mediacji**. **Mediacja** to sposób dojścia do porozumienia pomiędzy stronami sporu przy pomocy neutralnej osoby trzeciej. Strony samodzielnie wypracowują ugodowe, najkorzystniejsze dla nich rozwiązanie. Osoba prowadząca postępowanie jedynie ułatwia kontakt i wspiera je w komunikacji — nie ustala kto ma rację i nie narzuca własnych rozwiązań.

⁴ tj. **koncyliacji**. **Koncyliacja**, pomoc neutralnej osoby trzeciej polega na zapoznaniu się z problemem, a następnie zaproponowaniu konkretnego sposobu rozwiązania sporu. Strony mają prawo nie zgodzić się z tą propozycją lub nie zastosować się do niej.

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 nieznanne 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):

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Zapłata ceny/wynagrodzenia lub innej kwoty | |
| <input type="checkbox"/> Zwrot innych dokonanych wpłat w wysokości | |
| <input type="checkbox"/> Żądanie odsetek | |
| <input type="checkbox"/> Żądanie naprawienia szkody/wypłaty odszkodowania | |
| <input type="checkbox"/> Żądanie innego rodzaju: | |

8. 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. |

9. Oświadczenia wnioskodawcy:

- Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Oświadczam, że podjąłem /-am próbę kontaktu z drugą stroną i próbę bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Oświadczam, że sprawa o roszczenie objęte wnioskiem nie jest w toku oraz nie została już rozpatrzona przez Inspekcję, sądy sąd polubowny ani inny właściwy podmiot lub sąd.
- Oświadczam, że zapoznałem /-am się z treścią klauzuli informacyjnej załączonej w sekcji 10 niniejszego wniosku, dotyczącej przetwarzania moich danych osobowych w tym: w jakim celu dane są ode mnie pobierane, jaka jest podstawa prawna ich pobrania, jaki będzie czas przetwarzania tych danych, kto jest ich administratorem, a także jakie prawa w związku z przetwarzaniem pobranych danych mi przysługują.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu przeprowadzenia procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich w rozumieniu 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):

Miejscowość:

data:

podpis:

POUCZENIE STRONY POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

- Strona ma prawo do pełnego udziału w postępowaniu.
- Strona ma prawo do wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie.
- Strona ma prawo bycia reprezentowanym w toku postępowania przez osobę trzecią w tym, osoby świadczące profesjonalną pomoc prawną, bez możliwości uzyskania kosztów zastępstwa.
- Udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym.
- W przypadku gdy postępowanie jest prowadzone w trybie przedstawienia propozycji rozwiązania sporu, strony:
 1. mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
 2. przedstawiona propozycja może różnić się od rozstrzygnięcia jakie mogłoby zapisać w postępowaniu przed sądem.

Telefon kontaktowy do WIIH w Opolu: 774426471.

10. Ochrona danych osobowych

Proszę zapoznać się z treścią dołączonej poniżej klauzuli informacyjnej dotyczącej zasad przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

Klauzula informacyjna zgodna z RODO¹ przeznaczona dla konsumenta lub przedsiębiorcy dotycząca wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego

Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej informuje, 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 Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, którego siedzibą jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu, ul. Mickiewicza 1, 45 – 367 Opole, zwany dalej: Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
2. Inspektor danych osobowych u Administratora e-mail: iod@opole.wiih.gov.pl, nr telefonu: (77) 44 26471,
3. 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. z 2020r. poz. 1706 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

4. podane przez Panią/Pana 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;
5. podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przepis prawa wskazany w pkt 3 klauzuli;
6. podanie danych jest niezbędne do ich udostępniania innym odbiorcom, w celu określonym w pkt. 3 klauzuli;
7. posiada Pani/Pan prawo do:
 - żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
 - przenoszenia danych,
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku przetwarzania Pani/Pana danych osobowych przez Administratora niezgodnie z przepisami RODO¹;
8. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu;
9. 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 i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.).

Miejscowość:, data:

Czytelny podpis: