



**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ w BYDGOSZCZY**

ul. Jagiellońska 10 85-020 Bydgoszcz

tel. 52 323-16-10; fax 52 322-58-13

www.wiih.com.pl; e-mail: bydgoszcz@wiih.com.pl

WNIOSEK

o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich

Pouczenie o uprawnieniach stron w toku prowadzonego postępowania.

1. Strony mogą przedstawiać swoje stanowisko, dokumenty i dowody oraz mają prawo dostępu i ustosunkowania się do stanowiska, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę.
2. Strony mogą być reprezentowane przez pełnomocnika albo korzystać z pomocy osób trzecich, jednakże bez prawa zwrotu kosztów ich działania przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.
3. Strony mogą wycofać się z postępowania na dowolnym jego etapie.

Wnioskodawca		
Imię i nazwisko/firma:		
Adres/siedziba:		
Telefon/fax:		
E-mail: (jego podanie jest równoznaczne ze zgodą na prowadzenie postępowania w formie elektronicznej)		
Występujący w imieniu: (wypełnić wówczas, gdy skargę składa przedstawiciel wnioskodawcy)		
Wnioskodawca jest:	<input type="checkbox"/> konsumentem	<input type="checkbox"/> przedsiębiorcą
Druga strona sporu		
Imię i nazwisko/firma:		
Adres/siedziba:		
Telefon/fax:		
E-mail:		
Inne dane:		

Postępowanie ma być prowadzone (zaznaczyć jedną lub dwie opcje):

- 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):

- 1. Wadliwość produktu
- 2. Nienależyta jakość usługi
- 3. Produkt niezgodny z zamówieniem
- 4. Brak świadczenia usługi
- 5. Zwłoka w dostarczeniu produktu
- 6. Zwłoka w świadczeniu usługi
- 7. Niedostarczenie produktu
- 8. Dodatkowe opłaty nie znane przy zawarciu umowy
- 9. Produkty/ usługi nie zamówione
- 10. Brak lub niepełna informacja na temat produktu lub usługi
- 11. Brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie
- Problem innego typu:

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):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Oświadczenia wnioskodawcy:

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu przeprowadzenia w/wym. postępowania. Oświadczam, że zapoznałem się z klauzulą informacyjną dotyczącą zasad przetwarzania moich danych osobowych (str. 5 i 6 niniejszego wniosku).
3. Oświadczam, że podjąłem próbę kontaktu z drugą stroną i próbę bezpośredniego rozwiązania sporu.
4. Oświadczam, że sprawa o roszczenie objęte wnioskiem nie jest w toku oraz nie została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd.

.....
(podpis wnioskodawcy)

Załączniki:

Do wniosku należy załączyć kopie lub skany posiadanych dokumentów związanych ze sprawą: dowodu zakupu (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji lub inne dokumenty dotyczące sprawy.

1.

2.

3.

4.

5.

Miejscowość:, data:, podpis:

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

KLAUZULA INFORMACYJNA ¹

1. Kto jest administratorem Pana/Pani danych osobowych?

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Kujawsko-Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Jagiellońskiej 10 (85-020 Bydgoszcz), zwany dalej *Administratorem*. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pana/Pani danych osobowych.

2. Jak można uzyskać więcej informacji o przetwarzaniu Pana/Pani danych osobowych przez Administratora?

W Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod numerem telefonu: 52 323-16-16 lub adresem e-mail: iod@wiih.com.pl.

3. W jakim celu będą przetwarzane Pana/Pani dane osobowe? Jaka jest podstawa prawna ich przetwarzania?

Pana/Pani dane osobowe zawarte we wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich przetwarzane będą w celu wykonywania 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 o Inspekcji Handlowej².

4. Czy musi Pan/Pani podać Administratorowi swoje dane osobowe?

Podanie danych osobowych jest niezbędne do ich udostępnienia innym odbiorcom, w celu określonym w pkt 3 niniejszej Informacji.

5. Komu udostępniamy Pana/Pani dane osobowe?

Dane osobowe będą udostępnione pracownikom Administratora, w tym osobie upoważnionej do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, drugiej stronie sporu (np. sprzedawcy) oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie jako podmiotowi monitorującemu system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

6. Czy przetwarzamy Pana/Pani dane osobowe automatycznie (w tym poprzez profilowanie)?

Pana/Pani dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

7. Jakie posiada Pan/Pani uprawnienia wobec Administratora w zakresie przetwarzania danych?

W związku z przetwarzaniem przez Administratora Pana/Pani danych osobowych, przysługuje Panu/Pani:

- prawo dostępu do treści swoich danych,
- prawo do sprostowania danych,
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych z zastrzeżeniem przewidzianych w prawie przypadków³,
- prawo do cofnięcia zgody (w przypadku gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest wyrażona zgoda) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- prawo do złożenia skargi w związku z przetwarzaniem danych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Jakie prawa Panu/Pani nie przysługują?

Nie przysługuje Panu/Pani prawo do usunięcia danych osobowych⁴, prawo do ich przenoszenia⁵ ani prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych⁶.

¹ Obowiązek informacyjny wynika z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L 2016 Nr 119, str. 1), zwanego dalej: RODO,

² Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1063 ze zm.),

³ Jeżeli przetwarzanie zostało ograniczone, dane osobowe można przetwarzać, z wyjątkiem przechowywania, wyłącznie za zgodą osoby, której dane dotyczą, lub w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii lub państwa członkowskiego. (art. 18 ust. 2 RODO).

⁴ Zgodnie z art. 17 ust. 3 lit. b, d, e RODO przepisy dotyczące prawa do usunięcia danych („prawa do bycia zapomnianym”) nie mają zastosowania, w zakresie w jakim przetwarzanie jest niezbędne:

- do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlega administrator, lub do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi,
- do celów archiwalnych w interesie publicznym, do celów badań naukowych lub historycznych lub do celów statystycznych zgodnie z art. 89 ust. 1, o ile prawdopodobne jest, że prawo, o którym mowa w ust. 1, uniemożliwi lub poważnie utrudni realizację celów takiego przetwarzania,
- do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,

9. Jak długo przechowujemy Pana/Pani dane osobowe?

Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane na podstawie przepisów prawa, przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania wskazanego w pkt 3 niniejszej Informacji, lecz nie krócej niż okres wskazany w przepisach o archiwizacji⁷.

⁵ O prawie do przenoszenia danych stanowi art. 20 RODO. Prawo to nie ma zastosowania do przetwarzania, które jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 20 ust. 3 zd. drugie RODO),

⁶ Prawo do sprzeciwu, o którym mowa w art. 21 RODO, nie przysługuje Panu/Pani, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pana/Pani danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (przetwarzanie jest zgodne z prawem, ponieważ jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze).

⁷ Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 217) oraz rozporządzenie 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.).