

Świętokrzyski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej w Kielcach
ul. Sienkiewicza 76
25 – 501 Kielce
e-mail: wiih.kielce@pro.onet.pl

WNIOSEK

o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich

na podst. art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz 1063 ze zm.)

1. Wnioskodawca		
Imię i nazwisko/firma:		
Adres siedziby, zamieszkania lub korespondencyjny		
Telefon/fax:		
E-mail:		
<input type="checkbox"/> Proszę o kierowanie korespondencji w sprawie na wskazany powyżej adres 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:		

¹ 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 (mediacja), w tym przypadku propozycje zakończenia sporu wskazuje wnioskodawca
- w trybie przedstawienia stronom przez mediatorów propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja), w tym przypadku mediatorzy sugerują sposób zakończenia sporu

4. Przedmiot sporu (zaznaczyć właściwy lub wpisać inny niewymieniony poniżej):

- Wadliwość produktu
- Nienależyta jakość usługi
- Brak świadczenia usługi
- Produkt niezgodny z zamówieniem
- Zwłoka w dostarczeniu produktu
- Zwłoka w świadczeniu usługi
- Niedostarczenie produktu
- Dodatkowe opłaty nieznanne przy zawarciu umowy
- Brak lub niepełna informacja na temat produktu lub usługi
- Produkty/usługi niezamówione
- Brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie
- Problem innego typu: _____

5. Wartość przedmiotu sporu:

(słownie w złotych lub innej walucie)

6. Wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu (np. poprzez złożenie reklamacji)

- TAK, w terminie..... NIE

7. Należy podać informację, czy sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo czy została już rozpatrzona przez Inspekcję, Stały Sąd Polubowny, inny właściwy podmiot (np. Rzecznik Konsumentów, Federacja Konsumentów) albo Sąd Powszechny

- TAK NIE

8. Opis okoliczności:

(Podać datę i miejsce zakupu produktu lub podpisania umowy o świadczeniu usługi, opisać produkt lub usługę, podać cenę, ilość reklamacji, powód składania reklamacji, datę złożenia ostatniej reklamacji oraz jej wynik, gdzie obecnie znajduje się przedmiot reklamacji, warunki płatności i wszelkie innego rodzaju informacje i argumenty mogące mieć znaczenie w sprawie, opis przebiegu sporu, uzasadnienie swoich roszczeń itp.)

.....

.....

A large rectangular area containing numerous horizontal dotted lines, intended for writing or drawing.

9. Żądanie wnioskodawcy (zaznaczyć właściwy lub wpisać inne niewymieniony poniżej):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Wymiana produktu | <input type="checkbox"/> Wymiana produktu na inny model |
| <input type="checkbox"/> Obniżenie ceny (należy podać o jaką kwotę lub wartość procentową) | |
| <input type="checkbox"/> Naprawa produktu lub należyte wykonanie usługi | |
| <input type="checkbox"/> Odstąpienie od umowy – zwrot gotówki | |
| <input type="checkbox"/> Dostawa produktu lub świadczenie usługi | |
| <input type="checkbox"/> Informacja na temat produktu/usługi | |
| <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: | |

10. Oświadczenia wnioskodawcy:

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią pouczenia.
3. Oświadczam, że zapoznałem/em się z Klauzulą informacyjną zgodną z RODO dotyczącą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego, załączoną do wzoru wniosku.

Miejscowość:, data:, podpis:

11. 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.

7.

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

Klauzula informacyjna zgodna z RODO¹ 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 Świętokrzyski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Kielcach (adres: ul. H. Sienkiewicza 76, tel. 41 366 19 41, fax 41 366 22 34, e-mail:wiih.kielce@pro.onet.pl), zwany dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
2. Administrator wyznaczył Inspektora Danych Osobowych, z którym można się skontaktować pisemnie za pomocą poczty tradycyjnej pod adresem: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, ul. H. Sienkiewicza 76, 25-501 Kielce, tel. 41 366 19 41, fax 41 366 22 34 lub elektronicznie (e-mail: wiih.kielce@pro.onet.pl);
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. 2017 r. poz. 1063 z późn. zm.);
4. Pani/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 lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych, przenoszenia danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego;
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:, podpis:

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), zwanej dalej: jako RODO.