

WNIOSEK

o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania 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:	☐ konsumentem ¹	☐ 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 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. 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):

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

7. 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:	

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, stały 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: 77 4414900, 77 4414901.

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. Ozimska 19, 45 – 057 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 4414900, 77 4414901;**
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 (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 229);

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: