Lubuski
Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
ul. Kombatantów 34
66-400 Gorzów Wlkp.

e-mail info@wiih.gorzow.pl

adres skrzynki e-doręczeń:
AE:PL-78761-43815-UCHTS-19

WNIOSEK
o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

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 skargę składa przedstawiciel wnioskodawcy)		
Wnioskodawca jest:	☐ konsumentem[1]	☐ przedsiębiorcą[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.

Postępowanie ma być prowadzone (proszę zaznaczyć wybrany tryb; w razie wątpliwości proszę zaznaczyć oba tryby):
☐ MEDIACJA - w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu[1]
☐ KONCYLIACJA - w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu[2]

[1] **Mediacja** to sposób dojścia do porozumienia pomiędzy zwaśnionymi stronami przy pomocy neutralnej osoby trzeciej — mediatora. Strony samodzielnie wypracowują ugodowe, najkorzystniejsze dla nich rozwiązanie. Wybrany przez nich mediator jedynie ułatwia kontakt i wspiera ich w komunikacji — nie ustala, kto ma rację i nie narzuca własnych rozwiązań.

[2] **Koncyliacja** to pomoc neutralnej osoby trzeciej. Polega na zapoznaniu się z problemem, a następnie zaproponowaniu konkretnego sposobu rozwiązania sporu jego stronom – konsumentowi i przedsiębiorcy. Strony mają prawo nie zgodzić się z tą propozycją lub nie zastosować się do niej.

Przedmiot sporu (zaznaczyć właściwe lub wpisać inne niewymienione 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:	

Wartość przedmiotu sporu:	

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):

Data zakupu: …… Data złożenia reklamacji: ……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Żądanie wnioskodawcy (zaznaczyć właściwe lub wpisać inne niewymienione 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:	

Pouczenie:

1. Strony mają prawo do pełnego udziału w tym postępowaniu i na każdym jego etapie mogą korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną, ale bez możliwości zwrotu kosztów takiej pomocy od Inspekcji Handlowej.
2. Strony w każdej chwili mogą wycofać się z tego postępowania.
3. Strony mogą nie zgodzić się na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej.
4. Przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym.
5. Udział w tym postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia przez Strony roszczeń w postępowaniu sądowym.

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.
Oświadczenia wnioskodawcy:
1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wszczęcie i prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Oświadczam, że podjąłem próbę kontaktu z drugą stroną i próbę bezpośredniego rozwiązania sporu.
3. 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.

……

(podpis wnioskodawcy)

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

Klauzula informacyjna zgodna z RODO[1]
przeznaczona dla konsumenta lub przedsiębiorcy
dotycząca wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego

Informuje się, że od dnia 25 maja 2018 roku, na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 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) - dalej RODO:

1. administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Lubuski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej z siedzibą w Gorzowie Wlkp., ul. Kombatantów 34, zwany dalej: Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, inspektorem danych osobowych u Administratora jest Rafał Andrzejewski, e-mail: iod.r.andrzejewski@szkoleniaprawnicze.com.pl , nr telefonu 504 976 690;

2. stosownie do art. 6 ust. 1 RODO, Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zadań Inspekcji Handlowej określonych w art. 3 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2025, poz. 229),

3. Pani/Pana dane osobowe są udostępniane przede wszystkim pracownikom Wojewódzkiego Inspektoratu, realizującym zadania, o których mowa w pkt 2, innym podmiotom wykonującym zadania publiczne, w tym organom administracji rządowej i samorządowej, organom kontroli, organom ścigania, wymiaru sprawiedliwości, rzecznikom konsumentów, a także podmiotom przetwarzającym Pani/Pana dane osobowe na podstawie umowy powierzenia przez Administratora przetwarzania danych osobowych.

4. 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,
- cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych (w przypadku gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest wyrażona zgoda);

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

6. 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 (Dz. U. z 2020, poz.164) 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, ze zm.).

Klauzula zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodna z RODO

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez administratora danych Lubuskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z siedzibą w Gorzowie Wlkp. przy ul. Kombatantów 34, w celu wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego.
2. Podaję dane osobowe dobrowolnie i oświadczam, że są one zgodne z prawdą.
3. Zapoznałem(-am) się z treścią klauzuli informacyjnej, w tym z informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz prawie dostępu do treści swoich danych i prawie ich poprawiania.

Miejscowość: ....., data: ....., ...
(podpis wnioskodawcy)

[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