

Nr.....

**Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
w Lublinie**
ul. Tomasza Zana 38C
20-601 Lublin

WNIOSEK
o pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Wnioskodawca		
Imię i nazwisko/nazwa firmy:		
Adres zamieszkania/siedziba firmy:		
Telefon/fax:		
E-mail:		
Występujący w imieniu: (proszę wypełnić, gdy wniosek składa przedstawiciel wnioskodawcy)		
Wnioskodawca jest:	☐ konsumentem ¹	☐ przedsiębiorcą ²
2. Druga strona sporu		
Imię i nazwisko/nazwa firmy:		
Adres zamieszkania/siedziba firmy:		
Telefon/fax:		
E-mail:		
Inne dane:		

¹ **Konsumentem** jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązane 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 w trybie (proszę zaznaczyć wybrany tryb lub oba tryby):

☐ **mediacji** (umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu)

☐ **koncyliacji** (przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu)

4. Przedmiot sporu (proszę zaznaczyć):

☐ 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 lub usługi niezamówione

☐ Brak lub niepełna informacja na temat produktu lub usługi

☐ Brak zapłaty ceny, jej części lub wynagrodzenia w kwocie:
(proszę podać kwotę)

☐ Problem innego typu:
(proszę opisać)

5. Czy wnioskodawca kontaktował się wcześniej z drugą stroną, aby rozwiązać spór?

☐ TAK
proszę podać datę lub określić przybliżony czas:

☐ NIE

6. Czy przedmiotowy spór był już rozpatrzony przez Inspekcję Handlową, Stały Sąd Polubowny, inny podmiot (np.: rzecznika konsumentów lub sąd) albo jest w toku?

☐ TAK, jest w toku przed / został rozpatrzony przez :
(proszę podkreślić właściwe i podać nazwę podmiotu)

☐ NIE

7. Wartość przedmiotu sporu:
(proszę podać kwotę)

8. Opis okoliczności:

(proszę podać datę i miejsce zawarcia umowy (np.: sprzedaży lub umowy o świadczenie usługi), opisać produkt lub usługę, podać cenę, warunki płatności oraz inne informacje i argumenty mające znaczenie dla prowadzonego postępowania, w szczególności opis przebiegu sporu)

[illegible]

[illegible]

11. Żądanie wnioskodawcy (proszę zaznaczyć):	
☐ Wymiana produktu	

☐ Naprawa produktu lub należyte wykonanie usługi
☐ Obniżenie ceny (należy podać o jaką kwotę lub wartość procentową)
☐ Odstąpienie od umowy – zwrot gotówki
☐ 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: (proszę opisać)
12. Załączniki: Do wniosku proszę załączyć kopie lub skany dokumentów dotyczących sprawy np.: dowodu zakupu, (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji w sprawie.
1.
2.
3.
4.
5.

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.

13. Ochrona danych osobowych:

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

.....
(miejscowość)

.....
(data)

.....
(podpis wnioskodawcy)

**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 Lubelski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej z siedzibą w Lublinie (20-601) przy ul. Tomasza Zana 38C, zwany dalej: Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
- 2) administrator wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych, z którym może się Pani/Pan skontaktować poprzez e-mail: iodo@ihlublin.pl lub telefonicznie: 815280750; adres do korespondencji: 20-601 Lublin, ul. Tomasza Zana 38C;
- 3) Pani/Pana dane osobowe zawarte we wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego przetwarzane będą w celu wykonania obowiązku prawnego 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. 2025 r. poz. 229);
- 4) 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;

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

- 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 (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa);
- 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 2020 r. 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 z późn. zm.).