**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW w GLIWICACH**



**URZĄD MIEJSKI, UL. ZWYCIĘSTWA 21, 44-100 GLIWICE**

**TEL. 32 239 11 70**

**WNIOSEK O PODJĘCIE WYSTĄPIENIA DO             PRZEDSIĘBIORCY W INDYWIDUALNEJ SPRAWIE   KONSUMENCKIEJ**

**Przed złożeniem wniosku należy zapoznać się z poniższymi informacjami:**

1. Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie konsumentom tj.** osobie fizycznej, dokonującej z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie mieszkańcom Gliwic**. Mieszkańcy innych powiatów/miast na prawach powiatów mogą uzyskać pomoc rzecznika konsumentów w swoim powiecie/mieście. Dane teleadresowe właściwego rzecznika należy ustalić w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta, na terenie którego zamieszkuje konsument. Dane te można też znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl/)
3. Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego. Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi – dla dalszego dochodzenia roszczeń – pozostaje droga sądowa.
4. **Złożenie wniosku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie przerywa biegu przedawnienia.** Decydując się na złożenie sprawy w sądzie konsument powinien pamiętać, że roszczenia dotyczące:

a)  niezgodności towaru z umową przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia wady, nie wcześniej jednak niż przed upływem dwóch lat od momentu zakupu reklamowanego towaru.

b) umów o dzieło ‐ przedawniają się w terminie dwóch lat od wydania dzieła.

1. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r*.* o ochronie konkurencji i konsumentów. Dane osobowe zawarte we wniosku będą przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych, tj. w celu wykonywania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów zadań w zakresie ochrony praw i interesów konsumenta. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie :

https://bip.gliwice.eu/klauzula‐informacyjna‐o‐przetwarzaniu‐danych‐osobowych‐mrk

**Złożenie wniosku oraz jego podpisanie jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych zawartych w niniejszym wniosku oraz zapoznanie się z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych (strony 3 i 4).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | …………………………………… | |  | |  | |  | ………………………………….. |  |
|  | MIEJSCOWOŚĆ, **DATA** | |  | |  | |  | **PODPIS** |  |
| **1. Dane konsumenta** | | | |  | | **2. Dane przedsiębiorcy** | | | |
| Imię i nazwisko …………………………………………………. …………………………………………………………………………..  Adres zamieszkania …………………………………………. …………………………………………………………………………..  .…………………………………………………..……………………..  Telefon /e-mail (opcjonalnie) ………………………………………………………………………….. | | | |  | | Nazwa …………..…………………………………………………. …………………………………………………………………………..  Adres ……………………..…………………………………………. …………………………………………………………………………..  Inne dane (np. NIP, KRS) …………………………………… …………………………………………………..……………………… | | | |
|  | | | |  | |  | | | |
| **3. Żądanie konsumenta względem przedsiębiorcy: np. naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot kosztów lub inna propozycja rozwiązania sporu** | | | | | | | | | |
| ………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………................................ | | | | | | | | | |
| **4. Data zakupu / zawarcia umowy / złożenia zamówienia** | | | | | | | | | |
| …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... | | | | | | | | | |
| **5. Forma zawarcia umowy** | | | | | | | | | |
| **W lokalu przedsiębiorcy**   (np. w sklepie, salonie) | | **Poza lokalem**  (np. w mieszkaniu konsumenta,  na pokazie handlowym w hotelu) | | | | | | **W lokalu przedsiębiorcy** (np. w sklepie, salonie) | |
| **6. Wartość przedmiotu sporu (proszę podać kwotę – np. cena usługi, cena towaru)** | | | | | | | | | |
| …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... | | | | | | | | | |
| **7. Opis sprawy (proszę opisać stan faktyczny sprawy tzn. czego dotyczy sprawa oraz chronologiczny opis zdarzeń, w przypadku wady towaru – opis wady, w przypadku odrzucenia reklamacji – należy odnieść się do stanowiska przedsiębiorcy)** | | | | | | | | | |
| …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... | | | | | | | | | |
| …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  ***Jeżeli opis sprawy nie zmieścił się powyżej, ciąg dalszy należy zamieścić na oddzielnej kartce opatrzonej podpisem*)** | | | | | | | | | |
| **9.** Uwaga! D*o wniosku należy dołączyć* ***kopie dokumentów*** *istotnych w sprawie, ułożone* ***w porządku chronologicznym*** | | | | | | | | | |
| 1.…………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... 2.…………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  3.…………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  4.…………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  5. ………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... | | | | | | | | | |
|  | …………………………………… | |  | |  | |  | ………………………………….. |  |
|  | (miejscowość, **DATA** | |  | |  | |  | **PODPIS** |  |

**Informacja szczegółowa o ochronie danych osobowych zbieranych przez Urząd Miejski w Gliwicach1**

1. **Dane Administratora Danych**

Administratorem danych osobowych jest Prezydent Miasta Gliwice z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach (ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice) i Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach (ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice) - w zakresie realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. **Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych**
2. Korespondencyjnie na adres **e-mail**: iod@um.gliwice.pl
3. Pisemnie, telefonicznie lub osobiście do protokołu w Informacji Głównej w holu Urzędu od ul. Zwycięstwa 21 (tel. 32 239-11-65 lub 32 239-12-54) wskazując formę, w jakiej oczekują Państwo odpowiedzi i podając dane kontaktowe niezbędne do sposobu udzielenia odpowiedzi.
4. **Cele i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:

1. W celu realizacji bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i uzyskania informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów; wystąpienia do przedsiębiorcy na rzecz konsumenta w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów - na wniosek konsumenta; współdziałania z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi; wykonywania innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.
2. Przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) w związku ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. W przypadku podania danych dodatkowych np. nr telefonu, e-mail, dane przetwarzamy na podstawie zgody, na podstawie art. 6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO)
4. W przypadku podania danych szczególnych kategorii danych osobowych, dane przetwarzamy na podstawie art. 9 ust.2 lit.a ogólnego rozporządzenia  o ochronie danych osobowych (RODO), oraz lit.f w przypadku gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości.

**4.    Odbiorcy danych osobowych**

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom, za wyjątkiem:

1. przedsiębiorcy, do którego kierowane jest wystąpienie rzecznika w związku z wnioskiem konsumenta o ochronę jego praw i interesów konsumenckich;
2. podmiotów uprawnionych przepisami prawa m.in. w przypadku przekazania Pani/Pana spraw właściwemu miejscowo rzecznikowi konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa, Policja, Prokuratura, sądy, podmioty uprawnione w zakresie nadzoru i kontroli;
3. podmiotów świadczących wsparcie techniczne dla systemów informatycznych i teleinformatycznych, w których Państwa dane osobowe są przetwarzane.

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.

**5.    Okres przechowywania danych osobowych**

Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do realizacji celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wyznaczonym przepisami prawa. Po zrealizowaniu celu, dla którego dane zostały zebrane, mogą one być przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okres, który wyznaczony zostanie na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych  wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania    archiwów zakładowych, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej.

**6.    Prawa osób, których dane dotyczą, w tym dostępu do danych osobowych**

Każda osoba, której dane dotyczą może korzystać z następujących uprawnień: wystąpienia z żądaniem dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania (poprawiania), a w przypadkach uregulowanych przepisami prawa do usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

**7.    Prawo do cofnięcia zgody**

1. W przypadkach, kiedy do przetwarzania danych osobowych konieczne jest wyrażenie zgody, mają Państwo prawo nie wyrazić zgody, a w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia, do jej cofnięcia.
2. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie Państwa danych osobowych do momentu jej wycofania.

**8.    Sposoby realizacji przysługujących praw**

Powyższe uprawnienia mogą Państwo realizować:

1. składając w formie tradycyjnej odręcznie podpisane pismo w Urzędzie Miejskim w Gliwicach,
2. drogą elektroniczną wysyłając pismo ogólne dostępne na platformie SEKAP/ePUAP, potwierdzone Profilem Zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

**9.    Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego**

Jeśli przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**10.    Informacja o wymogu/ dobrowolności podania danych oraz konsekwencjach niepodania danych osobowych**

Niepodanie danych lub brak zgody na przetwarzanie tam, gdzie konieczna jest zgoda, uniemożliwi realizację usługi.

**11.    Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie**

W Urzędzie nie ma miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji ani profilowanie.

**12.    Informacje dodatkowe**

Prezydent Miasta Gliwice i miejskie jednostki organizacyjne (wymienione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Gliwicach w tabeli nr 1 "Wykaz miejskich jednostek organizacyjnych") są współadministratorami danych osobowych zgodnie z ustaleniami przyjętymi zarządzeniem organizacyjnym nr 84/19 Prezydenta Miasta Gliwice z dnia 12.08.2019 r.

*1Realizacja obowiązku informacyjnego w związku z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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).*