**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW W GLIWICACH**

**URZĄD MIEJSKI, UL. JASNA 31 A, 44-100 GLIWICE TEL. 32 338 64 99**

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

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

1. Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie konsumentom.** Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca
z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy **wyłącznie mieszkańcom Gliwic**.
3. **Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.**
4. Złożenie wniosku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie przerywa biegu przedawnienia.
5. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki, w kolejności wpływu.
6. 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/miejski-rzecznikkonsumentow

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Dane konsumenta**  |    | **2. Dane przedsiębiorcy**  |
|  Imię i nazwisko …………………………………………………………………………. Adres zamieszkania …………………………………………………………………………. .…………………………………………………..…………………….. telefon /e-mail (dobrowolne**) \*** ............................................................................ *\* podanie numeru telefonu i adresu e-mail nie jest obowiązkowe, ale znacznie ułatwi kontakt w sprawie*  |  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**  |  **5. Data złożenia reklamacji**  |
|    |  |
| **6. Forma zawarcia umowy**  |
| **W lokalu przedsiębiorcy** (np. w sklepie stacjonarnym, salonie)  | **Poza lokalem przedsiębiorcy** (np. w mieszkaniu konsumenta, na pokazie handlowym) | **Na odległość** (np. przez Internet, telefon) |
| **7. Wartość przedmiotu sporu (proszę podać kwotę – np. cena towaru, cena usługi).**  |
|    |

|  |
| --- |
| **8. Opis sprawy (proszę opisać stan faktyczny sprawy tzn. czego dotyczy sprawa oraz chronologiczny opis zdarzeń.** **Przyczyna złożenia reklamacji. W przypadku wady towaru lub nienależycie wykonanej usługi – opis wady. Wskazanie argumentów, dlaczego wnioskodawca nie zgadza się ze stanowiskiem przedsiębiorcy. Informacje z korespondencji/kontaktów między konsumentem a przedsiębiorcą.**  |
|   |
|  …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………... …………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………...  ***(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.…………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………......   |

……………………………………………….. ……………………………………………….

 miejscowość, **DATA** **PODPIS**

|  |
| --- |
| **INFORMACJA SZCZEGÓŁOWA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH1** |
| **Dane Administratora Danych** | Administratorem danych osobowych są:1. **Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach** z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach (ul. Jasna 31A, 44-100 Gliwice) w zakresie realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
2. **Prezydent Miasta Gliwice** z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach przy ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice w zakresie realizacji ustawowych zadań, w tym wynikających z funkcji kierownika Urzędu oraz organu wykonawczego Gminy
 |
| **Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych** | Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować:1. pocztą elektroniczną poprzez e-mail: iod@um.gliwice.pl;2. pocztą tradycyjną na adres: Inspektor Ochrony Danych, Urząd Miejski w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice; 3. poprzez skrzynkę e-PUAP Urzędu Miejskiego w Gliwicach: /UMGliwice/SkrytkaESP |
| **Cele i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych** |

|  |
| --- |
| Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:1. w celu rozpatrzenia sprawy przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach
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 z art.42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
3. w przypadku podania szczególnych kategorii danych osobowych, dane przetwarzamy na podstawie zgody w oparciu o art. 9 ust.2 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), a w przypadku, gdy przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy na podstawie art. 9 ust. 2 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO)
4. w przypadku podania danych dodatkowych np. nr telefonu, e-mail, dane przetwarzamy na podstawie zgody w oparciu o art. 6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO)
 |

 |
| **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. w przypadku danych osób reprezentujących przedsiębiorcę, w tym pełnomocników: wnioskodawcy - konsumenta, który wystąpił do rzecznika w sprawie o ochronę jego praw i interesów konsumenckich i na rzecz którego podjęto wystąpienie do przedsiębiorcy;
3. podmiotów uprawnionych przepisami prawa m.in. w przypadku przekazania sprawy właściwemu miejscowo Rzecznikowi Konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa, Policja, Prokuratura, sądy, podmioty uprawnione w zakresie nadzoru i kontroli;
4. 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. |

 |
| **Okres przechowywania danych osobowych** |  Pani/Pana dane osobowe będą :1. Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do realizacji celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wyznaczonym przepisami prawa.
2. 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.
 |
| **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. |
| **Sposoby realizacji przysługujących praw** | Powyższe uprawnienia może Pani/Pan realizować:1. składając w formie tradycyjnej odręcznie podpisane pismo w Urzędzie Miejskim w Gliwicach;
2. drogą elektroniczną wysyłając pismo ogólne dostępne na platformie e-PUAP, potwierdzone Profilem Zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
 |
| **Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego** | Jeśli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. |
| **Informacja o wymogu/ dobrowolności podania danych oraz konsekwencjach niepodania danych osobowych** | 1. Podanie danych osobowych jest wymagane w sytuacji, gdy podstawę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa. W takim przypadku uchylanie się od podania danych osobowych może skutkować konsekwencjami wynikającymi z tych przepisów.
2. Zgoda wyrażona na przetwarzanie danych dodatkowych, w tym kontaktowych, może być w każdej chwili wycofana bez wpływu na przetwarzanie Państwa danych osobowych do momentu jej wycofania. Wycofanie zgody nie wpłynie także na realizację usługi, jednakże może utrudnić kontakt.
 |
| **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie** | W Urzędzie nie ma miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji ani profilowanie. |
| **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*”](https://bip.gliwice.eu/strona%3D10180#MJO)) są współadministratorami danych osobowych zgodnie z ustaleniami przyjętymi [zarządzeniem organizacyjnym nr 84/19 Prezydenta Miasta Gliwice z dnia 12.08.2019 r .](http://pliki.um/dokument.php?otworz=GrmmFnAETA6NOuaNFyZnXBmjMX3bRM5XGO87IKE7DEz9pPdGOVg0LXoSm3aNdBu28ImCGMU45Qxe+LOcWkX3yA==) |

1 Realizacja 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).