**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-rzecznik-konsumentow

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 ochronie danych osobowych zbieranych przez Urząd Miejski w Gliwicach 1    Dane Administratora Danych**

Administratorem danych osobowych są:

1. Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach (ul. Jasna 31 A, 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

**2.    Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych**

**Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować:**

 **1. P**ocztą 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. Na adres skrzynki ePUAP Urzędu Miejskiego w Gliwicach: /UMGliwice/SkrytkaESP

**3.    Cele i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:

1. w celu realizacji ustawowych obowiązków Miejskiego Rzecznika Konsumentów określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w przepisach odrębnych, polegających w szczególności na zapewnieniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowaniu do przedsiębiorcy w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów, współdziałaniu z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
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),
3. 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 art. 9 ust. 2 lit. f w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy,
4. w przypadku podania danych dodatkowych np. nr telefonu, e-mail, dane przetwarzamy na podstawie art. 6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).
5. w przypadku nr PESEL – w celu jednoznacznej identyfikacji osoby w związku z art. 15-21 RODO

**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. w przypadku danych osób reprezentujących przedsiębiorcę, w tym pełnomocników: konsumenta (lub jego pełnomocnika), 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.
 **5.    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 z 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:
 1. wystąpienia z żądaniem dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania (poprawiania), a w przypadkach uregulowanych przepisami prawa do usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania
7. **Sposób realizacji przysługujących praw** Powyższe uprawnienia może Pani/Pana realizować:
 1. składając w formie tradycyjnej odręcznie podpisane pismo w Urzędzie Miejskim w Gliwicach,
 2. drogą elektroniczną wysyłając pismo ogólne dostępne na platformie ePUAP, potwierdzone Profilem Zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
**8.    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. **9.    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. **10.    Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie** W Urzędzie nie ma miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji ani profilowanie. **11.    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).*