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:
Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy wyłącznie konsumentom. Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca
z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Miejski Rzecznik Konsumentów udziela pomocy wyłącznie mieszkańcom Gliwic.
Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego
Złożenie wniosku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie przerywa biegu przedawnienia
Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki, w kolejności wpływu
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> konsumentów

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 zdarzeńPrzyczyna 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.pl2. 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).