Nr sprawy: ......................................

Urząd Miejski Wrocławia

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów ul. G. Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław [brk@um.wroc.pl](mailto:brk@um.wroc.pl) │ [www.wroclaw.pl](http://www.wroclaw.pl/) Sekretariat, tel. +48 71 777 79 02

Sekcja obsługi konsumentów, tel. +48 71 777 75 59

Wniosek o udzielenie pomocy w sprawie o ochronę praw konsumenta

# Oświadczam, że Wrocław jest miejscem mojego zamieszkania.

Oświadczam, że załączone dokumenty są wszystkimi w zgłaszanej sprawie oraz że jestem w posiadaniu ich oryginałów.

Wrocław, dnia .............................

# Dane Konsumenta

Prosimy o czytelne wypełnienie wniosku.

....................................................

podpis Konsumenta

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| imię |  | | | | | | | | | | |
| nazwisko |  | | | | | | | | | | |
| adres zamieszkania | | | ul. |  | | | | nr domu |  | nr lokalu |  |
| kod pocztowy | |  | | | miejscowość | |  | | | | |
| adres do korespondencji\* | | | | ul. |  | | | nr domu |  | nr lokalu |  |
| kod pocztowy | |  | | | miejscowość | |  | | | | |
| telefon kontaktowy (w godz. 8.00–15.00)\* | | | | | |  | | | | | |
| adres poczty elektronicznej\* | | | | |  | | | | | | |

\* *podanie numeru telefonu i adresu e-mail nie jest obowiązkowe, ale znacznie ułatwi kontakt w sprawie*

# Dane Przedsiębiorcy (strony umowy, np. sprzedawcy)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| adres/siedziba | | | ul. |  | | | nr budynku |  | nr lokalu |  |
| kod pocztowy | |  | | | miejscowość |  | | | | |
| inne dane |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

**Czy przedmiotowa umowa została zawarta w związku z prowadzoną przez Konsumenta działalnością gospodarczą lub zawodową?** (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*)*

TAK

# Data zawarcia umowy z przedsiębiorcą

NIE

**Rodzaj żądania i jego wysokość**

**Zwięzły opis sprawy/problemu**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Jeżeli opis sprawy nie zmieścił się powyżej, ciąg dalszy prosimy zamieścić na oddzielnej kartce opatrzonej podpisem. |

**Ważne informacje:**

1. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez Konsumenta drogi reklamacyjnej/ dochodzenia roszczeń wynikajacych z właściwych przepisów.
3. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski bez zbędnej zwłoki w kolejności wpływu

– co do zasady do 1 miesiąca od wniesienia sprawy.

1. Miejski Rzecznik Konsumentów nie dysponuje środkami przymusu, za pomocą których mógłby uzyskać od przedsiębiorcy spełnienie roszczeń Konsumenta.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów nie ma również kompetencji do przeprowadzenia postępowania dowodowego (brak uprawnień kontrolnych oraz brak możliwości powołania rzeczoznawcy).
3. Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, Konsumentowi dla dalszego dochodzenia roszczeń pozostaje droga sądowa.
4. Złożenie wniosku i wszczęcie postępowania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie przerywa biegu przedawnienia roszczeń.
5. Konsument obowiązany jest do niezwłocznego przekazania osobie prowadzącej sprawę informacji dot. zmiany stanu faktycznego lub prawnego sprawy
6. Składający wniosek Konsument oświadcza, że **w terminie do 2 miesięcy** od dnia doręczenia mu pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stanowiącego odpowiedź na złożony wniosek, skontaktuje się z Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu celem ustalenia dalszych czynności w sprawie. **Uwaga!** Brak kontaktu traktowany będzie jako rezygnacja z dochodzenia roszczeń.

# Załączniki (do wniosku zostały dołączone następujące kopie dokumentów w sprawie)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |
| 7. |  |
| 8. |  |
| 9. |  |
| 10. |  |
| 11. |  |
| 12. |  |
| 13. |  |
| 14. |  |
| 15. |  |
| 16. |  |
| 17. |  |
| 18. |  |

**INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Niniejszą informację otrzymali Państwo w związku z obowiązkami określonymi w 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).

|  |  |
| --- | --- |
| **Administrator danych** | Administratorem Państwa danych osobowych jest Miejski Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu. Możesz się z nami kontaktować w następujący sposób:   * listownie na adres: ul. G. Zapolskiej 4, 50 – 032 Wrocław * przez e-mail [brk@um.wroc.pl](mailto:brk@um.wroc.pl) * telefonicznie +48 717 77 79 02 |
| **Inspektor Ochrony Danych** | Inspektorem Ochrony Danych jest Sebastian Sobecki. Jest to osoba, z którą można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych oraz korzystania z przysługujących Państwu praw związanych z przetwarzaniem danych. Z Inspektorem można kontaktować się w następujący sposób:   * listownie na adres: ul. G. Zapolskiej 4, 50 – 032 Wrocław * przez e-mail: [iod@um.wroc.pl](mailto:iod@um.wroc.pl) * telefonicznie +48 717 77 77 24 |
| **Cele przetwarzania danych** | Będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe w celu zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym realizacji wniosku dotyczącego zgłoszonej sprawy. |
| **Podstawa prawna przetwarzania** | Będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.  Dane osobowe w zakresie numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej będą przetwarzane na podstawie Państwa wyraźnej zgody, którą można wycofać w dowolnym momencie. |
| **Okres przechowywania danych** | Będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe przez minimum 10 lat, następnie Archiwum Państwowe po ekspertyzie dokumentów może podjąć decyzję o ich zniszczeniu lub przekwalifikować je na kategorię A - wówczas Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Urząd Miejski Wrocławia przez 25 lat od stycznia kolejnego roku po zakończeniu Państwa sprawy a następnie zostaną przekazane do Archiwum Państwowego we Wrocławiu, gdzie będą przetwarzane wieczyście. |
| **Odbiorcy danych** | Państwa dane osobowe zostaną udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Dodatkowo dane mogą być dostępne dla usługodawców wykonujących zadania na zlecenie Administratora w ramach świadczenia usług serwisu, rozwoju i utrzymania systemów informatycznych. |
| **Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych** | Przysługują Państwu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:   * prawo dostępu do danych osobowych * prawo żądania sprostowania danych osobowych * prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych Ponadto: * prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, prawo do usunięcia danych osobowych w zakresie numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem)   Aby skorzystać z powyższych praw, należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych *(*dane kontaktowe powyżej*).* |
| **Prawo wniesienia skargi do organu** | Przysługuje Państwu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. |