



**Chronologiczny opis stanu faktycznego (w szczególności przyczyna złożenia reklamacji – opis zarzutów względem przedsiębiorcy):**

**Roszczenie konsumenta:**

**Ważne informacje:**

1. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania za podstawie przepisów ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Rzecznik nie dysponuje środkami, za pomocą, których mógłby wymusić na przedsiębiorcy spełnienie roszczeń konsumenta. Rzecznik nie ma również kompetencji do przeprowadzenia postępowania dowodowego (brak uprawnień kontrolnych oraz brak możliwości powołania rzeczoznawcy).
4. Jeśli przedsiębiorca odrzuci argumenty przedstawione przez rzecznika, konsumentowi-dla dalszego dochodzenia roszczeń -pozostaje droga sądowa.
5. Należy pamiętać, że prowadzona przez rzecznika mediacja nie przerywa biegu przedawnienia. Decydując się na złożenie sprawy w sądzie konsument powinien pamiętać, że roszczenia dotyczące:
  - usunięcia wady lub wymiany rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawniają się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady,
  - umów o dzieło - przedawniają się z upływem lat dwóch od oddania dzieła;
6. Miejski Rzecznik Konsumentów rozpatruje wnioski w kolejności wpływu.

**Załączniki:**

**Uwaga!** do wniosku należy dołączyć **kopie dokumentów** istotnych w sprawie, ułożone w **porządku chronologicznym**:

- paragon, faktura VAT potwierdzające zakup; - umowę która została zawarta z przedsiębiorcą; - zgłoszenie reklamacyjne oraz opinię rzeczoznawcy (jeśli została wystawiona); - pełna korespondencja, która sprawy dotyczy.

**Potwierdzam przyjęcie do wiadomości, iż:**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej RODO) informuję, iż:

1. Administratorami Pani/Pana danych osobowych są Prezydent Miasta Piekary Śląskie i Miejski Rzecznik Konsumentów w Piekarach Śląskich z siedzibą przy ul. Bytomskiej 84, 41-940 Piekary Śląskie, tel. +48 (32) 39-39-411 (sekretariat); e-mail: [um@piekary.pl](mailto:um@piekary.pl), [bip.piekary.pl](mailto:bip.piekary.pl).
2. W sprawach z zakresu ochrony swoich danych osobowych, ma Pani/Pan prawo skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych wyznaczonym przez Prezydenta Miasta Piekary Śląskie.
  - a) drogą mailową na adres [dane.osobowe@piekary.pl](mailto:dane.osobowe@piekary.pl)
  - b) pisemnie na adres siedziby Administratora przy u. Bytomskiej 84, 41-940 Piekary Śląskie.
3. Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu prowadzenia spraw z zakresu ochrony praw konsumentów wynikających z przepisów prawa dotyczących art. 38, art. 39 i art. 42 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007r, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e oraz art. 9 ust.2 lit. f i g RODO.
4. Z poszanowaniem poufności charakteru Pani/Pana danych, w tym stosując mechanizmy minimalizujące liczbę przekazywanych danych oraz ograniczając możliwość przekazywania danych o charakterze wrażliwym, Pani/Pana dane mogą być ujawniane podmiotom i osobom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, a także przedsiębiorcom, których będą dotyczyć wszczęcia postępowania i konsumentom składającym wnioski bądź skargi, operatorowi pocztowemu lub kurierowi oraz podmiotowi przetwarzającemu, tj. LTC Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Pabianickiej159/161, 93-490 Łódź, której powierzono asystę techniczną systemu obiegu dokumentów w Urzędzie Miasta Piekary Śląskie.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do realizacji celu, o którym mowa w ust. 3. Po zrealizowaniu tego celu dane osobowe będą przechowywane w celach archiwalnych przez okres 10 lat, zgodnie z postanowieniami Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych. Okres przetwarzania może ulec zmianie ze względu na zmiany w przepisach prawa.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do żądania ich sprostowania w takim zakresie, w jakim wskazane dane są niezgodne ze stanem faktycznym, usunięcia, jeżeli dane nie są niezbędne do wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej oraz do ograniczenia przetwarzania. Ponadto ma Pani/Pan prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. W celu skorzystania z ww. należy skontaktować się z administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych.
7. Administrator danych osobowych, w przypadkach wskazanych w art. 17 ust. 3 lit. b RODO, ma prawo odmówić usunięcia Pani/Pana danych osobowych.
8. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego ds. ochrony danych osobowych – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeśli uzna Pan/Pani, iż przepisy RODO zostały naruszone.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie odmowa wszczęcia procedury polubownej mediacji z przedsiębiorcą.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania, o którym mowa w art.22 RODO.

**Data:** ..... **Podpis konsumenta:** .....