

# PROCES PROWADZENIA SPRAW PRZEZ ECK

1

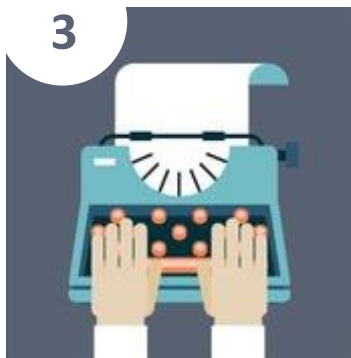


Polski konsument zawiera umowę z przedsiębiorcą z UE, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii.

2

Dochodzi do nieprawidłowości w realizacji usługi / zamówienia lub towar okazuje się wadliwy.

3



Konsument składa reklamację do sprzedawcy.

4



Sprzedawca odrzuca reklamację lub nie odpowiada na nią w ciągu 30 dni.

8A

Skarga zostaje uznana za **niezasadną**.  
ECK kończy sprawę.  
**Patrz punkt 12A**

8B

Skarga zostaje uznana za **zasadną**.  
ECK proceduje dalej.  
**Patrz punkt 9.**

7



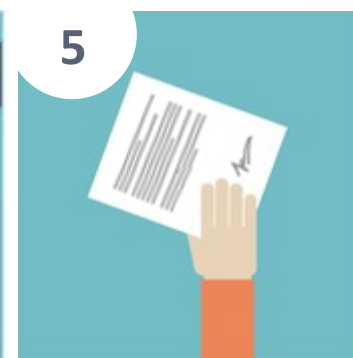
ECK w kraju przedsiębiorcy ostatecznie weryfikuje zasadność skargi.

6



ECK, po uznaniu skargi za zasadną kontaktuje się ECK w kraju przedsiębiorcy.

5



Konsument składa skargę do ECK - z pełną dokumentacją (4 załączniki).

9



ECK kraju przedsiębiorcy kontaktuje się z przedsiębiorcą przedstawiając roszczenia konsumenta.

10



ECK kraju przedsiębiorcy informuje ECK Polska o uzyskanej odpowiedzi przedsiębiorcy.

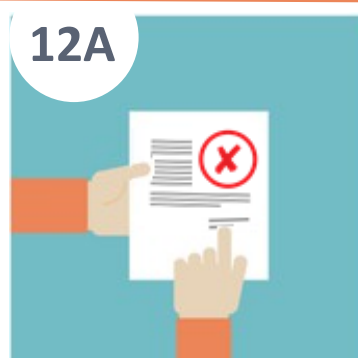
11A

Brak odpowiedzi lub odrzucenie roszczeń konsumenta mimo argumentacji prawnej ECK.  
**Patrz punkt 12 A.**

11B

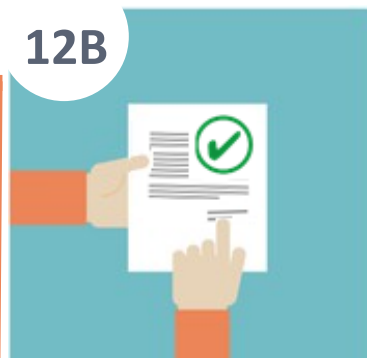
Odpowiedź pozytywna (propozycja przedsiębiorcy).  
**Patrz punkt 12B.**

12A



**Zamknięcie sprawy. Poinformowanie konsumenta o ewentualnych dalszych możliwościach dochodzenia roszczeń.**

12B



**Zamknięcie sprawy z pozytywnym wynikiem dla konsumenta.**

Pomoc i porady dla konsumentów w Europie



Europejskie Centrum Konsumentów Polska