

Regulamin

*dotyczący przyjmowania i rozpatrywania skarg
przez Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce*

1. Definicje

1. *Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net)* - to sieć 30 centrów w 27 państwach członkowskich Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii i Islandii. Europejskie Centra Konsumenckie są współfinansowane przez Komisję Europejską i rządy krajowe w ramach europejskiej polityki mającej na celu pomoc każdemu obywatelowi w Europie w korzystaniu z jednolitego rynku. Celem sieci jest zapewnienie bezpłatnej pomocy i porad konsumentom w zakresie zakupów transgranicznych, zarówno online, jak i na miejscu w tych 30 krajach.
2. *Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska)* - działa w ramach europejskiej sieci ECC-Net, prowadząc postępowania o charakterze polubownym. ECK Polska nie dysponuje prawnymi środkami przymusu, skuteczność działania uzależniona jest od siły przedstawionych dowodów, argumentów prawnych i dobrej woli przedsiębiorcy, z którym podejmowany jest kontakt.
3. *Centrum partnerskie* - zgodnie z zasadami działania sieci ECC-Net, jest to centrum kraju przedsiębiorcy, które jest odpowiedzialne za ostateczną ocenę zasadności skargi oraz podjęcie kontaktu z przedsiębiorcą w przekazanej sprawie.
4. *Pełnomocnik* – osoba fizyczna uprawniona przez konsumenta do jego reprezentacji i kontaktu w sprawie procedowanej w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich.
5. *Pełnomocnik profesjonalny* - odpowiednia organizacja konsumencka, podmiot prowadzący obsługę prawną w imieniu i na rzecz konsumenta lub inny podmiot wyspecjalizowany zajmujący się asystowaniem przy prowadzeniu sporów o charakterze konsumenckim, posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie w dziedzinie prawa.
6. *Konsument* - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Czynności dokonywane w związku z prowadzeniem działalności handlowej, gospodarczej bądź zarobkowej nie są traktowane jak czynności o charakterze konsumenckim w rozumieniu art. 22¹ KC.
7. *Skarga* - zapytanie lub wniosek o wszczęcie sprawy, przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub tradycyjnej do ECK Polska.
8. *Zapytanie informacyjne (question)* - zgłoszenie poza obszarem kompetencji Europejskiego Centrum Konsumenckiego (ECK Polska w miarę możliwości udziela informacji gdzie można szukać porady).
9. *Sprawa (complaint)* - zgłoszenie z pełną dokumentacją zgodne z właściwością i zakresem działań sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) procedowane przez ECK Polska.

2. Właściwość Centrum

1. ECK Polska przyjmuje zgłoszenia o charakterze transgranicznym od konsumentów mieszkających w Polsce, którzy zawarli umowę z przedsiębiorcą zarejestrowanym poza Polską, ale na terenie Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii lub Islandii. Centrum prowadzi sprawy polubownie oraz pozasądowo, nie posiada środków przymusu prawnego, nie posiada kompetencji do prowadzenia spraw o odsetki, przeprosiny, czy zadośćuczynienie. Postępowanie prowadzone przez ECK Polska nie wstrzymuje biegu przedawnienia możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym.
2. Prowadzenie sprawy przez ECK Polska jest bezpłatne.

3. ECK Polska przyjmuje zgłoszenia o charakterze konsumenckim, dotyczące sporów pomiędzy Konsumentem a przedsiębiorcą. Poza zakresem kompetencji ECK Polska znajdują się zgłoszenia dotyczące zakupu dóbr lub usług dokonanych w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej (w szczególności udokumentowane fakturą wystawioną na dane firmowe, związane z podróżą lub działalnością służbową bądź zawodową) oraz dotyczące sporów pomiędzy dwiema osobami fizycznymi.

4. ECK Polska nie prowadzi spraw w dziedzinie prawa finansowego lub ubezpieczeniowego. ECK Polska może odmówić prowadzenia sprawy ze względu na charakter sprawy wyłączający możliwość polubownego rozwiązania sporu. Decyzja o odrzuceniu sprawy ze względu na niemożliwość polubownego rozwiązania sporu dokonywana jest przez przypisanego do sprawy doradcę po uzyskaniu akceptacji koordynatora zespołu prawnego.

3. Przetwarzanie danych osobowych

1. Wszelkie informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych znajdują się w Oświadczenie o ochronie danych osobowych, który stanowi Załącznik nr 1 niniejszego regulaminu.

4. Wymagana dokumentacja

1. Skarga powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko konsumenta
 - b. dane przedsiębiorcy
 - c. opis sprawy, w szczególności:
 - informacje dotyczące zawartej umowy (np. data zawarcia umowy, cena, sposób zawarcia umowy itp.)
 - opis produktu lub usługi
 - opis problemu (np. brak dostawy towaru, wadliwy produkt)
 - informacje dotyczące przeprowadzonej procedury reklamacyjnej
 - d. określenie roszczeń konsumenta (np. wskazanie konkretnej kwoty odszkodowania)
 - e. dokumentację sprawy przesłaną w formie załącznika do wiadomości (pełne kopie potwierdzenia zamówień, całość korespondencji w temacie skargi, dowód wpłaty i dokumentację poniesionych dodatkowych kosztów/strat, o ile się to stosuje).

5. Forma składania skargi

1. Wymogi techniczne skargi przesyłanej za pośrednictwem poczty elektronicznej:
 - a. skargę należy przestać w formie jednego e-maila, zawierającego w treści opis problemu oraz załączniki
 - b. dokumentację sprawy należy przysyłać wyłącznie w formie załączników (maksymalnie 4 pliki)
 - c. nie należy zmieniać tematu korespondencji e-mailowej z ECK Polska, ani usuwać nadanego numeru sprawy, znajdującego się w temacie wiadomości (w innym wypadku sprawa może zostać zarejestrowana ponownie)
 - d. preferowana forma dokumentacji to pliki w formacie PDF, WORD, JPG lub EXCEL
 - e. maksymalny rozmiar załączników to 30 MB
 - f. korespondencja z przedsiębiorcą powinna zostać przekazana w formie załączonego pliku WORD, PDF lub JPG (e-maile wysłane w trybie „przekaz dalej”, mogą nie zostać odczytane przez system)
2. Skargi przesłane w formie elektronicznej „na kopii” pozostają bez merytorycznej odpowiedzi.
3. Wymogi skargi przesyłanej za pośrednictwem poczty tradycyjnej:

- a. skargę należy przesłać w formie jednego listu na adres: Europejskie Centrum Konsumenckie, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
- b. dokumentacja sprawy nie powinna zawierać oryginalnych dokumentów, a jedynie kopię zgodnie z art. 4 niniejszego regulaminu

6. Legitymacja do złożenia skargi

1. Skarga powinna być złożona bezpośrednio przez konsumenta, o którym mowa w art. 3 i 4 niniejszego regulaminu.
 - 1.1. ECK Polska zastrzega, iż w niektórych sprawach, będzie wymagane pełnomocnictwo od konsumenta, którego wzór stanowi Załącznik 2 do niniejszego regulaminu (*Pełnomocnictwo konsumenta*).
 - 1.2. Skarga może zostać złożona przez osobę trzecią odpowiednio zgodnie z ust. 2 oraz ust. 3 poniżej.
2. Skarga złożona przez pełnomocnika powinna zostać złożona zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 4 i 5, w tym zawierać dane kontaktowe bezpośrednio do konsumenta, bądź podpisane pełnomocnictwo, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu (*Pełnomocnictwo zwykłe*).
3. Skarga złożona przez pełnomocnika profesjonalnego powinna zostać złożona zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 3 i 4 niniejszego regulaminu, w tym zawierać dane kontaktowe bezpośrednio do konsumenta, bądź podpisane pełnomocnictwo którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu (*Pełnomocnictwo profesjonalne*).
4. W skargach złożonych przez pełnomocników bez oświadczenia konsumenta, ECK Polska poinformuje bezpośrednio konsumenta, że sprawy prowadzone są bezpłatnie i może on skontaktować się z ECK Polska bezpośrednio.

7. Wymogi warunkujące przyjęcie sprawy

1. Warunkiem prowadzenia sprawy przez ECK Polska w przypadku sporu z zagranicznym przedsiębiorcą jest spełnienie następujących kryteriów:
 - a. konsumencki charakter sprawy
 - b. transgraniczny charakter sprawy (z obszaru UE, Wielkiej Brytanii, Norwegii lub Islandii)
 - c. wyczerpanie procedury reklamacyjnej
 - d. przesłanie pełnego opisu sprawy oraz pełnej kopii dokumentacji, zgodnie z art. 4 niniejszego regulaminu
2. Wyczerpanie procedury reklamacyjnej w rozumieniu ECK Polska to brak odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy na pisemną reklamację w ustawowym terminie, odrzucenie reklamacji, bądź uzyskanie niesatysfakcjonującej odpowiedzi.
3. ECK Polska nie prowadzi sprawy jeżeli konsument nie wyczerpał procedury reklamacyjnej, jak również gdy w sprawie toczy się inne postępowanie polubowne, przedsądowe lub sądowe, w szczególności jeżeli sprawa została zgłoszona do punktu kontaktowego ADR (Alternative Dispute Resolution) lub banku w związku z procedurą chargeback, jak również nie prowadzi spraw otrzymanych od podmiotów komercyjnych wyspecjalizowanych w dochodzeniu odszkodowań.
4. ECK Polska nie prowadzi postępowań sądowych i nie posiada doświadczenia w tym obszarze. Zgodnie z zasadami wewnętrznymi ECK Polska nie posiada uprawnień do udzielania porad dotyczących właściwości sądu lub prawa oraz występowania w imieniu konsumenta na drogę sądową.
5. ECK Polska nie weryfikuje poprawności formularzy składanych w ramach Europejskiej Procedury

Drobnych Roszczeń.

8. Przebieg prowadzenia sprawy

1. Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich prowadzi sprawy przy współpracy dwóch centrów. ECK Polska, jako centrum konsumenta przekazuje skargę do właściwego centrum partnerskiego dla siedziby przedsiębiorcy.

2. Po przesłaniu przez konsumenta skargi do ECK Polska koordynator zespołu prawnego, bądź upoważniona przez niego osoba, przypisuje skargę do doradcy lub asystenta administracyjnego.

2.1. Jeżeli zgłoszenie znajduje się poza zakresem działalności kompetencyjnej, w tym ma ono charakter krajowy, wówczas traktowane jest jako zapytanie informacyjne i konsument zostanie skierowany do odpowiedniej instytucji lub punktu kontaktowego według dostępnej wiedzy.

2.2. Jeżeli zgłoszenie znajduje się w zakresie działalności kompetencyjnych wówczas traktowane jest jako skarga i wyznaczony do prowadzenia sprawy doradca dokonuje wstępnej analizy prawnej. W przypadku otrzymania sprawy transgranicznej doradca udziela odpowiedzi, w razie potrzeby konsultując jej treść z koordynatorem zespołu prawnego bądź całym zespołem prawnym ECK Polska. W wypadku wniosku o wszczęcie sprawy doradca dokonuje oceny dotyczącej możliwości przekazania sprawy do centrum partnerskiego.

3. Po przekazaniu sprawy przez ECK Polska centrum partnerskie dokonuje jej weryfikacji. Ostateczną decyzję w zakresie możliwości procedowania sprawy podejmuje centrum przedsiębiorcy, które jest gospodarzem prowadzonego postępowania.

4. Prowadzenie sprawy w ramach sieci ECC-Net, oparte jest na podejmowanych próbach kontaktu z przedsiębiorcą mających na celu wypracowanie polubownego rozwiązania sporu. Z uwagi na polubowny charakter działalności sieci ECC-Net, postępowanie może potrwać od kilku do kilkunastu tygodni.

5. O fakcie przekazania sprawy do centrum partnerskiego konsument jest informowany na bieżąco, jak i o wszelkich postępach i zmianach w sprawie.

6. Nieotrzymanie od konsumenta odpowiedzi na wiadomość z ECK Polska w ciągu dwóch tygodni jest równoznaczne z uznaniem, że konsument podjął decyzję o dalszym nieprowadzeniu sprawy i skutkuje jej zamknięciem.

7. W przypadku braku odpowiedzi przedsiębiorcy na próby kontaktu podejmowane przez centrum partnerskie lub w przypadku udzielenia przez przedsiębiorcę odpowiedzi negatywnej, pomimo przedstawionej argumentacji prawnej i podjętej próby polubownego rozstrzygnięcia sporu, konsument zostaje poinformowany przez ECK Polska o konieczności zakończenia procedowania sprawy w ramach sieci ECC-Net.

8. W przypadku negatywnego zakończenia postępowania w ramach sieci ECC-Net, ECK Polska udzieli informacji na temat możliwości dalszego prowadzenia sporu przez konsumenta, co może obejmować informację o dostępnych procedurach pozasądowych i sądowych.

9. Na życzenie konsumenta ECK Polska może udostępnić kopię korespondencji prowadzonej z przedsiębiorcą lub pisemnego zestawienia podjętych działań w ramach prowadzenia sprawy przez ECC-Net, po uzyskaniu zgody od centrum partnerskiego.

10. Graficzne przedstawienie sposobu przyjmowania zgłoszeń i prowadzenia spraw

transgranicznych przez ECK Polska w ramach sieci ECC-Net jest dostępne jako Załącznik nr 5 niniejszego regulaminu.

9. Załączniki do niniejszego regulaminu

1. Załącznik nr 1 – Oświadczenie o ochronie danych osobowych
2. Załącznik nr 2 - Pełnomocnictwo konsumenta
3. Załącznik nr 3 - Pełnomocnictwo zwykłe
4. Załącznik nr 4 – Pełnomocnictwo profesjonalne
5. Załącznik nr 5 – Proces prowadzenia spraw transgranicznych ECK

Regulamin obowiązuje od 20.10.2020 r.

Oświadczenie o ochronie danych osobowych

Spis treści:

1. Słowniczek
2. Wstęp
3. Dlaczego przetwarzamy Twoje dane osobowe?
4. Jakie dane osobowe zbieramy i przetwarzamy?
5. Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?
6. Jak chronimy Twoje dane osobowe?
7. Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych i komu są one ujawnione?
8. Jakie są Twoje prawa i jak możesz z nich korzystać?
9. Dane kontaktowe
10. Gdzie znaleźć więcej szczegółowych informacji?

1. Słowniczek

ECK- Europejskie Centrum Konsumenckie

ECC-Net – (ang. European Consumer Centre Network), sieć Europejskich Centrów Konsumenckich w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i centrum partnerskie w Wielkiej Brytanii

ADR – (ang. alternative dispute resolution), alternatywne metody rozwiązywania sporów

Podmiot ADR – podmiot upoważniony do prowadzenia postępowań w ramach alternatywnych metod rozwiązywania sporów

2. Wstęp

W niniejszym oświadczeniu przedstawiono powody przetwarzania danych osobowych, sposób ich gromadzenia, przetwarzania oraz zapewniania ochrony wszystkich zgromadzonych danych osobowych, sposób korzystania z tych danych, prawa przysługujące osobom w związku z ich danymi osobowymi (prawo dostępu do danych, ich sprostowania i ograniczenia przetwarzania, usunięcia w uprawnionych przypadkach) oraz sposób dochodzenia tych praw.

Instytucje europejskie szanują i chronią Twoją prywatność. Ze względu na fakt, że w ramach niniejszej usługi/aplikacji gromadzi się i przetwarza dane osobowe, zastosowanie mają przepisy rozporządzenia (WE) nr 2018/1725[1] Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2018 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o

swobodnym przepływie takich danych.

Sieć ECC-Net ma na celu pogłębianie zaufania konsumenckiego poprzez udzielanie porad w zakresie przysługujących konsumentom praw, a także usprawnienie dostępu do pozasądowych metod rozwiązywania sporów w przypadkach, gdy zakupu dokonano poza granicami kraju zamieszkania (transakcje transgraniczne).

Europejskie Centra Konsumenckie oferują szeroki wachlarz usług – od informacji o prawach konsumentów, poprzez porady i wsparcie w przypadku skarg międzynarodowych, aż po wskazywanie możliwych sposobów rozwiązania sporu. Doradzają również w zakresie procedur pozasądowego rozstrzygania sporów (ADR), dostępnych konsumentom w całej Europie. W prosty i przejrzysty sposób zapewniają dostęp do takich form postępowania ugodowego, w szczególności w sytuacjach, gdy rozstrzygnięcie sporu z przedsiębiorcą nie jest możliwe, a w danej sprawie mogą znaleźć zastosowanie procedury pozasądowe.

Celem usprawnienia pełnienia zadań przez sieć Europejskich Centrów Konsumenckich utworzono specjalny, skomputeryzowany system (IT Tool, ECC-Net) dedykowany do obsługi zgłoszeń, który gromadzi i przetwarza niezbędne dane osobowe. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w systemie IT Tool, ECC-Net jest Komisja Europejska.

W przypadku korespondencji drogą pisemną bądź elektroniczną z Europejskim Centrum Konsumenckim w Polsce dane osobowe są przetwarzane z zastosowaniem przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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. Administratorem danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przy którym działa Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce oraz Komisja Europejska.

3. Dlaczego przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Cel procesu przetwarzania: Kierownik jednostki E.3.: Dochodzenie i egzekwowanie roszczeń konsumenckich, Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów, Komisja Europejska (zwana dalej Administratorem Danych) gromadzi i wykorzystuje dane osobowe w celu wspierania pracy Europejskich Centrów Konsumenckich.

Celem sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) jest udzielanie konsumentom informacji oraz porad dotyczących przysługującym im praw oraz asystowanie w transgranicznych skargach i sporach w obrębie Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii, czyli pomoc w dostępie do podmiotu ADR działającego w innym państwie członkowskim, który jest właściwy do rozpatrzenia sporu transgranicznego. Tym samym konsumenci mogą w pełni korzystać z zalet wynikających z rynku wewnętrznego.

W celu spełniania swojej roli, system ECC-Net jest wykorzystywany przez Europejskie Centra Konsumenckie do przetwarzania odpowiednich danych osobowych, o ile jest to konieczne do jednego, lub więcej, z następujących celów:

- umożliwienie komunikacji pomiędzy ECK a konsumentem
- ułatwienie oceny zapytania
- podejmowanie prób rozwiązania sporów bezpośrednio z przedsiębiorcą lub za pośrednictwem podmiotu ADR
- umożliwienie konsumentom śledzenia statusu ich wniosku
- dostarczenie anonimowych statystyk, również w zakresie podejrzeń naruszeń zbiorowych

interesów konsumentów

Więcej informacji na temat ECC-Net można znaleźć na stronie: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en (Strona dostępna w języku angielskim)

Podstawa prawna

Działalność systemu informatycznego ECC-Net regulowana jest poniżej wymienionymi podstawami prawnymi:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 254/2014 z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie wieloletniego programu na rzecz konsumentów na lata 2014-2020 i uchylenia decyzji nr 1926/2006/EC, a w szczególności art. 2 i 3 lit. c i d niniejszego rozporządzenia
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2006/123 z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym, w szczególności art. 21
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2013/11 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/EC (Dyrektywa ADR w sporach konsumenckich), w szczególności art. 14 dyrektywy
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, w szczególności art. 27 (1)
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i
- swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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

Uwzględniając art. 5 wyżej wymienionego rozporządzenia (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. oraz art. 6 wymienionego rozporządzenia 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. przetwarzanie danych uznaje się za zgodne z prawem, ponieważ konieczne jest spełnienie wymogów wyżej wymienionych instrumentów prawnych oraz zapewnienie zgodności zobowiązań prawnych Komisji Europejskiej oraz odbywa się w interesie publicznym.

4. Jakie dane osobowe zbieramy i przetwarzamy?

Zbieramy dane o następujących typach użytkowników:

1. Konsumentów, którzy kontaktują się z Europejskimi Centrami Konsumenckimi w celu uzyskania informacji i pomocy (Konsumentów);
2. Osoby reprezentujące przedsiębiorców będących stroną sporu (przedstawiciele przedsiębiorców)
3. Osoby kontaktowe w podmiotach ADR (przedstawiciele ADR);

Dane osobowe gromadzone i dalej przetwarzane to:

1. Konsumentów

(i) Przetwarzane dane to:

- Dane konsumenta/nadawcy zgłoszenia (imię, nazwisko)

- Adres
- Kod pocztowy
- Kraj zamieszkania
- Numer telefonu
- E-mail
- Płeć
- Język
- Opis sprawy/problemu

(ii) Dalsze dane osobowe mogą być gromadzone za zgodą konsumenta, jeśli jest to konieczne do rozpatrzenia skargi (np. dane bankowe)

2. Przedstawiciele przedsiębiorców

Dane osób fizycznych reprezentujących przedsiębiorców są rzadko przechowywane w systemie, jednakże w przypadku przetwarzania mogą obejmować:

- Dane osoby reprezentującej przedsiębiorcę
- Adres przedsiębiorcy
- Kod pocztowy
- Kraj
- Numer telefonu służbowego
- E-mail służbowy
- Adres strony internetowej

3. Przedstawiciele ADR

- Nazwa przedstawiciela ADR
- Adres
- Kod pocztowy
- Kraj
- Numer telefonu służbowego
- E-mail służbowy

5. Jak długo przechowujemy Twoje dane?

Dane osobowe konsumentów, przedsiębiorców i przedstawicieli ADR-ów będą przechowywane na czas trwania sprawy oraz nie dłużej niż rok po jej zamknięciu. Pozwoli to na podjęcie działań w przypadku pojawienia się nowych okoliczności po zamknięciu sprawy. Po upływie tego okresu informacje zostają zanonimizowane i będą przechowywane jedynie dla celów statystycznych.

6. W jaki sposób chronimy Twoje dane?

Wszystkie dane w formacie elektronicznym (e-maile, dokumenty, przesyłane partie/zestawy danych itp.) są przechowywane na serwerach Komisji Europejskiej lub jej podwykonawców. Eksploatacja tych serwerów jest zgodna z decyzją Komisji Europejskiej (UE, Euratom) 2017/46 z dnia 10 stycznia 2017 r. w sprawie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych w Komisji Europejskiej. Przy przeprowadzaniu operacji przetwarzania danych w imieniu Komisji podwykonawcy Komisji muszą przestrzegać specjalnej klauzuli umownej, a także obowiązków w zakresie poufności danych.

Dane gromadzone w korespondencji z Europejskim Centrum Konsumentckim (e-maile, załączone dokumenty) są przechowywane na serwerach Prezesa UOKiK lub jego podwykonawców (procesorów danych).

7. Kto ma dostęp do danych i komu są ujawnione?

Dostęp do danych osobowych jest udzielony upoważnionym pracownikom zgodnie z zasadą ograniczonego dostępu (tzw. „need to know”). Pracownicy są zobowiązani do przestrzegania przepisów ustawowych oraz o ile jest to wymagane, innych porozumień o poufności.

Pracownikami upoważnionymi są osoby zajmujące się obsługą indywidualnych zgłoszeń konsumenckich w Europejskich Centrach Konsumenckich (tzw. „case handler”) w Unii Europejskiej oraz Norwegii i Islandii oraz pracownicy Komisji Europejskiej, która jest odpowiedzialna za obsługę oraz zarządzanie systemem ECC-Net. Transfer danych pomiędzy Europejskimi Centrami Konsumenckimi w Unii Europejskiej a Europejskimi Centrami Konsumenckimi w Norwegii i Islandii odbywa się w rozumieniu przekazywania danych osobowych określonym w art. 46 oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725.

8. Jakie masz prawa i jak możesz z nich korzystać?

Zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 2018/1725 oraz rozporządzeniem 20116/679 masz prawo do dostępu do swoich danych ich sprostowania, prawo ograniczenia przetwarzania, usunięcia w uprawnionych przypadkach. Możesz dochodzić tych praw, kontaktując się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych, a w razie konieczności – z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych. Odpowiednie dane kontaktowe zamieszczono poniżej w pkt 9.

9. Dane kontaktowe

Jeśli masz uwagi, pytania, wątpliwości lub skargi dotyczące zbierania i wykorzystywania twoich danych osobowych, skontaktuj się z właściwym Europejskim Centrum Konsumenckim bądź Administratorem Danych zgodnie z danymi wskazanymi poniżej:

Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

e-mail: info@konsument.gov.pl

Telefon: +48 22 55 60 600

Administrator Danych

Kierownik jednostki E.3.: Dochodzenie i egzekwowanie roszczeń konsumenckich

Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów

Komisja Europejska

e-mail: JUST-E3@ec.europa.eu

Telefax: +32 2 2989432

Administrator Danych

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

Inspektor Ochrony Danych: iod@uokik.gov.pl

Inspektor Ochrony Danych Osobowych w Komisji Europejskiej

DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu

Europejski Inspektor Ochrony Danych Osobowych edps@edps.europa.eu

10. Gdzie znaleźć więcej szczegółowych informacji?

Europejski Inspektor Ochrony Danych Osobowych publikuje rejestr wszystkich operacji powodujących

przetwarzanie danych osobowych. Dostęp do rejestru znajduje się poniżej:

<http://ec.europa.eu/dpo-register>

Operacje przetwarzania danych na portalu zostały zarejestrowane pod numerem DPO-1156.5 ECC-Net
2 Case Handling IT Tool.

Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce,
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
e-mail: info@konsument.gov.pl; Telefon: +48 22 55 60 600

Pełnomocnictwo konsumenta

Consumer Power of Attorney

Imię i nazwisko/Name and surname

Adres/Address.....

Dane przedsiębiorcy/Details of the trader.....

Charakter skargi/Nature of the complaint.....

Niniejszym wyrażam zgodę dla Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce, reprezentowanego przez Koordynatora, Panią Renatę Yanisiv, jak również Doradców Konsumentckich, na podejmowanie działań w celu ochrony moich interesów wobec wyżej wskazanej strony w dążeniu do polubownego rozstrzygnięcia sporu. Jednocześnie wnoszę o kierowanie wszelkiej korespondencji dotyczącej powyższej sprawy do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce, z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

I hereby give my consent to the European Consumer Centre in Poland, represented by its Coordinator, Ms. Renata Yanisiv, as well as its Consumer Advisors, to take action in order to safeguard my interests against the abovementioned party with a view to reaching an amicable out-of-court settlement. I also request that all correspondence relating to the abovementioned matter be addressed to the European Consumer Centre in Poland, located at Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warsaw.

Data i podpis/ Date and Signature

PEŁNOMOCNICTWO ZWYKŁE

Ja, niżej podpisana/y,,
udzielam pełnomocnictwa (imię, nazwisko)
zamieszkałej/mu pod adresem.....,
do występowania w moim imieniu w sprawie przekazanej do Europejskiego Centrum Konsumenckiego
w Polsce, działającego w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich.

Jednocześnie oświadczam, iż mam świadomość, że sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net), w tym Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska) działa w ramach procedury polubownego, pozasądowego rozwiązywania sporów i udziela konsumentom porad prawnych i pomocy bezpłatnie.

Niniejsze pełnomocnictwo zawiera prawo do negocjacji na drodze pozasądowej w moim imieniu, w tym do wszelkich jednostronnych deklaracji woli, koniecznych do rozwiązania sprawy w drodze polubownego rozwiązania sporu.

Pełnomocnictwo obejmuje upoważnienie do przekazania moich danych osobowych w ramach Europejskiej Sieci Centrów Konsumenckich oraz organom ADR (Alternative Dispute Resolution) w celu pomyślnego zakończenia postępowania w tej sprawie.

Adres zamieszkania konsumenta.....

Nazwa i dane adresowe przedsiębiorcy.....

.....
(podpis mocodawcy)

Miejscowość, data

PEŁNOMOCNICTWO PROFESJONALNE

Ja, niżej podpisana/y.....,
udzielam pełnomocnictwa (imię, nazwisko)
zamieszkałej/mu pod adresem.....,
do występowania w moim imieniu w sprawie przekazanej do Europejskiego Centrum Konsumenckiego
w Polsce, działającego w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich.

Jednocześnie oświadczam, że mam świadomość, iż sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net), w tym Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska), działa w ramach procedury polubownego, pozasądowego rozwiązywania sporów oraz udziela konsumentom porad prawnych i pomocy bezpłatnie. Zostałam/em poinformowana/y, że decyzja o podejmowaniu kontaktu samodzielnie lub za pośrednictwem zawodowego pełnomocnika pozostaje w mojej gestii.

Niniejsze pełnomocnictwo zawiera prawo do negocjacji na drodze pozasądowej w moim imieniu, w tym do wszelkich jednostronnych deklaracji woli, koniecznych do rozwiązania sprawy w drodze polubownego rozwiązania sporu.

Pełnomocnictwo obejmuje upoważnienie do przekazania moich danych osobowych w ramach Europejskiej Sieci Centrów Konsumenckich oraz organom ADR (Alternative Dispute Resolution) w celu pomyślnego zakończenia postępowania w tej sprawie.

Adres zamieszkania konsumenta.....

Nazwa i dane adresowe przedsiębiorcy.....

.....
(podpis mocodawcy)

PROCES PROWADZENIA SPRAW PRZEZ ECK

1

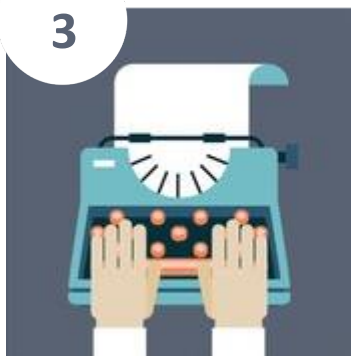


Polski konsument zawiera umowę z przedsiębiorcą z UE, Norwegii lub Islandii.

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 ustawowym terminie.

8A

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

7



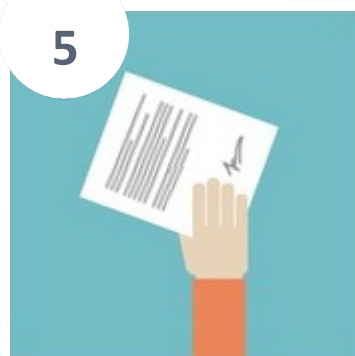
ECK w kraju przedsiębiorcy ostatecznie weryfikuje zasadność skargi.

6



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

5



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

8B

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

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.

12A

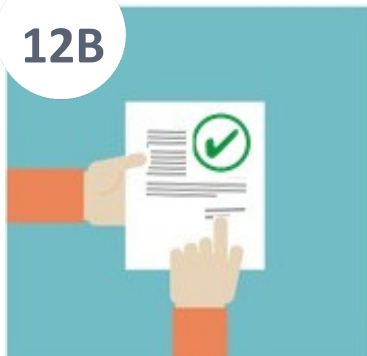


Zamknięcie sprawy.
Poinformowanie konsumenta o ewentualnych dalszych możliwościach dochodzenia roszczeń.

11B

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

12B



Zamknięcie sprawy z pozytywnym wynikiem dla konsumenta.

Pomoc i porady
dla konsumentów
w Europie



Europejskie Centrum Konsumenckie Polska