

PROCES PROWADZENIA SPRAW PRZEZ ECK

1

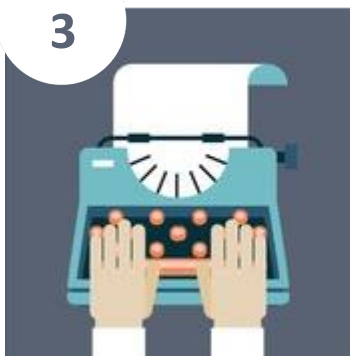


Polski konsument zawiera umowę z przedsiębiorcą z UE, Norwegii lub Islandii.

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



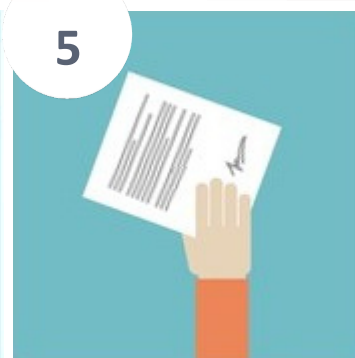
ECK w kraju przedsiębiorcy ostatecznie weryfikuje zasadność skargi.

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

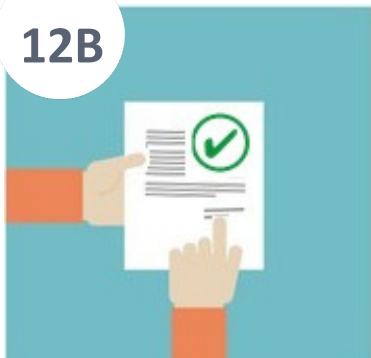


Zamknięcie sprawy.
Poinformowanie konsumenta o ewentualnych dalszych możliwościach dochodzenia roszczeń.

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 Konsumentów Polska