

Wewnętrzny system rozpatrywania skarg obowiązujący w Media Expert

Wersja obowiązująca od dnia 15.09.2025 r.

1. Jaki jest cel stosowania procedury?

Zapewniamy odbiorcom naszych usług bezpłatny, skuteczny i elektroniczny system odwoławczy od wybranych decyzji moderacyjnych zgodnie z art. 20 Rozporządzenia (UE) 2022/2065 (DSA).

2. Kto może złożyć skargę?

Każdy użytkownik Platformy Media Expert oraz osoba/podmiot, który zgłosił treść jako nielegalną.

3. Od jakich decyzji możesz się odwołać?

W ramach wewnętrznego systemu skarg użytkownik (odbiorca usługi) może wnieść skargę na następujące decyzje podjęte przez Platformę:

- a. pozostawienie Opinii w Serwisie zgodnie z § 6 ust. 4 pkt. a) Regulaminu dodawania opinii;
- b. usunięcie Opinii w Serwisie zgodnie z § 6 ust. 4 pkt. b) Regulaminu dodawania opinii;
- c. decyzje opisane w § 5 ust. 9 Regulaminu Platformy Media Expert dla Sprzedawców;
- d. decyzje o pozostawieniu zgłoszonej treści.

Skargi mogą dotyczyć wyłącznie powyższych kategorii decyzji, podjętych ze względu na stwierdzenie nielegalności treści lub naruszenia regulaminów Platformy (warunków korzystania).

4. W jakim terminie możesz złożyć skargę?

Skargę można złożyć w ciągu 6 miesięcy od poinformowania o decyzji.

5. Jak złożyć skargę?

Możesz wnieść skargę za pośrednictwem dedykowanego mechanizmu, tj. za pośrednictwem wiadomości e-mail przestanej na adres: dsa@me.pl.

6. Co powinna zawierać skarga?

Każda skarga powinna zawierać następujące informacje i elementy, aby mogła zostać rzetelnie rozpatrzona:

- a. **informacje dot. decyzji:** dane umożliwiające identyfikację użytkownika i zaskarżonej decyzji. Należy podać co najmniej: swój identyfikator użytkownika (login/nazwę), a także informacje o decyzji, np. tytuł/usunięty fragment treści, datę podjęcia decyzji, otrzymaną nazwę/typ powiadomienia (np. "Twoja oferta została usunięta za naruszenie zasad X dnia Y") lub inne dane pozwalające Platformie zlokalizować tę decyzję w systemie;
- b. **uzasadnienie skargi:** opis powodów, dla których użytkownik uważa decyzję Platformy za nieprawidłową lub nieuzasadnioną. Należy przedstawić argumenty wskazujące, że zakwestionowana treść nie stanowi treści nielegalnej ani nie narusza regulaminu platformy lub że działanie użytkownika nie uzasadniało zastosowanej wobec niego sankcji;

- c. **dowody (opcjonalnie):** jeśli to możliwe, do skargi warto dołączyć materiały dowodowe potwierdzające stanowisko skarżącego. Mogą to być np. zrzuty ekranu zakwestionowanej treści, kopie korespondencji, dokumenty potwierdzające legalność oferowanego produktu, linki do źródeł itd.

Skargi niekompletne, np. nieidentyfikujące jasno decyzji, której dotyczą, lub pozbawione jakiegokolwiek uzasadnienia, mogą zostać pozostawione bez rozpoznania. W miarę możliwości Zespół ds. rozpatrywania skarg skontaktuje się ze skarżącym (wysyłając prośbę o uzupełnienie brakujących informacji). Jeżeli jednak użytkownik nie uzupełni Skargi w wyznaczonym terminie, Platforma może zakończyć postępowanie skargowe bez merytorycznego rozpoznania, informując skarżącego o przyczynie takiej decyzji.

7. Jak rozpatrujemy skargi?

Rozpatrując skargi działamy bez zbędnej zwłoki, niedyskryminująco, obiektywnie i niearbitralnie.

Decyzje zapadają pod nadzorem wykwalifikowanego personelu a nie wyłącznie automatycznie.

8. W jaki sposób możemy rozstrzygnąć skargę?

Wynikiem skargi może być:

- a. uchylenie pierwotnej decyzji (uwzględnienie skargi): jeśli skarga zawiera wystarczające powody, by uznać, że pierwotna decyzja była błędna lub nieuzasadniona, platforma musi ją niezwłocznie uchylić. Innymi słowy, przyznać rację skarżącemu. W zależności od rodzaju sprawy, oznacza to np.:
 - i. przywrócenie uprzednio usuniętej treści/oferty (treść staje się ponownie widoczna na platformie);
 - ii. cofnięcie blokady lub ograniczenia konta (użytkownik odzyskuje pełny dostęp do usług).
- b. podtrzymanie pierwotnej decyzji (oddalenie skargi): jeżeli analiza wykaże, że decyzja była zasadna (treść faktycznie była nielegalna lub naruszała regulamin, a działania platformy były proporcjonalne), wówczas platforma utrzymuje ją w mocy. Skarga zostaje oddalona, a pierwotna sankcja nadal obowiązuje.

O wyniku poinformujemy Cię wraz z uzasadnieniem.

Masz prawo skorzystać z pozasądowego rozstrzygania sporów (ADR) zgodnie z art. 21 DSA oraz z innych dostępnych środków (w tym drogi sądowej i skargi do koordynatora ds. usług cyfrowych).

9. Ochrona danych osobowych

Twoje dane są przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia skargi zgodnie z obowiązującymi przepisami. Szczegóły znajdziesz w Zasadach przetwarzania danych osobowych.

10. Nadużycia

W przypadku częstego wnoszenia oczywiście bezzasadnych skarg możemy – po uprzednim ostrzeżeniu – czasowo ograniczyć możliwość ich składania (zgodnie z art. 23 DSA). Szczegóły

zostały opisane w § 12 [Regulaminu Platformy Media Expert dla Sprzedawców](#) oraz w § 6 [Regulaminu dodawania opinii](#).