Skarga na dostawcę usług pośrednich do koordynatora do spraw usług cyfrowych (DSA-ACT)

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

na podstawie art. 53 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz. Urz. UE L 277 z 27.10.2022, str. 1, z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem DSA", w związku z art. 22zh ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513, z późn. zm.).

1. DANE IDENTYFIKUJĄCE SKARŻĄCEGO

- [x] **Jestem osobą fizyczną**
- [ ] **Składam skargę w imieniu innej osoby**
- [ ] **Składam skargę w imieniu osoby prawnej**

Nazwisko

Nowak

Imię

Jan

Ulica

Giełdowa

Budynek

77

Mieszkanie

99

Kod pocztowy

01-211

Miasto

Warszawa

Kraj

Polska

Numer telefonu

123456789

Adres e-mail

jan@nowakpoczta.pl

Nazwa użytkownika na platformie (jeśli dotyczy)

Janek123

Dane identyfikujące skarżącego (jeśli pole imię i nazwisko pozostawiono puste)

2. INFORMACJE O DOSTAWCY USŁUG POŚREDNICH, KTÓREMU JEST ZARZUCANE NARUSZENIEOBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z ROZPORZĄDZENIA DSA I WSKAZANIE USŁUGI POŚREDNIEJ,KTÓREJ DOTYCZY SKARGA

Nazwa dostawcy usług pośrednich

Meta / Facebook

Adres strony głównej dostawcy usług pośrednich (URL)

facebook.com

Wskazanie usługi pośredniej (platforma społecznościowa, platforma e-commerce, forum internetowe, itp.)

platforma społecznościowa

Adres URL konkretnej strony lub treści, w ramach której zidentyfikowano naruszenie (jeśli dotyczy)

https://www.facebook.com/JanNowak123123123

Kraj siedziby dostawcy (jeśli znany)

Irlandia

Identyfikator / login / dane identyfikujące użytkownika usługi (jeśli dotyczy)

3. OPIS STANU FAKTYCZNEGO BĘDĄCEGO PODSTAWĄ SKARGI

Proszę opisać chronologicznie zdarzenia i okoliczności stanowiące podstawę skargi, w tym daty i przebieg kontaktu z dostawcą usług pośrednich.

Data zdarzenia (przybliżona)

2026-10-06

Opis stanu faktycznego – chronologicznie, z podaniem dat i istotnych okoliczności

Od [miesiąc i rok] korzystam z platformy internetowej [nazwa platformy], dostępnej pod adresem [adres strony internetowej], prowadzonej przez [pełna nazwa dostawcy]. Moje konto jest oznaczone nazwą [nazwa użytkownika] oraz identyfikatorem [identyfikator konta, jeżeli jest znany]. Korzystam z niego w celu [np. publikowania własnych materiałów i uczestniczenia w dyskusjach].

W dniu [data] po zalogowaniu się do usługi stwierdziłem, że moje konto zostało zablokowane. Blokada uniemożliwiła mi .....

4. WSKAZANIE NARUSZENIA PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG POŚREDNICH OBOWIĄZKÓWWYNIKAJĄCYCH Z ROZPORZĄDZENIA DSA, Z PRZYTOCZENIEM PODSTAWY PRAWNEJ TYCHOBOWIĄZKÓW

Proszę zaznaczyć naruszone obowiązki wynikające z rozporządzenia DSA.

Obowiązki wszystkich dostawców usług pośrednich:

- [ ] **art. 11 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe działanie punktu kontaktowego dla organów państw członkowskich, Komisji lub Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych**
- [ ] **art. 12 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe działanie punktu kontaktowego dla odbiorców usług, w tym brak możliwości kontaktu drogą elektroniczną**
- [ ] **art. 13 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak wyznaczenia przedstawiciela prawnego**
- [ ] **art. 14 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe sformułowanie warunków korzystania z usługi w sposób jasny, prosty, zrozumiały, przyjazny dla użytkownika lub jednoznaczny albo brak ich publicznej dostępności w łatwo dostępnej i nadającej się do odczytu maszynowego formie**
- [ ] **art. 14 ust. 2 rozporządzenia DSA - Brak poinformowania odbiorców usługi o istotnej zmianie warunków korzystania z usługi**

- [ ] **art. 14 ust. 3 rozporządzenia DSA - Brak wyjaśnienia warunków korzystania z usługi lub ograniczeń dotyczących korzystania z niej w sposób zrozumiały dla małoletnich, w przypadku usługi skierowanej głównie do małoletnich lub przeważnie przez nich używanej**
- [ ] **art. 14 ust. 4 rozporządzenia DSA - Niestosowanie lub nieegzekwowanie ograniczeń określonych w warunkach korzystania z usługi w sposób staranny, obiektywny i proporcjonalny, z należytym uwzględnieniem praw i uzasadnionych interesów stron**
- [ ] **art. 14 ust. 5 rozporządzenia DSA - Brak zwięzłego, łatwo dostępnego i nadającego się do odczytu maszynowego podsumowania warunków korzystania z usługi, obejmującego dostępne środki odwoławcze i mechanizmy dochodzenia roszczeń, w przypadku dostawcy bardzo dużej platformy internetowej (VLOP) oraz bardzo dużej wyszukiwarki internetowej (VLOSE)**
- [ ] **art. 14 ust. 6 rozporządzenia DSA - Brak publikacji warunków korzystania z usługi w językach urzędowych wszystkich państw członkowskich, w których VLOP/VLOSE oferuje swoje usługi**
- [ ] **art. 15 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak publikacji wymaganego sprawozdania dotyczącego moderowania treści lub brak wymaganych informacji w sprawozdaniu**

Dodatkowe obowiązki dostawców usług hostingu:

- [ ] **art. 16 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe działanie mechanizmu zgłaszania nielegalnych treści**
- [ ] **art. 16 ust. 2 rozporządzenia DSA - Brak możliwości dokonania wystarczająco precyzyjnego i odpowiednio uzasadnionego zgłoszenia nielegalnych treści**
- [ ] **art. 16 ust. 4 rozporządzenia DSA - Brak potwierdzenia otrzymania zgłoszenia nielegalnych treści**
- [ ] **art. 16 ust. 5 rozporządzenia DSA - Brak informacji o decyzji dotyczącej zgłoszenia nielegalnych treści lub o możliwości odwołania się od tej decyzji**
- [ ] **art. 16 ust. 6 rozporządzenia DSA - Nieprawidłowe rozpatrywanie zgłoszeń nielegalnych treści**
- [ ] **art. 17 ust. 1 lit. a–c i ust. 3-4 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe uzasadnienie ograniczenia dotyczącego treści, płatności lub świadczenia usługi, w tym usunięcia treści, ograniczenia ich widoczności, zawieszenia lub zakończenia płatności albo zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi**
- [x] **art. 17 ust. 1 lit. d i ust. 3-4 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe uzasadnienie zawieszenia lub zamknięcia konta odbiorcy usługi**
- [ ] **art. 17 ust. 3-4 rozporządzenia DSA - Brak wymaganych informacji w uzasadnieniu decyzji lub brak informacji o możliwości odwołania się od niej**
- [ ] **art. 18 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak powiadomienia organów ścigania o przestępstwie zagrażającym życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób.**

Dodatkowe obowiązki platform internetowych:

- [ ] **art. 20 ust. 1–3 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe działanie wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg**
- [ ] **art. 20 ust. 4 rozporządzenia DSA - Nieterminowe, dyskryminujące, nieobiektywne lub arbitralne rozpatrywanie skarg**
- [ ] **art. 20 ust. 5 rozporządzenia DSA - Brak lub niewystarczające uzasadnienie decyzji w sprawie skargi lub brak informacji o możliwości dalszego odwołania**
- [ ] **art. 20 ust. 6 rozporządzenia DSA - Podejmowanie decyzji w sprawie skarg wyłącznie na podstawie zautomatyzowanych środków**
- [ ] **art. 21 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe informacje o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów**
- [ ] **art. 21 ust. 2 rozporządzenia DSA - Brak współpracy dostawcy platformy internetowej z wybranym certyfikowanym organem pozasądowego rozstrzygania sporów**
- [ ] **art. 21 ust. 5 rozporządzenia DSA - Naruszenie obowiązków dostawcy platformy internetowej dotyczących kosztów pozasądowego rozstrzygania sporów**
- [ ] **art. 22 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak priorytetowego traktowania zgłoszeń dokonywanych przez zaufane podmioty sygnalizujące lub brak ich rozpatrywania oraz podejmowania decyzji bez zbędnej zwłoki**
- [ ] **art. 23 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak lub niezasadne zawieszenie świadczenia usług wobec odbiorcy często przekazującego oczywiście nielegalne treści**

- [ ] **art. 23 ust. 2 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe zawieszenie rozpatrywania oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg składanych często przez daną osobę lub podmiot**
- [ ] **art. 23 ust. 4 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe określenie w warunkach korzystania z usług polityki dotyczącej nadużywania mechanizmów zgłaszania i składania skarg**
- [ ] **art. 24 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak lub nierzetelne informacje w sprawozdaniu dotyczącym sporów, zawieszenia świadczenia usług lub innych wymaganych informacji w zakresie przejrzystości**
- [ ] **art. 25 ust. 1 rozporządzenia DSA - Projektowanie lub organizowanie interfejsu internetowego w sposób wprowadzający w błąd lub manipulujący odbiorcami usług albo w istotny sposób zakłócający lub ograniczający ich zdolność do podejmowania wolnych i świadomych decyzji**
- [ ] **art. 26 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak wymaganych informacji dotyczących reklamy, w tym informacji o tym, że jest ona reklamą, podmiocie, w imieniu którego jest prezentowana, podmiocie, który za nią zapłacił, lub informacji o głównych parametrach jej prezentowania**
- [ ] **art. 26 ust. 2 rozporządzenia DSA - Brak możliwości złożenia oświadczenia czy przekazywane przez odbiorcę usługi treści są informacjami handlowymi lub zawierają informacje handlowe**
- [ ] **art. 26 ust. 3 rozporządzenia DSA - Prezentowanie reklam opartych na profilowaniu z wykorzystaniem szczególnych kategorii danych osobowych**
- [ ] **art. 27 ust. 1-2 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe informacje o głównych parametrach systemu rekomendacji lub możliwości wpływania na te parametry**
- [ ] **art. 27 ust. 3 rozporządzenia DSA - Brak możliwości wyboru lub zmiany preferowanego systemu rekomendacji**
- [ ] **art. 28 ust. 1 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe środki zapewniające wysoki poziom prywatności, bezpieczeństwa i ochrony małoletnich**
- [ ] **art. 28 ust. 2 rozporządzenia DSA - Prezentowanie reklam opartych na profilowaniu z wykorzystaniem danych osobowych małoletniego.**

Obowiązki platform internetowych umożliwiających konsumentom zawieranie z przedsiębiorcami umów zawieranych na odległość

- [ ] **art. 30 ust. 1–3 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe informacje o przedsiębiorcy oferującym produkty lub usługi na platformie, w tym brak wymaganej weryfikacji tych informacji lub reakcji na informacje nieprawdziwe, niekompletne lub nieaktualne**
- [ ] **art. 30 ust. 7 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe udostępnianie odbiorcom usług informacji o przedsiębiorcy**
- [ ] **art. 31 ust. 1–2 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe informacje dotyczące przedsiębiorcy, produktów lub usług, w tym informacji wymaganych dla bezpieczeństwa i zgodności produktów**
- [ ] **art. 32 ust. 1–2 rozporządzenia DSA - Brak lub nieprawidłowe informacje o nielegalnym produkcie lub usłudze, tożsamości przedsiębiorcy lub dostępnych środkach odwoławczych.**

Inne naruszenie rozporządzenia DSA:

- [ ] **Inne – wskaż poniżej z dokładną podstawą prawną (pole opisowe)**

5. UPRAWDOPODOBNIENIE NARUSZENIA OBOWIĄZKÓW

Dlaczego opisane zdarzenie stanowi naruszenie obowiązków wynikających z rozporządzenia DSA?
Argumenty i uzasadnienie:

Dostawca poinformował mnie o zablokowaniu konta jedynie ogólnym komunikatem o naruszeniu zasad społeczności lub warunków korzystania z usługi. Nie wskazał konkretnej publikacji, wiadomości, aktywności ani innej okoliczności, która stanowiła podstawę decyzji. Nie wyjaśnił również, jakie konkretne postanowienie regulaminu naruszyłem i na czym polegało to naruszenie. Uniemożliwiło mi to zrozumienie przyczyn blokady oraz przygotowanie rzeczowego odwołania ...

6. DOKUMENTY I DOWODY (DOKUMENTY ALBO ICH KOPIE, KTÓRE MOGĄ STANOWIĆ DOWÓDNARUSZENIA OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z ROZPORZĄDZENIA DSA, W SZCZEGÓLNOŚCIMATERIAŁY, ZRZUTY EKRANU, NAGRANIA LUB INNE DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE STANFAKTYCZNY BĘDĄCY PODSTAWĄ SKARGI

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa.
   Dane kontaktowe: Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE), numer telefonu: +48 22 33 04 000, numer faksu: +48 22 53 49 162;
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych : numer telefonu: +48 22 53 49 241, email: iod@uke.gov.pl.
3. Prezes UKE przetwarza dane osobowe w celu wypełnienia ciążących na nim obowiązków prawnych, wynikających m.in. z:
   1/ Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego;
   2/ Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne w związku z rozporządzeniem w sprawie świadectw operatora urządzeń radiowych z 16 stycznia 2015 r.;
   3/ Międzynarodowej konwencji o bezpieczeństwie życia na morzu 1974, sporządzonej w Londynie w dniu 01 listopada 1974 r. wraz z Protokołem z 1978 r. dotyczącym Międzynarodowej konwencji o bezpieczeństwie życia na morzu 1974, sporządzonym w Londynie dnia 17 lutego 1978 r., i z Protokołem z 1988 r. dotyczącym Międzynarodowej konwencji o bezpieczeństwie życia na morzu 1974, sporządzonym w Londynie dnia 11 listopada 1988 r. (Konwencją SOLAS), oraz z Międzynarodowej konwencja o wymaganiach w zakresie wyszkolenia marynarzy, wydawania im świadectw oraz pełnienia wacht 1978, sporządzonej w Londynie dnia 07 lipca 1978 r. (Konwencja STCW Kodeks STCW) oraz w załączniku - zmiany z Manilii do Kodeksu STCWw zw. z Konstytucją RP, tj. w celu wydawania pozwoleń radiowych, jak również w celu wystawienia i wydawania świadectw operatora urządzeń radiowych oraz w celu przechowywania danych objętych świadectwem, a także w celu możliwości potwierdzenia (weryfikacji) legitymowania się ważnym świadectwem operatora urządzeń radiowych.

   Podanie danych osobowych w zakresie wymaganym przepisami prawa, jest niezbędne do realizacji celów z ust. 3 jw.;
4. Dane osobowe przetwarzane przez Prezesa UKE mogą być udostępniane innym odbiorcom danych osobowych lub kategoriom odbiorców, a w szczególności podmiotom upoważnionym do odbioru danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa (np. organy administracji, sądy, służby państwowe);
5. Państwa dane osobowe będą przechowywane i przetwarzane przez okres ważności wydanego pozwolenia radiowego / świadectwa operatora urządzeń radiowych;
6. W związku z przetwarzaniem przez Prezesa UKE danych osobowych, przysługuje Państwu:
   1/ prawo do uzyskania potwierdzenia, czy Prezes UKE przetwarza Państwa dane osobowe, a jeżeli ma to miejsce uzyskanie dostępu do treści Państwa danych oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,
   2/ prawo do uzyskania kopii danych osobowych;
   3/ prawo do sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 16 RODO;
   4/ prawo do ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 18 RODO;
   5/ prawo żądania usunięcia danych osobowych, w przypadku braku podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych.

   Z ww. praw mogą Państwo skorzystać:
   1/ składając wniosek bezpośrednio w UKE (w Centrali pod adresem wskazanym w pkt 1 lub jednej z delegatur UKE znajdujących się w każdym województwie – adresy delegatur znajdują się na stronie www.uke.gov.pl;
   2/ wysyłając emaila na adres: iod@uke.gov.pl.

   Przepisy RODO określają zakres, w jakim można skorzystać z wyżej wymienionych praw.
   Prezes UKE jest uprawniony do weryfikacji tożsamości wnioskujących.
7. Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na niezgodne z prawem przetwarzanie przez Prezesa UKE danych osobowych.

✓ **Zapoznałem/am się z informacją RODO.**

UWAGA: Pojedynczy załącznik nie może przekraczać wielkości 10 MB. Suma wielkości załączników nie powinna przekraczać 20 MB.
Maksymalnie 5 załączników

Dodaj załącznik

Wyślij