Loom bard
Elektronicznie podpisany przez Loombard
Data: 2026.10.20 20:25:19 +02'00'

POLITYKA ZGŁASZANIA

TREŚCI NIELEGALNYCH

— DSA Notice & Action Policy —

Operator Platformy:

Loombard J. Charkowski Spółka Komandytowa
ul. Brylantowa 24, 52-214 Wrocław
KRS 0001097224 | NIP 8992755182 | REGON 022437139
e-mail: sekretariat@loombard.pl

Wersja: 26.10.1
Obowiązuje od: 13 listopada 2026 r.

Wprowadzenie

Niniejsza polityka („Polityka N&A”) określa zasady zgłaszania Operatorowi Platformy www.loombard.pl treści nielegalnych zamieszczonych na Platformie, zgodnie z art. 16 Rozporządzenia (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych („DSA”).

Polityka N&A stanowi uzupełnienie Regulaminu Platformy Handlowej (§ 9), do którego niniejszy dokument odsyła w zakresie podstaw prawnych i ogólnych zasad.

§ 1. Kto może zgłaszać

Zgłoszenia mogą składać:

- Każda osoba fizyczna lub prawna, niezależnie od kraju zamieszkania/siedziby
- Klienci Platformy
- Sprzedawcy
- Organizacje społeczne i konsumenckie
- Właściciele praw (np. właściciele znaków towarowych, praw autorskich)
- Organy publiczne i regulacyjne

§ 2. Co można zgłosić – kategorie treści nielegalnych

Można zgłaszać każdą treść, która zdaniem zgłaszającego jest nielegalna w rozumieniu prawa Unii Europejskiej lub prawa państwa członkowskiego (art. 3 lit. h DSA).

2.1. Treści naruszające prawa konsumentów

- Oferty Towarów wprowadzające w błąd
- Oferty z fałszywymi opisami lub zdjęciami
- Oferty łamiące przepisy o cenach (np. ukryte koszty)
- Oferty z nieprawdziwymi gwarancjami

2.2. Towary podrobione i naruszenia praw własności intelektualnej

- Imitacje produktów markowych
- Naruszenia znaków towarowych
- Naruszenia praw autorskich
- Naruszenia patentów lub wzorów przemysłowych

2.3. Towary pochodzące z przestępstwa

- Towary kradzione
- Towary uzyskane drogą oszustwa
- Towary z paserstwa

2.4. Towary niebezpieczne (GPSR)

- Produkty stwarzające zagrożenie dla zdrowia/życia
- Produkty niezgodne z normami bezpieczeństwa
- Produkty objęte odzewem (recall) organów nadzoru
- Produkty bez wymaganych oznaczeń CE / certyfikatów

2.5. Towary zabronione w obrocie

- Broń, amunicja, materiały wybuchowe
- Środki odurzające, „dopalacze”
- Leki na receptę
- Towary objęte embargiem / sankcjami
- Tkanki ludzkie, narządy

2.6. Treści naruszające inne przepisy

- Treści nawołujące do nienawiści lub dyskryminacji w sposób naruszający przepisy prawa
- Treści naruszające prywatność osób trzecich
- Treści propagujące przemoc
- Treści naruszające ochronę nieletnich
- Inne treści nielegalne w rozumieniu prawa UE / polskiego

§ 3. Jak zgłaszać

3.1. Dostępne kanały zgłoszeń

Zgłoszenia można składać w następujących formach:

1. Formularz online (rekomendowany)
    a) Strona: www.loombard.pl/zglos-tresc
    b) Dostępny 24/7
    c) Automatyczne potwierdzenie otrzymania
2. Ikona „Zgłoś” przy każdej ofercie
    a) Widoczna na karcie każdej oferty
    b) Automatycznie uzupełniony numer/link oferty
3. E-mail
    a) Adres: biuro@loombard.pl
    b) Temat: „Zgłoszenie N&A: [krótki opis]”
4. List pocztowy
    a) Adres: Loombard J. Charkowski Sp. k., ul. Brylantowa 24, 52-214 Wrocław
    b) Z dopiskiem „Zgłoszenie DSA”

3.2. Język zgłoszenia

Zgłoszenia można składać w języku polskim lub angielskim.

3.3. Anonimowość

Co do zasady zgłaszający podaje swoje dane kontaktowe (imię/nazwisko/firmę i e-mail), aby Operator mógł poinformować go o wyniku rozpatrzenia.

Wyjątek: w przypadku zgłoszeń dotyczących treści naruszających przepisy prawa karnego o przestępstwach seksualnych przeciwko dzieciom (CSAM), zgłaszający może pozostać anonimowy (art. 16 ust. 2 lit. c DSA).

§ 4. Co musi zawierać zgłoszenie

Zgodnie z art. 16 ust. 2 DSA, zgłoszenie powinno zawierać:

1. Uzasadnienie
    a) Wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione wyjaśnienie, dlaczego zgłaszająca osoba zarzuca, że treści są nielegalne
    b) Wskazanie naruszonego przepisu lub prawa, jeżeli zgłaszający je zna (np. „naruszenie znaku towarowego X", „kradzione mienie", „produkt niebezpieczny")
2. Dokładną lokalizację treści
    a) Pełny link URL do oferty
    b) Numer oferty (jeśli widoczny)
    c) Inne elementy umożliwiające identyfikację
3. Dane zgłaszającego
    a) Imię i nazwisko (lub firma)
    b) Adres e-mail
    c) Telefon (opcjonalnie, ale ułatwia kontakt)
    d) Wyjątek dla CSAM (anonimowość – § 3.3)
4. Oświadczenie w dobrej wierze
    a) Oświadczenie potwierdzające w dobrej wierze przekonanie zgłaszającego, że treść Zgłoszenia jest dokładna i kompletna

> UWAGA: jeżeli zgłoszenie nie zawiera wymaganych elementów, Operator może poprosić o jego uzupełnienie. Zgłoszenia składane w oczywiście złej wierze mogą nie zostać uwzględnione.

4.1. Dodatkowe informacje (zalecane)

- Załączniki: dokumenty potwierdzające naruszenie (np. potwierdzenie prawa do znaku towarowego)
- Zrzuty ekranu kwestionowanych treści
- Wskazanie, czy zgłaszający działa we własnym imieniu, czy w imieniu osoby trzeciej (np. uprawnionego z praw IP)

§ 5. Procedura rozpatrywania

5.1. Potwierdzenie otrzymania

- Operator wysyła zgłaszającemu bez zbędnej zwłoki potwierdzenie otrzymania zgłoszenia na adres e-mail
- Potwierdzenie zawiera: numer zgłoszenia, datę wpływu, przewidywany termin rozpatrzenia

5.2. Termin rozpatrzenia

Operator rozpatruje zgłoszenia bez zbędnej zwłoki, w sposób terminowy, niedyskryminujący, staranny i obiektywny.

- Standardowo: 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia
- W skomplikowanych sprawach: do 30 dni (z informacją do zgłaszającego)
- Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa produktów (GPSR): w ciągu 3 dni roboczych
- W przypadkach pilnych (zagrożenie zdrowia/życia, treści CSAM): natychmiast

5.3. Czynności weryfikacyjne

W toku rozpatrywania zgłoszenia Operator może:

- Zwrócić się do Sprzedawcy o ustosunkowanie się (zwykle 7 dni na odpowiedź)
- Zwrócić się do zgłaszającego o uzupełnienie informacji
- Zlecić wewnętrznie / zewnętrznie ocenę specjalistyczną (np. opinię prawną przy IP)
- Wstrzymać widoczność oferty na czas postępowania (w przypadku poważnych zarzutów)

5.4. Decyzja

Po rozpatrzeniu Operator może podjąć jedną z następujących decyzji:

1. Pozostawienie treści bez zmian
    a) Zarzut bezzasadny lub nieuzasadniony
2. Ograniczenie widoczności
    a) Ukrycie oferty z wyszukiwarki
    b) Oznaczenie oferty jako „w weryfikacji”
3. Usunięcie treści
    a) Usunięcie oferty
    b) Edytowanie treści (np. usunięcie konkretnych elementów)
4. Zawieszenie / zamknięcie Konta Sprzedawcy
    a) W przypadku poważnych lub powtarzających się naruszeń
    b) Zgodnie z § 7 Regulaminu Platformy Handlowej
5. Powiadomienie organów
    a) W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu/bezpieczeństwu osób (art. 18 DSA)

b) Na żądanie uprawnionych organów

§ 6. Uzasadnienie decyzji (art. 17 DSA)

1. O każdej podjętej decyzji Operator informuje:
   1) zgłaszającego – jeżeli zna jego dane kontaktowe,
   2) użytkownika, którego dotyczy treść (Sprzedawcę) – w każdym przypadku, gdy treść została ograniczona lub usunięta.
2. Powiadomienie zawiera (art. 17 ust. 3 DSA):
   1) informację, czy decyzja dotyczy usunięcia treści, ograniczenia jej widoczności, zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi albo zawieszenia lub zakończenia płatności, a także o jej zakresie terytorialnym i czasie trwania,
   2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję,
   3) informację, czy decyzja została podjęta w wyniku zgłoszenia, czy z inicjatywy Operatora,
   4) informację, czy decyzja została podjęta na podstawie automatycznych narzędzi (jeśli stosowane),
   5) w przypadku treści uznanych za nielegalne – odwołanie do podstawy prawnej, naruszenia oraz tego, jak treść jest niezgodna z prawem,
   6) w przypadku naruszenia warunków świadczenia usługi – odwołanie do podstawy umownej, naruszenia oraz tego, jak treść narusza warunki,
   7) informację o dostępnych środkach odwoławczych (§ 7).
3. Powiadomienia są przekazywane bez zbędnej zwłoki, najczęściej drogą elektroniczną.

§ 7. Środki odwoławcze

7.1. Prośba o ponowne rozpatrzenie sprawy

Zgłaszający, którego zgłoszenie nie zostało uwzględnione, oraz Sprzedawca, którego dotyczy decyzja, mogą zwrócić się do Operatora z prośbą o ponowne rozpatrzenie sprawy:

- Adres: biuro@loombard.pl
- Bezpłatność: TAK
- Szczegóły: § 11 Regulaminu Platformy Handlowej

7.2. Skarga do koordynatora ds. usług cyfrowych

Użytkownik może złożyć skargę na naruszenie przepisów DSA do koordynatora ds. usług cyfrowych w państwie członkowskim, w którym mieszka lub ma siedzibę (art. 53 DSA).

7.3. Rzecznik konsumentów

Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

7.4. Sąd powszechny

Standardowa droga sądowa, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 8. Współpraca z organami publicznymi

1. Operator współpracuje z właściwymi organami państw członkowskich UE i organami Unii Europejskiej w zakresie zwalczania treści nielegalnych.
2. W razie otrzymania nakazu wydanego przez właściwy organ (art. 9 DSA) lub żądania udostępnienia informacji (art. 10 DSA), Operator postępuje zgodnie z procedurami opisanymi w Regulaminie Platformy § 8.
3. Punktem kontaktowym dla organów jest biuro@loombard.pl (art. 11 DSA).

§ 9. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe zgłaszającego oraz osoby, której zgłoszenie dotyczy, przetwarzane są przez Operatora w celu rozpatrzenia zgłoszenia i wykonania obowiązków z DSA. Jeżeli jest to niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia (np. w sprawach naruszenia praw własności intelektualnej), Operator może przekazać Sprzedawcy dane zgłaszającego.
2. Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny – DSA).
3. Okres przechowywania danych dot. zgłoszeń: 5 lat od zakończenia postępowania (dla wykazania zgodności z DSA).
4. Szczegóły – w Polityce prywatności.

§ 10. Zmiany Polityki

1. Operator może zmienić Politykę N&A w razie zmiany przepisów prawa, doświadczeń operacyjnych lub rozwoju Platformy.
2. O istotnych zmianach Operator informuje na stronie Platformy z co najmniej 15-dniowym wyprzedzeniem.

§ 11. Kontakt

- Zgłoszenia: formularz www.loombard.pl/zglos-tresc lub biuro@loombard.pl
- Pytania o procedurę: biuro@loombard.pl
- Sprawy danych osobowych: inspektor@loombard.pl
- Adres pocztowy: Loombard J. Charkowski Sp. k., ul. Brylantowa 24, 52-214 Wrocław