

Appeals Centre Europe

Raport dotyczący przejrzystości

kwiecień 2025 – marzec 2026

Czym zajmuje się Appeals Centre Europe?

Kim jesteśmy

- Appeals Centre Europe jest niezależnym pozasądowym organem rozstrzygania sporów certyfikowanym na podstawie art. 21 unijnej ustawy o usługach cyfrowych (DSA). Pozwala to ludziom i organizacjom w UE kwestionować decyzje platform mediów społecznościowych.
- Obecnie zajmujemy się następującymi platformami: **Facebook, Instagram, Pinterest, Threads, TikTok i YouTube.**
- W okresie objętym niniejszym raportem (kwiecień 2025 – marzec 2026) przyjmowaliśmy spory dotyczące:
 - **treści, które zostały usunięte** w ciągu ostatnich sześciu miesięcy
 - **stron lub grup, które zostały usunięte** w ciągu ostatnich sześciu miesięcy
 - potencjalnie naruszających zasady **treści, które zostały pozostawione**
 - **Kont, które zostały zawieszone** w ciągu ostatnich sześciu miesięcy.
- Od marca 2026 roku zaczęliśmy również przyjmować spory dotyczące:
 - **treści lub kont, które zostały ograniczone** (np. poprzez dodanie ekranu ostrzegawczego lub degradację treści) w ciągu ostatnich sześciu miesięcy
- Chociaż **treść może być w większości języków używanych w UE**, Inasze formularze należy wypełniać w języku niderlandzkim, angielskim, francuskim, niemieckim, włoskim, polskim lub hiszpańskim.
- Istnieją **pewne zasady, które pozostają poza naszym zakresem**, co oznacza, że nie możemy przyjmować sporów dotyczących tych obszarów. Należą do nich: podszywanie się pod inne osoby, zhakowane konta, prawa autorskie i materiały przedstawiające wykorzystywanie seksualne dzieci.
- Z czasem będziemy **rozszerzać nasze usługi i dodawać nowe zasady, platformy i języki.**

Aby zakwestionować decyzję podjętą przez platformę mediów społecznościowych, należy zgłosić spór na stronie:
www.appealscentre.eu/pl

Czym się zajmujemy

Poniżej przedstawiamy, co się dzieje, gdy ktoś wysyła nam spór:

1. **Zgłoszenie sporu:** użytkownik mediów społecznościowych w UE wchodzi na stronę www.appealscentre.eu/pl. Po utworzeniu konta wypełnia krótki formularz, który zawiera wszystkie szczegóły dotyczące jego sprawy. Zgłoszenie sporu jest bezpłatne.
2. **Sprawdzenie kwalifikowalności:** sprawdzamy, czy spór należy do zakresu spraw, którymi się zajmujemy (przypadek „kwalifikujący się”), czy dotyczy obszaru poza naszymi kompetencjami (przypadek „niekwalifikujący się”). Jeśli chodzi o obszar poza naszymi kompetencjami (taki jak nielegalne treści, podszywanie się pod inne osoby lub zhakowane konta) lub nie otrzymaliśmy wystarczających informacji od użytkownika, wysyłamy mu wiadomość z informacją, że nie możemy kontynuować sprawy.
3. **Treść żądania:** następnie kontaktujemy się z odpowiednią platformą mediów społecznościowych, aby poprosić o treści związane ze sporem. Może to być treść, którą platforma usunęła; potencjalnie szkodliwa treść, którą pozostawiła; ostatnia część treści, która spowodowała zawieszenie czyjegoś konta lub inne informacje dotyczące sporu. Jeśli nie otrzymamy treści w ciągu 30 dni w przypadku sporów, w których platforma pozostawiła treści potencjalnie naruszające prawo, możemy użyć hiperłącza dostarczonego przez użytkownika do przejrzania danej treści i podjęcia decyzji. W przypadku wszystkich rodzajów sporów, jeśli nie otrzymamy treści w ciągu 30 dni, możemy podjąć „domyślną decyzję” na korzyść użytkownika.
4. **Podjęcie decyzji:** nasz zespół ekspertów sprawdza treść i niezależnie ustala, czy decyzja platformy była zgodna z jej własnymi zasadami, w tym z wszelkimi standardami platformy lub wyjątkami stosowanymi do tych zasad w odniesieniu do praw człowieka. Albo nie zgadzamy się z platformą („uchylamy” jej decyzję), albo zgadzamy się z platformą („podtrzymujemy” jej decyzję). Wysyłamy wiadomość do użytkownika i platformy, aby poinformować ich o naszej decyzji. Chociaż nasze decyzje nie są wiążące i to od platform zależy, czy je wdrożyć, muszą one angażować się w dobrej wierze. Naciskamy na platformy, aby konsekwentnie informowały użytkownika i nas o tym, czy wdrożyły nasze decyzje.

Aby dowiedzieć się więcej o swoich prawach wynikających z DSA z naszego Przewodnika wspierającego użytkownika, należy kliknąć [tutaj](#).

18 miesięcy po przyjęciu do rozpatrzenia pierwszych sporów nasz drugi „Raport dotyczący przejrzystości” pokazuje wyraźną i rosnącą potrzebę niezależnego przeglądu decyzji podejmowanych przez media społecznościowe.

W ciągu 12 miesięcy objętych niniejszym raportem (kwiecień 2025 r. – marzec 2026 r.)¹ otrzymaliśmy ponad 24 000 zgłoszeń sporów od osób i organizacji w całej UE. Ponad połowa z nich to spory kwa lifikujące się, co oznacza, że mieściły się one w naszym zatwierdzonym zakresie i zawierały wystarczające informacje, abyśmy mogli je rozpatrzyć.² Zauważyliśmy wyraźny wzrost liczby sporów, gdyż w marcu 2026 r. otrzymaliśmy dziewięć razy więcej kwalifikujących się spraw niż w kwietniu 2025 r.

Gdy byliśmy w stanie przejrzeć przedmiotowe treści, średnio w 59% przypadków nie zgodziliśmy się z decyzją platformy. Zarówno w przypadkach dotyczących treści, które zostały usunięte (gdzie w 52% przypadków uchyliliśmy decyzję platformy), jak i w sprawach dotyczących potencjalnie szkodliwych treści, które zostały pozostawione (gdzie w 63% przypadków uchyliliśmy decyzję platformy), rozstrzygnęliśmy na korzyść użytkownika w ponad połowie sytuacji. Pokazuje to znaczenie organów rozstrzygających spory w pomaganiu użytkownikom w kwestionowaniu decyzji platform dotyczących zarówno usuwania treści, jak i pozostawiania szkodliwych treści w mediach społecznościowych.



“Nasze decyzje zaczynają ujawniać schematy widocznych i powtarzających się problemów z tym, w jaki sposób platformy mediów społecznościowych moderują treści.”

Nasze decyzje zaczynają ujawniać schematy widocznych i powtarzających się problemów z tym, w jaki sposób platformy mediów społecznościowych moderują treści. Na przykład w 70% przypadków, w których platformy pozostawiły treści po zgłoszeniu ich jako mowy nienawiści, nie zgodziliśmy się z platformą. Obejmowało to przypadki nienawistnych treści skierowanych przeciwko Romom, migrantom, społecznościom LGBTQI+ i mniejszościom religijnym. W około dwóch trzecich (65%) przypadków, w których platformy usunęły treści za naruszenie ich zasad dotyczących towarów i usług objętych ograniczeniami, również nie zgodziliśmy się z ich decyzją.

¹ Okres ten (kwiecień 2025 r. – marzec 2026 r.) pokrywa się z okresem objętym naszym [ostatnim „Raportem dotyczącym przejrzystości”](#) (listopad 2024 r. – sierpień 2025 r.), ponieważ chcieliśmy w tym raporcie podać dane za cały rok.

² Aby uzyskać więcej informacji na temat zakresu działania Appeals Centre Europe, należy zapoznać się z naszym [Regulaminem](#).

Podczas gdy nasza praca zaczyna pomagać w identyfikowaniu schematów, które wskazują na wadliwe wdrażanie polityk platform, nadal pozostaje kilka wyzwań, z którymi musimy sobie poradzić, aby uczynić pozasądowe rozstrzyganie sporów bardziej efektywnym i skutecznym. Rozczarowuje fakt, że udział przypadków, w których otrzymujemy treści z platform, ustabilizował się. W zdecydowanej większości przypadków związanych z zawieszeniem konta platformy nie są w stanie lub nie chcą udostępniać treści, które pozwalają nam na samodzielną weryfikację ich decyzji.

Prowadzi to obecnie do dużej liczby decyzji domyślnych, w których platforma nie dostarcza treści związanych z kwalifikującym się przypadkiem i podejmujemy decyzję proceduralną na korzyść użytkownika. Co tydzień otrzymujemy wiadomości od sfrustrowanych użytkowników, którzy czują – co zrozumiałe – że proces ten nie spełnił ich oczekiwań. Platformy muszą to zmienić, przysyłając nam treści i zapewniając, że użytkownicy w UE mogą kwestionować decyzje o zawieszeniu konta na mocy DSA.

Wraz z platformami, krajowymi organami regulacyjnymi, Komisją Europejską i – oczywiście – samymi użytkownikami naszym celem jest zapewnienie, aby rozstrzyganie sporów działało na rzecz ludzi i organizacji w UE.



We removed your content



Your content goes against our
Community Standards

Streszczenie dla kierownictwa

Od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r. Appeals Centre Europe:

- otrzymało zgłoszenia dotyczące **ponad 24 000** sporów od osób i organizacji w UE, które zakwestionowały decyzje podjęte przez platformy mediów społecznościowych.
- Średnio oznacza to jeden spór **co 22 minuty**.

Ponad 12 000 tych sporów należało do naszego obszaru działalności.

Do końca marca 2026 r. podjęliśmy **ponad 10 000 decyzji w tych kwalifikujących się sporach:**

- Jeśli chodzi o prawie **3000 decyzji**, w przypadku których **byliśmy w stanie przyjrzeć się treści, nie zgodziliśmy się z decyzją platformy w 59% sytuacji**.
- W przypadku **ponad 7000 spraw** (w których najczęściej użytkownicy kwestionowali zawieszenie konta) nie otrzymaliśmy treści od platformy i **podjęliśmy domyślną decyzję na korzyść użytkownika**.

Nie zgodziliśmy się z decyzjami platform w:

- **75%** przypadków, w których platformy **pozostawiły treści** po otrzymaniu zgłoszenia, że treści te naruszają ich zasady dotyczące **przemocy i przestępstw**
- **70% przypadków, w których platformy pozostawiły treści** po otrzymaniu zgłoszenia, że treści te naruszają ich zasady dotyczące **mowy nienawiści**
- **65%** przypadków, w których platformy **usunęły treści** za naruszenie ich zasad dotyczących **towarów i usług objętych ograniczeniami**

Top 5 krajów pod względem liczby zgłoszonych kwalifikujących się sporów (w liczbach bezwzględnych):

1. Francja
2. Belgia
3. Włochy
4. Hiszpania
5. Niemcy

Top 5 krajów pod względem liczby zgłoszonych kwalifikujących się sporów (na obywatela):

1. Belgia
2. Litwa
3. Cypr
4. Malta
5. Słowacja

Top 5 najważniejszych obszarów polityki kwestionowanych przez Appeals Centre Europe:

1. Mowa nienawiści i nienawistne zachowania
2. Zasady dotyczące kont
3. Nagość i aktywność seksualna dorosłych
4. Wprowadzanie w błąd
5. Oszustwa i wyłudzenia

Od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r.:

W marcu 2026 r. wpłynęło **9 razy więcej kwalifikujących się sporów niż w kwietniu 2025 r.**

Rozszerzyliśmy naszą działalność na **Instagram, Threads, Pinterest i zawieszenia kont.**

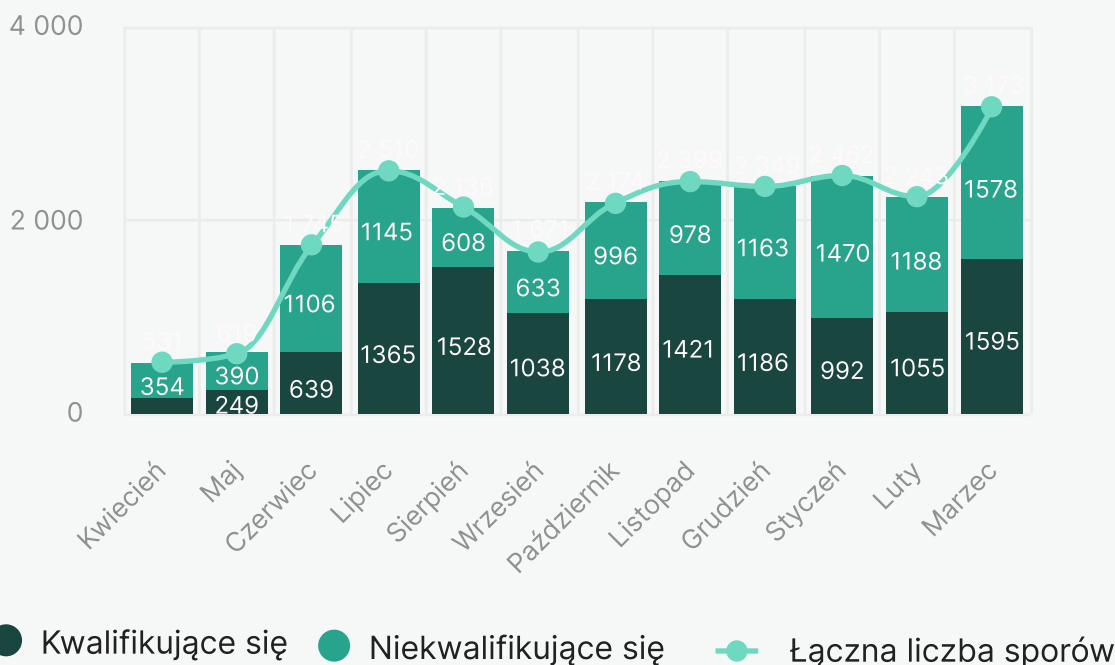
Po naszym ostatnim „Raporcie dotyczącym przejrzystości” **YouTube** przesłał nam **pierwsze treści do sprawdzenia.**

Przekazaliśmy informacje Europejskiej Radzie ds. Usług Cyfrowych i Komisji Europejskiej do użycia w ich **raporcie na temat zagrożeń systemowych, określającym, w jaki sposób spory mogą identyfikować i łagodzić takie zagrożenia.**

Rozszerzyliśmy pulę języków, w których użytkownicy mogą wypełniać nasze formularze zgłoszeniowe, aby uwzględnić **polski**, obok niderlandzkiego, angielskiego, francuskiego, niemieckiego, włoskiego i hiszpańskiego.

Opublikowaliśmy **„Przewodnik wspierający użytkownika”,** aby pomóc ludziom zrozumieć ich prawa wynikające z ustawy o usługach cyfrowych.

Spory zgłoszone od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r.



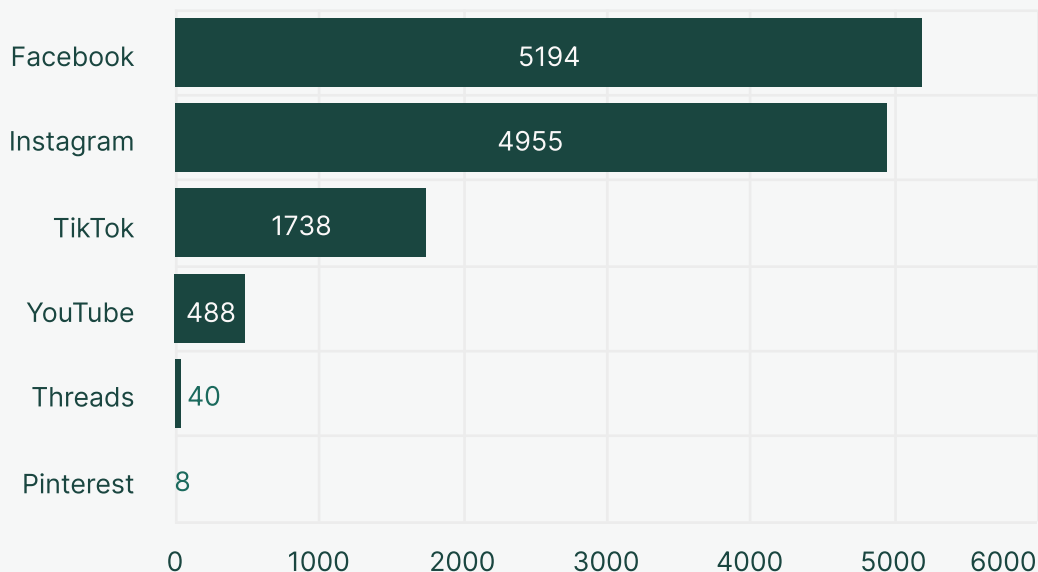
W ciągu roku od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r. zgłoszono nam ponad 24 000 sporów dotyczących osób lub organizacji z całej UE, które pragnęły zakwestionować decyzję podjętą przez platformę mediów społecznościowych.³ Ponad połowa z nich (12 400 sporów) kwalifikowała się do naszej weryfikacji.⁴

W maju 2025 roku zaczęliśmy przyjmować zgłoszenia sporów od użytkowników Instagrama, a następnie spory kwestionujące zawieszenie konta na wszystkich platformach. W kolejnych miesiącach odnotowaliśmy wzrost łącznej liczby i liczby ważnych sporów, otrzymując ponad 2000 sporów miesięcznie od lipca 2025 r. (z wyłączeniem września). Silne zaangażowanie grup użytkowników sprawiło, że marzec 2026 r. był topowym miesiącem pod względem liczby kwalifikujących się sporów i całkowitej liczby sporów; wpłynęło w nim ponad 3000 zgłoszeń.

³ Należy pamiętać, że niektóre liczby na wykresie zgłoszonych sporów różnią się od „Raportu dotyczącego przejrzystości”, który opublikowaliśmy w październiku 2025 r. Ponieważ proces weryfikacji spraw obejmuje wymianę wiadomości z platformami, może to z czasem prowadzić do zmiany klasyfikacji spraw jako kwalifikujących się lub niekwalifikujących się.

⁴ Kwalifikujące się przypadki to te, które należą do naszego obszaru działalności i zawierają wystarczające informacje do ich przetworzenia.

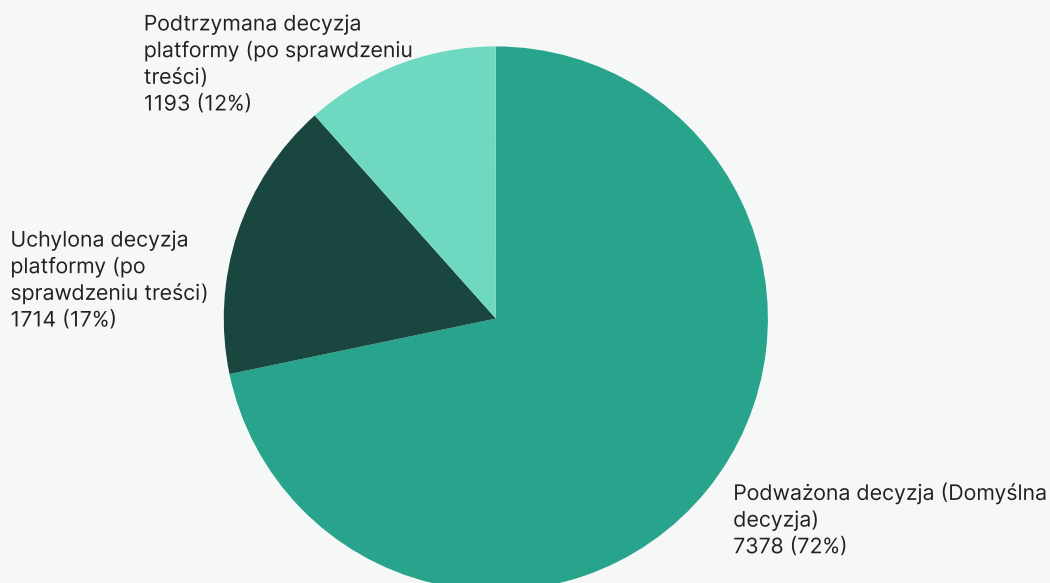
Kwalifikujące się spory w podziale na poszczególne platformy mediów społecznościowych



Spośród 12 400 kwalifikujących się sporów, które zgłoszono nam od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r., większość dotyczyła Facebooka (prawie 5200 sporów) i Instagrama (prawie 5000 sporów). Ponad 1700 kwalifikujących się sporów dotyczyło TikToka, a prawie 500 YouTube'a. Ze względu na niską liczbę sporów dotyczących Threads i Pinteresta dane te nie są dalej wyodrębniane w niniejszym raporcie.

W 44% kwalifikujących się sporów osoby lub organizacje chciały przywrócić swoje konto. W 16% kwalifikujących się sporów osoby lub organizacje chciały przywrócenia własnych treści, podczas gdy w kolejnych 39% kwalifikujących się sporów chciały, aby platforma usunęła treści naruszające zasady. Ponieważ tylko 1% kwalifikujących się sporów dotyczyło użytkowników, którzy chcieli przywrócenia strony lub grupy, dane te nie są dalej wyodrębniane w niniejszym raporcie.

Podział decyzji Appeals Centre Europe



Od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r. Appeals Centre Europe podjęło ponad 10 200 decyzji w sprawie sporów zgłoszonych przez osoby fizyczne i organizacje w całej UE. Czas potrzebny na rozstrzygnięcie sporu jest różny i może wahać się od dwóch tygodni do trzech miesięcy, chociaż wydanie tych decyzji zajęło nam średnio 65 dni.

Jeśli chodzi o prawie 3000 decyzji, w związku z którymi otrzymaliśmy i przejrzeliliśmy treści, uchyliliśmy decyzję platformy w ponad połowie (59%) przypadków.

Pokazuje to, że użytkownicy mediów społecznościowych nie powinni automatycznie zakładać, że platforma ma rację, i powinni pamiętać, że warto zwrócić się do Appeals Centre Europe o niezależną weryfikację.

W pozostałych przypadkach musieliśmy podejmować decyzje domyślne. Oznaczało to, że mimo iż spór kwalifikował się do rozpatrzenia, platforma nie dostarczyła nam treści i podjęliśmy domyślną (proceduralną) decyzję na korzyść użytkownika. W zdecydowanej większości sporów o zawieszenie konta platformy nie dostarczyły nam treści, powodując znaczną frustrację wśród użytkowników. Przyczyny i konsekwencje tego stanu rzeczy dla użytkowników, którzy zgłosili te spory, przedstawiamy w części dotyczącej zawieszonych kont.

Nadal nie zawsze jesteśmy informowani o tym, czy platformy wdrożyły nasze decyzje. Naciskamy jednak na platformy, aby to zapewniały, żeby użytkownicy mogli zrozumieć ostateczny wynik sporu.

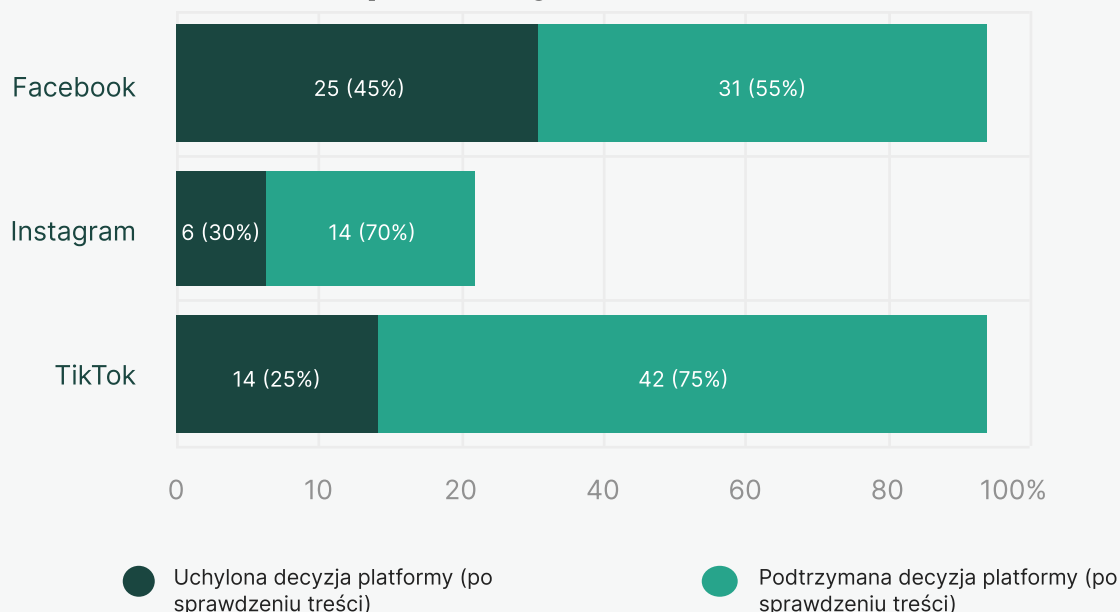
Platforma zawiesiła moje konto

Zakazanie ludziom korzystania z mediów społecznościowych ma realny wpływ: od ograniczania informacji i ekspresji przez zerwanie więzi z przyjaciółmi do utraty cennych wspomnień lub odcięcia kluczowego źródła dochodów. Nic więc dziwnego, że kiedy daliśmy ludziom możliwość zakwestionowania zawieszenia konta w czerwcu 2025 r., szybko stało się to naszym największym rodzajem sporu. Do marca 2026 r. użytkownicy indywidualni wysłali do nas ponad 14 000 próśb o sprawdzenie zawieszenia konta.

Ponad 5000 z tych próśb należało do obszaru naszego zainteresowania. Większość z tych kont została zablokowana za rzekome naruszenia zasad platform dotyczących kont, a następnie za rzekome naruszenia zasad dotyczących nagości i aktywności seksualnej dorosłych oraz zasad dotyczących oszustw i wyłudzeń.

Jednak pomimo otrzymania zgłoszeń tak wielu kwalifikujących się sporów w tym obszarze, do końca marca 2026 r. otrzymaliśmy odpowiednie treści z platform – a tym samym podjęliśmy decyzje – w sprawie mniej niż 150 sporów o zawieszenie konta. Uchyliliśmy, co prawda, decyzje platform tylko w około jednej trzeciej (35%) tych sytuacji, jednak ten zestaw danych jest mniejszy niż w przypadku innych grup sporów. Poniżej szczegółowo omawiamy brak współpracy ze strony platform, który doprowadził do tej sytuacji.

Decyzje o zawieszeniu konta (w rozbiciu na poszczególne platformy)



Problemy związane z udostępnianiem treści

Po otrzymaniu zgłoszenia kwalifikującego się sporu o zawieszenie konta prosimy platformę o ostatnią treść z tego konta, która rzekomo naruszyła zasady. W zdecydowanej większości przypadków platformy nie są jednak w stanie lub nie chcą tego zapewnić. Niekiedy twierdzą, że nie mogą zlokalizować treści, mimo że użytkownik dostarczył nam wszystkie informacje, które jak uzgodniliśmy z platformami – są niezbędne do zidentyfikowania treści.

W innych przypadkach nie dostarczają treści, ale przedstawiają inne informacje, takie jak „bio” profilu użytkownika (co jest mało przydatne). Czasami platformy błędnie twierdzą, że wielokrotne udostępnianie treści potencjalnie naruszających prawo nie wchodzi w zakres art. 21 DSA.

Dla użytkownika, który zgłosił spór, oznacza to jedno: nie możemy zweryfikować decyzji platformy. Naszym kolejnym krokiem jest podjęcie domyślnej decyzji na korzyść użytkownika i wysłanie jej do niego i do platformy. Co tydzień otrzymujemy wiadomości od sfrustrowanych użytkowników, którzy uważają – co jest jak najbardziej zrozumiałe – że proces ten nie spełnił ich oczekiwań.

Obecnie w ramach procesu rekomendacji najlepszych praktyk opracowywane jest pewne rozwiązanie. Platformy, organy pozasądowego rozpatrywania sporów, krajowe organy regulacyjne i Komisję Europejską rozmawiają na temat standardów, które mogłyby pomóc w lepszym rozstrzygnięciu sporów z punktu widzenia wszystkich zainteresowanych stron. W międzyczasie jednak platformy nadal mają obowiązek udostępniać przedmiotowe treści. Wzywamy platformy do dostarczania treści w związku z każdym kwalifikującym się przypadkiem, aby umożliwić użytkownikom korzystanie z ich prawa do niezależnej weryfikacji w ramach DSA.

“

Wzywamy platformy do dostarczania treści w związku z każdym kwalifikującym się przypadkiem, aby umożliwić użytkownikom korzystanie z ich prawa do niezależnej weryfikacji w ramach DSA.”

Studium przypadku: Podtrzymanie decyzji TikToka o zawieszeniu konta użytkownika

W czerwcu 2025 roku użytkownik w Holandii zgłosił spór kwestionujący decyzję TikToka o zawieszeniu konta za naruszenie zasad dotyczących przemocy i przestępstw.

TikTok udostępnił treść, która spowodowała zawieszenie konta i która pochwałała fakt wrzucenia cegły do czyjegoś mieszkania. Po zapoznaniu się z tą treścią zgodziliśmy się z TikTokiem, że promowała ona przemoc lub podlegała do niej, a tym samym naruszała zasady platformy. Następnie wysłaliśmy naszą decyzję do użytkownika i TikToka.

Studium przypadku: Uchylenie decyzji TikToka o zawieszeniu konta użytkownika

W marcu 2025 roku użytkownik z Rumunii zgłosił spór kwestionujący decyzję TikToka o zawieszeniu jego konta za naruszenie zasad dotyczących mowy nienawiści i zachowań nienawistnych. W maju 2025 roku otrzymaliśmy część treści, która spowodowała zawieszenie konta, i stwierdziliśmy, że nie poniża ona osoby z grupy chronionej. W związku z tym zaleciliśmy, aby TikTok przywrócił treść i usunął ostrzeżenie dotyczące konta użytkownika. Następnie wysłaliśmy naszą decyzję do TikToka i użytkownika. TikTok poinformował nas następnie, że wdrożył naszą decyzję.

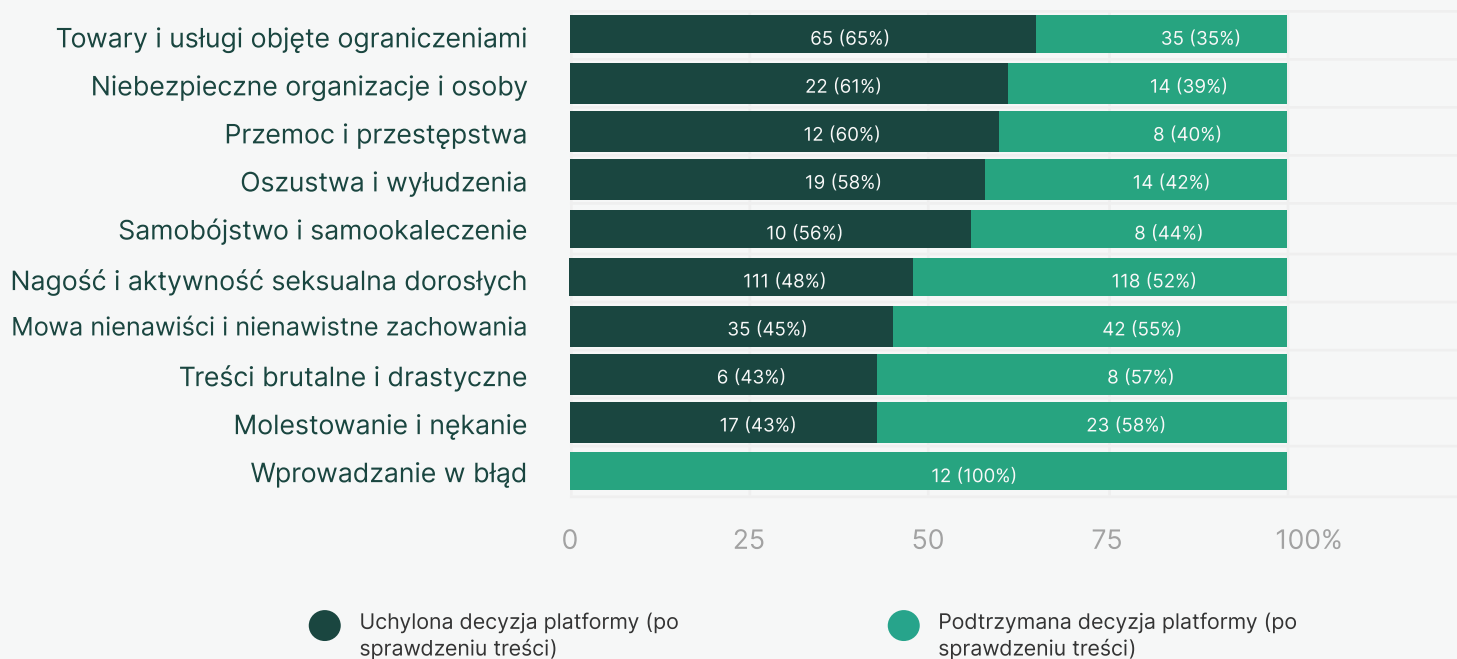
Platforma usunęła moje treści

Od kluczowych informacji zdrowotnych po legalną wypowiedź polityczną – widzieliśmy setki sytuacji w całej UE, w których niesłusznie usunięto treści osób.

Od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r. otrzymaliśmy około 2000 zgłoszeń kwalifikujących się sporów od osób, których treści zostały usunięte za naruszenie zasad platformy. Trzy główne obszary polityki, w których otrzymaliśmy kwalifikujące się spory, to nagość i aktywność seksualna dorosłych, mowa nienawiści i zachowania nienawistne oraz towary i usługi objęte ograniczeniami.

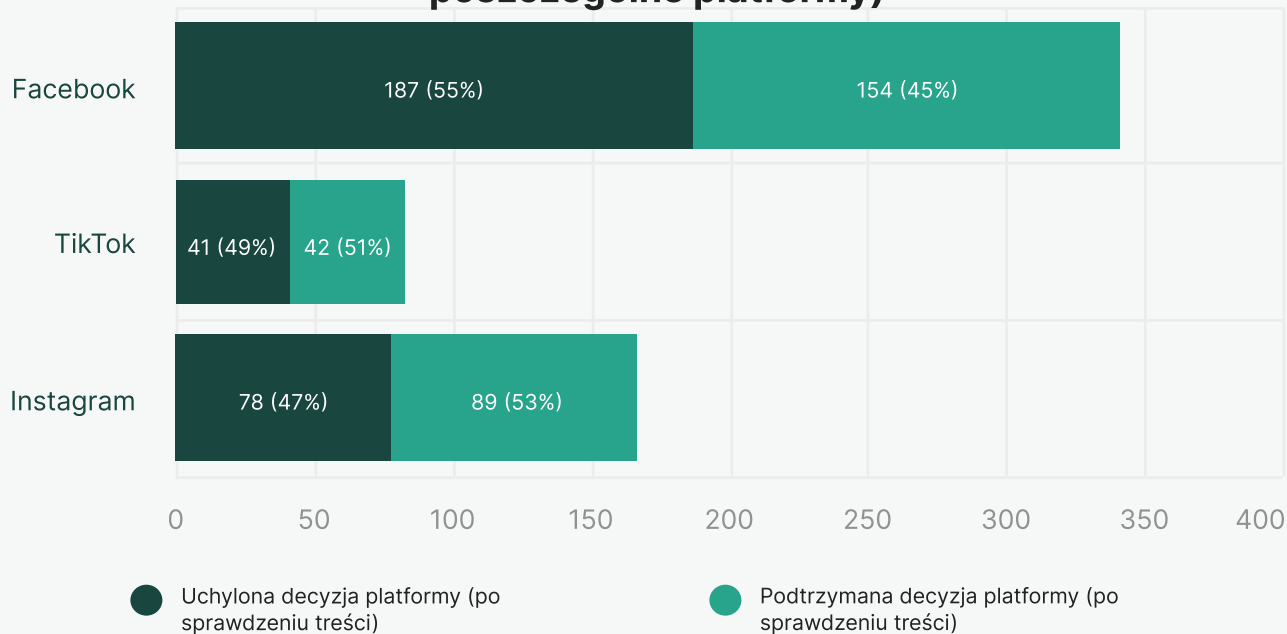
Do końca marca 2026 roku podjęliśmy prawie 1800 decyzji dotyczących treści, które zostały usunięte. W około dwóch trzecich z nich platforma nie dostarczyła nam treści, co doprowadziło do podjęcia domyślnej decyzji na korzyść użytkownika. W blisko 600 pozostałych sprawach, w których platforma udostępniła nam treści, uchyliliśmy decyzję platformy w około połowie (52%) przypadków.

Decyzje platform o usunięciu treści użytkownika (w rozbiciu na poszczególne obszary polityki)



Uchylenie przez nas decyzji platformy o usunięciu treści było najbardziej prawdopodobne w odniesieniu do polityki dotyczącej towarów i usług objętych ograniczeniami – zrobiliśmy to mniej więcej w dwóch trzecich (65%) przypadków. Na kolejnych miejscach znalazły się niebezpieczne organizacje i osoby (uchylenie w 61% przypadków), przemoc i przestępstwa (60%) oraz oszustwa i wyłudzenia (58%).

Decyzje platform o usunięciu treści użytkownika (w rozbiciu na poszczególne platformy)



W przypadku każdej platformy uchyliliśmy jej decyzje o usunięciu treści użytkownika mniej więcej w połowie sytuacji. Dla Facebooka ta liczba wyniosła 55%, dla TikToka – 49%, a dla Instagrama – 47%.

Studium przypadku: Nienaruszające zasad zdjęcie usunięte z Facebooka

W grudniu 2025 roku fotograf z Czech, który robi artystyczne, nagie zdjęcia, zgłosił spór po usunięciu jego zdjęcia z Facebooka. Choć zdjęcie przedstawiało nagą osobę, jej oba sutki były rozmyte zgodnie z zasadami Meta.

Po zapoznaniu się z treścią uchyliliśmy decyzję Meta o usunięciu zdjęcia. Zaleciliśmy przywrócenie zdjęcia i ograniczenie dostępu do użytkowników powyżej 18. roku życia zgodnie z polityką Meta dotyczącą nagości i aktywności seksualnej dorosłych. Swoją decyzję wysłaliśmy do Meta i zainteresowanego użytkownika. W marcu 2026 roku Meta wdrożyła naszą decyzję i przywróciła zdjęcie na Facebooku.

Platforma pozostawiła potencjalnie szkodliwe treści

Nienawiść, nękanie i inne rodzaje naruszających zasady treści mają realne konsekwencje. Appeals Centre Europe otrzymało wiele tysięcy zgłoszeń sporów dotyczących takich treści, w tym antysemickich, islamofobicznych, mizoginicznych, rasistowskich, ksenofobicznych, antyromskich, homofobicznych i transfobicznych ataków na osoby i społeczności.

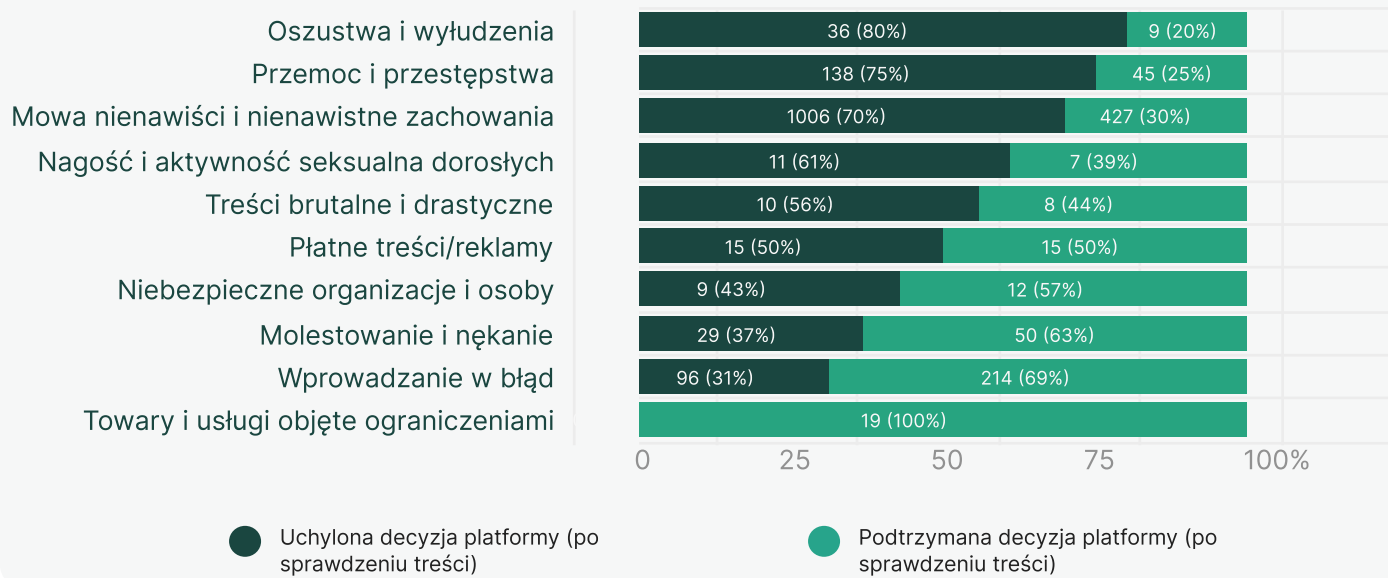
Od kwietnia 2025 r. do marca 2026 r. otrzymaliśmy prawie 5000 zgłoszeń kwalifikujących się sporów od organizacji i osób fizycznych dotyczących potencjalnie naruszających treści, które pozostały na platformach mediów społecznościowych. Trzy główne obszary polityki, których dotyczyły kwalifikujące się spory, to mowa nienawiści i zachowania nienawistne, dezinformacja oraz przemoc i przestępstwa.

W odniesieniu do prawie 5000 kwalifikujących się sporów, które nam zgłoszono w tym obszarze, do końca marca 2026 r. podjęliśmy ponad 3200 decyzji.

W około 1100 z tych przypadków platforma nie dostarczyła nam treści, co doprowadziło do podjęcia przez nas domyślnej decyzji na korzyść użytkownika. W pozostałych 2100 przypadkach przejrzelismy związaną ze sprawą treść i podjęliśmy decyzję. Jeśli chodzi o te sprawy, uchyliliśmy decyzję platformy w prawie dwóch trzecich (63%) przypadków. Jest to najwyższy wskaźnik uchyleń spośród wszystkich rodzajów sporów.

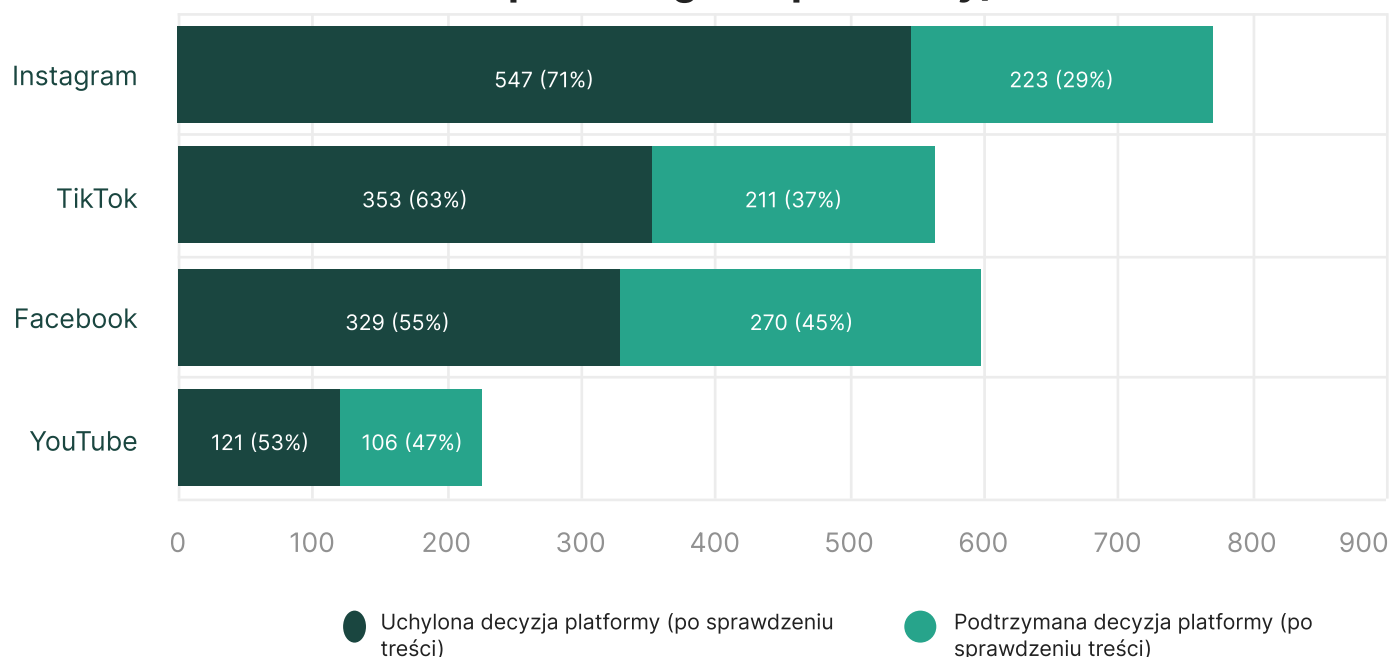
Chociaż niepokojące jest to, że platformy tak często zostawiają treści, które naruszają ich zasady, pozytywne jest to, że tak wiele osób i organizacji zgłaszało spory w tym obszarze, a robiąc to, pokazało, gdzie platformy muszą poprawić wdrażanie swoich zasad. Istotne jest zatem, aby osoby i organizacje miały łatwy dostęp i mogły korzystać ze swojego prawa do zgłaszania naruszeń zasad platform na mocy artykułów 20 i 21 DSA.

Decyzje o pozostawieniu treści na platformie (w rozbiciu na poszczególne obszary polityki)



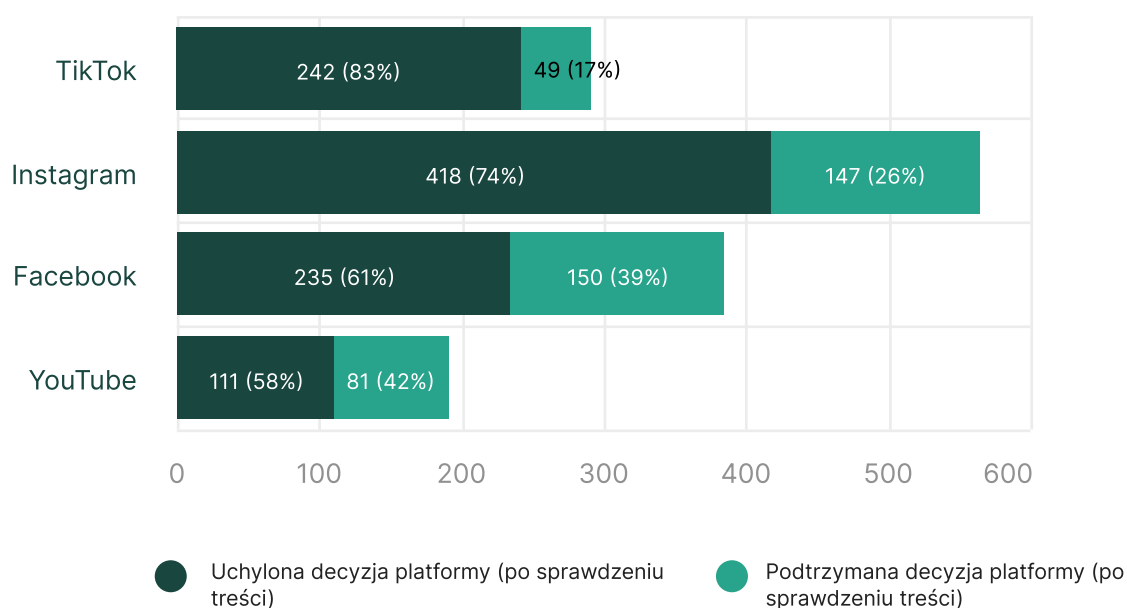
Uchylenie przez nas decyzji platformy o usunięciu treści było najbardziej prawdopodobne w obszarze zasad dotyczących oszustw i wyłudzeń, co zrobiliśmy w 80% przypadków. Choć ten wskaźnik opiera się na małej próbie 45 spraw (ponieważ rozszerzyliśmy działalność na oszustwa i wyłudzenia dopiero w grudniu 2025 r.), będziemy śledzić, czy ten wskaźnik pozostanie wysoki, w miarę jak będziemy podejmować więcej decyzji w tym obszarze. Jeśli chodzi o przemoc i przestępstwa, uchyliliśmy decyzje platform w 75% przypadków, a jeśli chodzi o decyzje o pozostawieniu treści zgłoszonych jako mowa nienawiści – w 70% przypadków.

Decyzje o pozostawieniu treści na platformie (w rozbiciu na poszczególne platformy)



W przypadku wszystkich platform uchyliliśmy decyzje o pozostawieniu potencjalnie szkodliwych treści co najmniej w połowie przypadków, o ile nie częściej. Jeśli chodzi o wszystkie rodzaje zasad, w tym obszarze najczęściej uchylaliśmy decyzje Instagrama (71% przypadków), a następnie TikToka (63%), Facebooka (55%) i YouTube'a (53%).

Decyzje platform o pozostawieniu treści zgłoszonych jako mowa nienawiści (w rozbiciu na poszczególne platformy)



Po podjęciu ponad 1400 decyzji po przejrzaniu treści, które zostały pozostawione przez platformy po zgłoszeniu ich jako mowa nienawiści, dysponujemy znaczącym zbiorem danych w tym obszarze. Aby uzyskać więcej informacji, rozbiliśmy je na poszczególne platformy.

W sytuacjach, w których sprawdziliśmy treści, uchyliliśmy decyzje każdej platformy o pozostawieniu potencjalnej mowy nienawiści w sprawach stanowiących od połowy do czterech piątych przypadków. Najczęściej uchylaliśmy decyzje TikToka (83%), a następnie Instagrama (74%), Facebooka (61%) i YouTube'a (58%).

Studium przypadku: Zmanipulowana wiadomość o wojnie ukraińsko-rosyjskiej

W marcu 2026 roku organizacja non-profit zajmująca się rozwojem mediów o nazwie International Media Support (IMS) zgłosiła spór o film na TikToku dotyczący naruszenia polityki dezinformacji platformy.

Film, który można oglądać w UE, pokazuje prezentera wiadomości mówiącego o wystrzeleniu przez Rosję pocisków rakietowych na Ukrainę. Wyraźnie widać, że film został zmanipulowany za pomocą AI. Lektor został dodany przez osobę, która opublikowała tę treść, a słowa zostały sztucznie zsynchronizowane z ruchem warg prezentera.

Sztuczny głos lektora i montaż oznaczały, że film korzystał z zaufanego źródła wiadomości, aby wprowadzić ludzi w błąd w sprawie o znaczeniu publicznym. Z tego powodu uznaliśmy, że naruszył zasady TikToka dotyczące treści generowanych przez AI i uchyliliśmy decyzję platformy o pozostawieniu filmu. Następnie wysłaliśmy naszą decyzję do IMS i TikToka. W połowie kwietnia film był w dalszym ciągu dostępny online, a TikTok nie wdrożył naszej decyzji.

IMS zaobserwował ostatnio znaczną liczbę podobnych filmów wygenerowanych przez AI i uważa, że stanowią one przykłady szerszego zjawiska polegającego na prezentowaniu treści zmanipulowanych przez AI związanych z wojną między Rosją a Ukrainą.

Zgłoszenia od grup użytkowników

Grupy użytkowników często stają przed wyjątkowymi wyzwaniami, gdy treści są usuwane lub szkodliwe treści są pozostawiane przez platformy mediów społecznościowych. Dotychczas otrzymaliśmy od takich podmiotów w całej UE, w tym organizacji społeczeństwa obywatelskiego promujących wolność i różnorodność mediów, tysiące zgłoszeń sporów.

Organizacje te wykorzystują swoje prawa wynikające z DSA do reprezentowania zbiorowego interesu i zapewnienia prawidłowego stosowania własnych zasad przez platformy. W tej sekcji przedstawiamy, w jaki sposób grupy użytkowników z powodzeniem korzystają z DSA.

Organizacje społeczeństwa obywatelskiego: identyfikacja zagrożeń systemowych

Wiele grup użytkowników przesłało nam dużą liczbę spraw dotyczących potencjalnie szkodliwych treści pozostawionych na platformach mediów społecznościowych. Gdy podejmowaliśmy decyzje w tych sprawach, stało się jasne, że dość często szkodliwe treści dotyczące konkretnej grupy lub problemu wymykają się kontroli moderacyjnej platformy i pozostają online. W wielu przypadkach organizacje dążą do usunięcia konkretnych przypadków potencjalnie naruszających treści, a także budują zbiory danych, które mogą wykorzystywać do identyfikacji zagrożeń systemowych i opowiadania się za zmianą. Należy pamiętać, że podejmujemy decyzje dotyczące indywidualnych, zgłoszonych sporów, nie uwzględniając ogólnych spostrzeżeń politycznych.

W marcu 2026 r. Europejska Rada ds. Usług Cyfrowych i Komisja Europejska zaprosiły nas do podzielenia się uwagami w związku z drugą edycją raportu na temat zagrożeń systemowych, wymaganego na podstawie art. 35 DSA. W odpowiedzi przedstawiliśmy przykłady sporów zgłoszonych nam przez trzy organizacje społeczeństwa obywatelskiego koncentrujące się na mowie nienawiści:

- **digiQ** – słowackie stowarzyszenie obywatelskie zajmujące się bezpieczeństwem cyfrowym i zapobieganiem ryzyku.
- **Stowarzyszenie 'NEVER AGAIN'** – polska organizacja społeczeństwa obywatelskiego, która prowadzi kampanie przeciwko rasizmowi, antysemityzmowi i ksenofobii na rzecz pokoju, dialogu międzykulturowego i praw człowieka.
- **Media Diversity Institute Global (MDI Global)** – międzynarodowa organizacja zajmująca się rozwojem mediów i umiejętnościami czytania i pisania z siedzibą w Belgii, która działa na rzecz zachęcania do dokładnego i szczegółowego informowania w mediach o kwestiach dotyczących rasy, religii, pochodzenia etnicznego, klasy, wieku, niepełnosprawności, płci i tożsamości seksualnej.

W ponad 1000 sporów zgłoszonych nam przez te organizacje, w których przeglądaliśmy treści pozostawione na Facebooku, Instagramie, TikToku lub YouTube, uchyliliśmy decyzję platformy w ponad dwóch trzecich (68%) przypadków. Komisja Europejska zachęcała nas do opublikowania naszych spostrzeżeń w ich raporcie. Za zgodą samych organizacji poniżej zamieszczamy streszczenia zgłoszonych przez nie sporów i zidentyfikowanych przez nie zagrożeń systemowych.

Studium przypadku: digiQ (Słowacja)

digiQ zgłosiła spory dotyczące treści w mediach społecznościowych atakujących grupy, w tym społeczność romską, społeczność LGBTQI+, migrantów, uchodźców i osoby ubiegające się o azyl oraz mniejszości religijne, zwłaszcza muzułmanów i Żydów. Obejmowały one treści, które zachęcały ludzi do przemocy, twierdziły, że grupy te są gorsze fizycznie lub psychicznie, lub im uwłaczały. Zdecydowana większość tych sporów zawierała mowę nienawiści w języku słowackim, która albo nie została wykryta przez system automatycznego filtrowania stosowany przez platformy mediów społecznościowych, albo w ogóle nie została oceniona przez platformy.

W zdecydowanej większości (84%) sporów zgłoszonych przez digiQ, w których przejrzelismy treści, uznaliśmy, że naruszają one politykę platformy dotyczącą mowy nienawiści, i uchyliliśmy decyzję platformy.

Studium przypadku: Stowarzyszenie „NIGDY WIĘCEJ” (Polska)

Stowarzyszenie „NIGDY WIĘCEJ” zgłaszało spory, w których szkodliwa mowa nienawiści została wzmocniona przez prominentnych polityków i osoby publiczne za pośrednictwem mediów społecznościowych, co miało negatywny wpływ na dyskurs publiczny w Polsce.

Obejmowały one mowę nienawiści, w tym pochwałę przemocy, przeciwko mniejszościom, migrantom, uchodźcom i osobom ubiegającym się o azyl oraz ofiarom Holokaustu. Zdecydowana większość tych sporów dotyczyła treści w języku polskim, a nadrzędnym tematem był antysemityzm. Nieusuwanie mowy nienawiści, treści promujących negowanie Holokaustu oraz dehumanizujących wypowiedzi przeciwko mniejszościom, migrantom i uchodźcom, jak wskazuje Stowarzyszenie „NIGDY WIĘCEJ”, stwarza ryzyko znormalizowania wrogości i przemocy.

W zdecydowanej większości (64%) sporów zgłoszonych przez Stowarzyszenie „NIGDY WIĘCEJ”, w których przeglądaliśmy treści, uchyliliśmy decyzję platformy mediów społecznościowych.

Studium przypadku: MDI Global (Belgia)

MDI Global zidentyfikowało spory, w przypadku których źle skalibrowane systemy moderowania treści pozwalają na wzrost napięć etnicznych w społecznościach diaspory bałkańskiej w UE, przyczyniając się do radykalizacji członków grup etnicznych dotkniętych wojnami w latach dziewięćdziesiątych. Znaczna część zgłaszanej nienawiści etnicznej była wymierzona w migrantów i uchodźców, co wynikało z nietolerancji wobec mniejszości rasowych. Dotyczy to zarówno migrantów na Bałkanach Zachodnich, jak i UE, a także podsyca wrogość rasową i etniczną w diasporze bałkańskiej. Spory obejmowały mowę nienawiści skierowaną do grup etnicznych, kobiet i grup LGBTIQ+, zawierającą obelgi, odczuwające porównania, wezwania do wyrządzenia im krzywdy i wyrażanie nadziei, że stanie im się krzywda, oraz bezpodstawne zarzuty niemoralności i przestępczości wobec nich.

W dwóch trzecich (67%) sporów zgłoszonych przez MDI Global, w których przeglądaliśmy treści, uchyliliśmy decyzję platformy mediów społecznościowych.

Pomimo przekazania ponad 1000 decyzji w tych sprawach Facebookowi, Instagramowi, TikToku i YouTube'owi, wiemy tylko o kilku przypadkach, w których platformy wdrożyły naszą decyzję. Jeśli chodzi o pozostałe sprawy, platforma albo odrzuciła nasze decyzje, albo w ogóle nie zareagowała. Oznacza to, że w zdecydowanej większości tych przypadków treści naruszające pozostają online, powodując ciągłe szkody dotyczące przedmiotowych osób i społeczności.

Artykuł 35 ust. 1 lit. g DSA wymienia wykonywanie decyzji organów pozasądowego rozstrzygania sporów, takich jak Appeals Centre Europe, jako sposób na ograniczanie zagrożeń systemowych. W związku z tym zdecydowanie zachęcamy platformy do wdrażania tych decyzji i usuwania treści naruszających ustalone zasady.

Przyszłe obszary współpracy

Chociaż otrzymaliśmy wiele spraw od organizacji społeczeństwa obywatelskiego, zdajemy sobie również sprawę, że podmioty z innych obszarów, w tym sportu, a także twórcy treści, instytucje finansowe i organy konsumenckie zaczynają korzystać z DSA i zgłaszać spory. Poniżej krótko przedstawiamy kilka znanych nam przykładów.

Strony związane ze sportem

Każdego dnia sportowcy, urzędnicy i kibice spotykają się z nienawiścią i znęcaniem się w Internecie, co stanowi wyraźne naruszenie różnych wytycznych dotyczących mowy nienawiści oraz zastraszania i nękania sformułowanych przez platformy. Dotychczas zgłoszono nam setki sporów dotyczących naruszających zasady treści skierowanych przeciwko tym grupom. Oprócz otrzymania natychmiastowego środka zaradczego w postaci otrzymanej decyzji kilka organów sportowych wskazało, że zamierza gromadzić informacje związane z pomyślnie rozstrzygniętymi sporami w formie zbiorów danych, aby pomóc w identyfikacji zagrożeń systemowych.



Studium przypadku: rasistowskie zniewagi na Instagramie po meczu Ligi Mistrzów

W marcu 2026 roku organizacja non-profit o nazwie Vigilia Tech zgłosiła setki sporów dotyczących treści rasistowskich widocznych w UE opublikowanych na Instagramie podczas lub po meczu Ligi Mistrzów Liverpool – Galatasaray. Wiele z nich dotyczyło komentarzy porównujących czarnoskórych piłkarzy do małp. Tego rodzaju odczułowieczające porównania są zabronione przez politykę Meta dotyczącą nienawistnych zachowań. We wszystkich 20 przypadkach, w których do tej pory zapoznaliśmy się z treścią, uchyliliśmy decyzję Meta i zaleciliśmy usunięcie treści. Kilka z tych rasistowskich postów pozostaje jednak na Instagramie.

Współpraca z United Against Online Abuse (UAOA)

Założona przez prezesa FIA, Mohammeda Bena Sulayema, w 2023 roku United Against Online Abuse (UAOA) jest globalną koalicją prowadzącą walkę z nadużyciami internetowymi w sporcie. Wspierane przez Fundację FIA stowarzyszenie UAOA otrzymało również finansowanie z programu ERASMUS Komisji Europejskiej w celu opracowania ram ogółouropejskich. Inicjatywa ta jest pilotowana przez kluby członkowskie FIA w Hiszpanii (Royal Spanish Automobile Federation), Słowenii (Autosport Federation of Slovenia), Czechach (Autoclub of the Czech Republic) i Szwecji (Swedish Automobile Sports Federation). Celem tych działań jest pomoc federacjom i klubom w zwiększaniu bezpieczeństwa i ochrony ich personelu, społeczności i sportu przed nadużyciami online. Wspierając proces budowania potencjału tego programu, Appeals Centre będzie przyjmować zgłoszenia sporów od klubów FIA, umożliwiając UAOA zbudowanie jaśniejszego obrazu mowy nienawiści i nadużyć w sporcie motorowym oraz identyfikację wszelkich zagrożeń systemowych.

Instytucje finansowe i organy konsumenckie

Odkąd rozszerzyliśmy działalność na oszustwa i wyłudzenia w grudniu 2025 r., otrzymujemy coraz więcej zgłoszeń sporów w tym obszarze – od wprowadzających w błąd ofert dotyczących kryptowalut, pożyczek i inwestycji po propozycje typu „rozwiążemy Twoje problemy finansowe” i oszustwa związane z rozdawaniem prezentów.

W marcu 2026 roku zgłoszono nam więcej kwalifikujących się sporów dotyczących oszustw i wyłudzeń niż w jakimkolwiek innym obszarze polityki. Od początku 2026 roku, kiedy zaczęliśmy rozpatrywać sprawy potencjalnych oszustw i wyłudzeń, podjęliśmy 45 decyzji dotyczących związanych z wyłudzeniami treści pozostawionych przez platformy, z czego w 80% przypadków uchyliliśmy decyzję platformy.



Jest to najwyższy wskaźnik uchyleń ze wszystkich obszarów polityki, co wskazuje, że platformy mogą pozostawiać znaczną ilość treści naruszających zasady w tym obszarze.

Rozumiemy, że wiele organów konsumenckich, organizacji walczących z wyłudzeniami i instytucji finansowych jest zainteresowanych wykorzystaniem informacji zabranych w procesie podejmowania decyzji dotyczących sporów zgłoszonych do Appeals Centre w celu nakreślenia jaśniejszego obrazu wyłudzeń w mediach społecznościowych, aby ostatecznie pomóc tym stronom w rozwiązaniu tego problemu.

Twórcy treści

Influencerzy utrzymują się z tworzenia treści. Jednak każdego tygodnia ich treści są pozbawiane możliwości monetyzacji lub ich konta są zawieszane. Organy rozstrzygające spory, takie jak Appeals Centre Europe, oferują twórcom treści bezpłatny, niezależny sposób kwestionowania decyzji platform i pomagają chronić ich źródła utrzymania.

Współpraca z platformami

Regularnie współpracujemy z platformami z kręgu naszego zainteresowania. Poniżej przedstawiamy każdą z nich po kolei: Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest, TikTok i YouTube. W przypadku każdej z nich podkreślamy, co uważamy za problem najpilniejszy, który platforma musi rozwiązać. Poniżej przedstawiamy konkretne problemy związane z poszczególnymi platformami, jednak wszystkie platformy muszą robić więcej, aby informować swoich użytkowników w UE o organach rozstrzygających spory.



Meta (Facebook, Instagram, Threads)



Pomimo otrzymania przez nas zgłoszeń ponad 4600 kwalifikujących się sporów dotyczących zawieszenia konta na Facebooku i Instagramie od osób w całej UE Meta przekazała nam treści tylko w mniej niż 100 z tych przypadków. Powoduje to znaczną frustrację wśród użytkowników, ponieważ nie jesteśmy w stanie samodzielnie zweryfikować podstaw zawieszenia ich konta.



Pinterest



Miedzy wrześniem 2025 r., kiedy rozszerzyliśmy działalność na Pinterest, a marcem 2026 r. zgłoszono nam tylko osiem kwalifikujących się sporów. Chociaż Pinterest ma mniej użytkowników niż inne platformy, którymi się zajmujemy, zasugerowaliśmy jej, w jaki sposób może jaśniej informować swoich użytkowników o organach rozstrzygania sporów.

TikTok

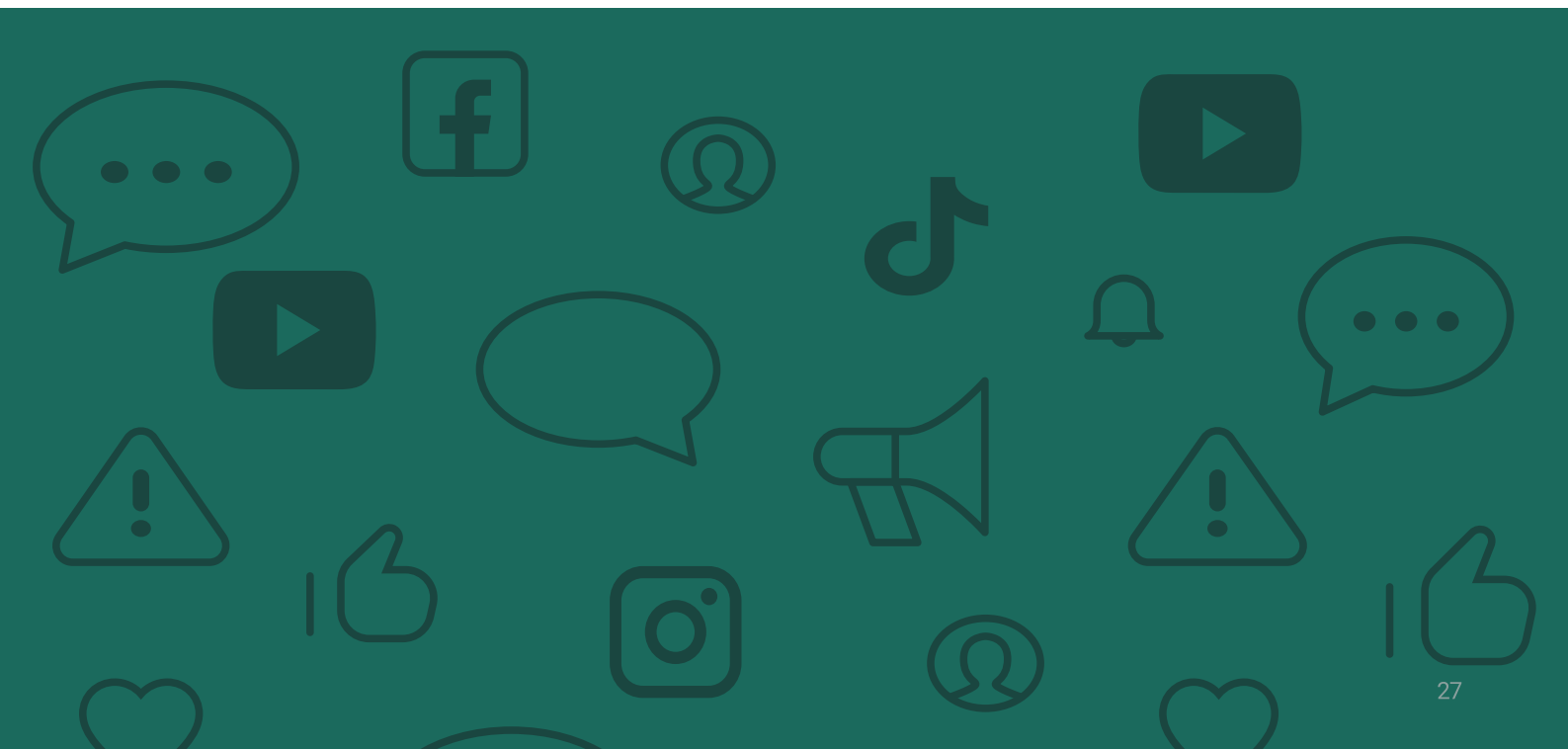


W lipcu 2025 r. organizacja Network of Out-of-court Dispute Settlement Bodies (sieć organów pozasądowego rozstrzygania sporów, ODS Network), której członkiem-założycielem było Appeals Centre, wystosowała do TikToka pismo domagające się ulepszenia systemu informowania użytkowników, w tym zapewnienia jego zgodności z Europejskim aktem o dostępności. W sierpniu 2025 roku TikTok odpowiedział, że spodziewa się wprowadzenia zmian do końca 2025 roku. W grudniu 2025 roku skontaktowaliśmy się z TikTokiem w sprawie tych zmian, ale nie otrzymaliśmy odpowiedzi.

YouTube



Od naszego ostatniego „Raportu dotyczącego przejrzystości” w październiku 2025 roku sfinalizowaliśmy z YouTube’em umowę o udostępnianiu danych i otrzymaliśmy pierwsze treści z platformy. Nasze obawy wzbudza jednak fakt, że YouTube nadal twierdzi, że komentarze nie podlegają uregulowaniom wynikającym z DSA.



Co dalej?

W ubiegłym roku poczyniliśmy znaczne postępy, otrzymując ponad 24 000 zgłoszeń sporów, dodając nowe platformy i obszary polityki, otrzymując pierwsze treści ze wszystkich platform mediów społecznościowych i wykazując związek między decyzjami dotyczącymi sporów a zagrożeniami systemowymi. Wciąż jednak pozostaje wiele do zrobienia, aby stworzyć w pełni funkcjonujący system rozstrzygania sporów, który będzie działał na rzecz osób w całej UE.

W ciągu pozostałej części 2026 r. i w 2027 r. wprowadzimy kilka zmian w celu poprawy naszych usług, w tym:

- **Rozszerzanie działalności na nowe platformy, obszary polityki i języki.**
 - Chcemy, aby korzyści z rozstrzygania sporów odnosiło jak najwięcej osób. W związku z naszymi niedawnymi rozszerzeniami o obszary polityki, takie jak reklamy, oraz nowe języki, takie jak polski, będziemy rozwijać naszą działalność, obejmując kolejne platformy mediów społecznościowych.
- **Szybsze i bardziej szczegółowe podejmowanie decyzji.**
 - Niedawno podjęliśmy kroki w celu skrócenia czasu rozpatrywania spraw, co oznacza, że użytkownicy powinni szybciej otrzymywać swoje decyzje. Przeredagowaliśmy również nasze szablony decyzyjne, aby były mniej techniczne i łatwiejsze do zrozumienia. Będziemy przekazywać też platformom, osobom i organizacjom więcej informacji o tym, dlaczego podjęliśmy taką, a nie inną decyzję.
- W 2026 roku będzie realizowany proces **rekomendacji najlepszych praktyk**. W jego ramach platformy, organy pozasądowego rozstrzygania sporów, krajowe organy regulacyjne i Komisja Europejska postarają się określić standardy, których celem będzie to, aby rozstrzygnięcie sporów było bardziej efektywne dla wszystkich stron.

- W ramach ODS będziemy naciskać – w imieniu naszych obecnych i przyszłych użytkowników – na kilka kluczowych ulepszeń:
 - **Upewnienie się, że platformy informują swoich użytkowników o organach rozstrzygania sporów.** Pomimo jasnych obowiązków w zakresie informowania użytkowników o organach rozstrzygania sporów w sposób jasny, dostępny i przyjazny dla użytkownika platformy nie poczyniły postępów w tym zakresie. Będziemy nadal naciskać na platformy, aby w swoich wewnętrznych procedurach odwoławczych, podstawach prawnych i witrynach internetowych umieszczały informacje o organach rozstrzygania sporów.
 - **Zwiększenie liczby przypadków, w których otrzymujemy treści do przejrzenia.** Obecnie liczba domyślnych decyzji, w przypadku których platforma nie udostępnia nam treści do sprawdzenia, jest zbyt duża. Dotyczy to zwłaszcza sporów dotyczących zawieszenia konta, które mają duże znaczenie dla użytkowników.
 - **Uzyskiwanie informacji, czy platformy wdrożyły nasze decyzje.** Pomimo tego, że decyzje organów rozstrzygania sporów nie są wiążące, platformy są zobowiązane do angażowania się w proces decyzyjny w dobrej wierze. W ramach tego prosimy platformy o pomoc we wspieraniu użytkowników przez informowanie nas, czy wdrożyły nasze decyzje. Możemy wówczas przekazać te informacje użytkownikom.



Podobał mi się ten raport! Co mogę teraz zrobić?

Niezależnie od tego, czy reprezentujesz organizację członkowską, organizację społeczeństwa obywatelskiego czy po prostu jesteś osobą, która lubi korzystać z mediów społecznościowych, pomóż nam rozpowszechniać informacje! Udostępnij ten raport, wspomnij o nas w swojej witrynie internetowej, umieść nas w swoim newsletterze lub powiedz o nas komuś, kogo znasz:

Napisz na adres communications@appealscentre.eu aby dowiedzieć się więcej o nas i o tym, jak zgłaszać spory.

Załącz konto na stronie www.appealscentre.eu/pl ai zgłoś swój spór!