

Procedura mechanizmu składania skarg



Wprowadzenie do mechanizmu składania skarg firmy Ford

Wprowadzenie do mechanizmu składania skarg firmy Ford

Firma Ford Motor Company angażuje się w budowanie lepszego świata, w którym każdy może swobodnie się poruszać i realizować swoje marzenia. Staramy się poprawiać dostęp do transportu, chronić nasze środowisko, promować zdrowie i dobrobyt otaczających nas społeczności oraz szanować prawa ludzi, którzy je zamieszkują. Nasze zaangażowanie w osiąganie pozytywnych wyników i poszanowanie praw człowieka jest zapisane w naszej polityce „Jesteśmy zaangażowani w ochronę praw człowieka i środowiska” oraz we wszystkim, co robimy. Zobowiązujemy się do przestrzegania Zasad przewodnich Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ) dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wszystkich obowiązujących przepisów dotyczących należytej staranności w łańcuchu dostaw, a także odpowiednio dostosowujemy nasze procesy należytej staranności.

Zobowiązujemy się do ochrony [praw człowieka oraz środowiska](#).

W naszych ugruntowanych politykach określono sposób, w jaki prowadzimy naszą działalność z poszanowaniem praw człowieka i środowiska, w tym dostawców i partnerów biznesowych firmy Ford.

W związku z tym w [Kodeksie postępowania dostawców](#) określono zarówno nasze wymagania, jak i oczekiwania w zakresie relacji z dostawcami w obszarach praw człowieka, środowiska, odpowiedzialnego pozyskiwania materiałów, odpowiedzialnych i zgodnych z prawem praktyk biznesowych oraz związanego z tym wdrażania tych zasad. Wyraźnie wymagamy od naszych dostawców przestrzegania wszystkich obowiązujących polityk firmy Ford, przestrzegania lub przekraczania wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji oraz włączania ich do własnego łańcucha dostaw i współpracy z własnymi dostawcami.

Opisana poniżej procedura składania skarg stanowi zasadniczy element służący przestrzeganiu i ochronie Zasad przewodnich Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ) dotyczących biznesu i praw człowieka, innych odpowiednich przepisów i wytycznych oraz opartych na nich wartości korporacyjnych. Procedura składania skarg stanowi dla nas ważny system wczesnego ostrzegania, umożliwiający wykrycie i zbadanie ewentualnych naruszeń praw i skarg oraz podejmowanie odpowiednich działań w celu ich natychmiastowego naprawienia. W idealnym przypadku informacje otrzymujemy na tak wczesnym etapie, że możemy podjąć odpowiednie środki zaradcze, zanim ludzie lub środowisko ucierpią.

Początek mechanizmu składania skarg

02

- 5 - Grupa osób, których dotyczy skarga i treść skargi
- 5 - Dostępność za pośrednictwem różnych mediów
- 7 - Język postępowania
- 7 - Poufność tożsamości

Początek mechanizmu składania skarg

Mechanizm składania skarg obejmuje następujące obszary naruszeń prawa i skarg w naszym łańcuchu dostaw obsługiwanych przez dostawców bezpośrednich lub pośrednich:

- Naruszenia i nadużycia praw człowieka wynikające z naruszeń umów międzynarodowych, takich jak
 - Międzynarodowa Karta Praw Człowieka (Powszechna Deklaracja Praw Człowieka Organizacji Narodów Zjednoczonych i jej dwa pakty) z 1948 roku
 - Deklaracja Międzynarodowej Organizacji Pracy (ILO) w sprawie podstawowych zasad i praw w pracy (1998)
 - Zasady przewodnie Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ) dotyczące biznesu i praw człowieka (2011)
 - Wytyczne Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw wielonarodowych (wydanie z 2011 roku)
 - Zasady ONZ dotyczące wzmacniania pozycji kobiet (2010)
- Naruszenia i nadużycia środowiskowe wynikające z naruszeń umów międzynarodowych, takich jak
 - Wytyczne OECD dotyczące odpowiedzialnych łańcuchów dostaw minerałów z obszarów dotkniętych konfliktami i obszarów wysokiego ryzyka (wydanie z 2016 roku)
 - Inicjatywy UN CEO Water Mandate

- Konwencja z Minamaty w sprawie rtęci z dnia 10 października 2013 r. (Konwencja z Minamaty)
- Naruszenia przepisów prawa i skargi wynikające z naruszeń wytycznych wewnętrznych lub branżowych, np
 - Kodeks postępowania dostawców
 - Zasady przewodnie dla branży motoryzacyjnej (2017)
- Naruszenia przepisów prawa i nadużycia wynikające z naruszeń obowiązujących przepisów, takich jak niemiecka ustawa o należytej staranności w łańcuchu dostaw (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz–LkSG)

Grupa osób, których dotyczy skarga i treść skargi

1. **Grupa osób**
Zasadniczo każda osoba może złożyć skargę dotyczącą ewentualnych naruszeń prawa i skarg w naszym łańcuchu dostaw, które mają wpływ na bezpośrednich lub pośrednich dostawców, za pośrednictwem naszych odpowiednich kanałów raportowania.
2. **Treść skargi i opis stanu faktycznego**
Poniższe informacje pomogą w dalszym badaniu i zapewnieniu efektywności, ale nie są obowiązkowe:
 - **Gdzie** (np. nazwa dostawcy z adresem)
 - **Kiedy?** (np. data i godzina zaobserwowania naruszenia lub nadużycia)
 - **Kto i co** (np. możliwie wyczerpujące i

szczegółowe informacje na temat naruszenia i skargi, informacje o grupie osób, których dotyczy skarga, liczbie osób, których dotyczy skarga, wadze ewentualnego naruszenia)

- **Jak** (np. Dokumentacja w postaci zdjęć, filmów, dokumentów lub świadków)
- **Oczekiwania** i cel skargi (np. jakich środków zapobiegawczych lub zaradczych się oczekuje, na czym polega konkretny cel skargi?)

Dostępność za pośrednictwem różnych kanałów raportowania

Aby zapewnić możliwość zgłaszania naruszeń praw człowieka lub zagrożeń dla środowiska w całym łańcuchu dostaw, oferujemy następujące kanały składania skarg:

1. **Aplikacja Worker's Voices („RBA Voices”) lub dostęp za pomocą kodu QR**
Poniższy kod QR kieruje osobę składającą skargę do naszej aplikacji mobilnej (aplikacja), którą można pobrać i dzięki której osoba składająca skargę może w każdej chwili uzyskać pełny przegląd złożonej skargi. Skarga jest zawsze dostępna za pośrednictwem aplikacji i obejmuje aktualne informacje dostarczane w czasie rzeczywistym. Po zainstalowaniu, użyj piktogramu „Informacje zwrotne”, aby zgłosić skargę.

Nasza aplikacja oferuje jeszcze więcej informacji i filmów związanych z procedurą składania skarg.



2. Strona główna i formularz internetowy

Skargę można złożyć także poprzez formularz internetowy znajdujący się na witrynie internetowej naszej firmy. Aby umożliwić komunikację, osoba składająca skargę otrzymuje numer sprawy, za pomocą którego może śledzić swoją skargę i w każdej chwili uzyskać dostęp do niej w celu sprawdzenia jej statusu.

Na naszej stronie głównej i w formularzu internetowym znajdują się dalsze informacje i filmy dotyczące procedury składania skarg.

[Początek zewnętrznego mechanizmu składania skarg](#)

3. Dostęp do danych przez telefon i infolinię:

Firma Ford oferuje różne numery telefonu dla

Kraj	Typ	Numer telefonu
Chiny	Krajowy	4001200796
Niemcy	Bezpłatny	08001808120
Japonia	Bezpłatny	8009196565
Korea Południowa	Bezpłatny	3084910156
Malezja	Bezpłatny	1800812709
Meksyk	Bezpłatny	8001122677
Nepal	Bezpłatny	8000010153
Filipiny	Bezpłatny	180013220558
Tajwan	Bezpłatny	801128131
Tajlandia	Bezpłatny	1800019075
Tajlandia	Bezpłatny	1800019083
Turcja	Bezpłatny	8006212363
Stany Zjednoczone	Bezpłatny	18882053318
Wietnam	Lokalny	2844581378

4. Adres pocztowy

„Department for Sustainability in the Supply Chain”
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Niemcy

5. Opcje alternatywne

Firma Ford stara się, aby bariery utrudniające dostęp były jak najmniejsze, co pozwoli zapewnić łatwy dostęp do naszej procedury składania skarg grupom szczególnie bezbronny, takim jak dzieci lub osoby, które nie potrafią czytać i pisać. Dlatego też firma Ford regularnie sprawdza, czy istniejące kanały naszej procedury składania skarg są wystarczające i/lub czy można je ulepszyć, np. poprzez ulepszenie aplikacji, udostępnienie dodatkowych języków proceduralnych itp.

Oprócz wyżej wymienionych kanałów wskazujemy alternatywne możliwości, za pomocą których można złożyć lub śledzić skargę:

- Osoba składająca skargę może pożyczyć telefon komórkowy, laptop lub tablet, aby uzyskać dostęp do aplikacji RBA Voices, pod warunkiem że zanotuje lub zapamięta dane do logowania, może uzyskać dostęp do niej z dowolnego telefonu lub laptopa/tabletu;
- Lokalne organizacje z zakresu społeczeństwa obywatelskiego i inni interesariusze mają również możliwość przesłania informacji zwrotnych w imieniu innej osoby za pośrednictwem naszego publicznego formularza internetowego, pod warunkiem że wskażą w tym formularzu konkretny obiekt i będą posiadali dowody potwierdzające, że ten obiekt znajduje się w naszym łańcuchu dostaw;
- Przedstawiciele pracowników mogą również przekazać informacje zwrotne w imieniu innej osoby, jeśli wskażą konkretny obiekt w formularzu i będą posiadali dowody potwierdzające, że ten obiekt znajduje się w naszym łańcuchu dostaw.

Język procesu składania skarg

Językiem roboczym mechanizmu składania skarg są zazwyczaj język niemiecki i angielski, którymi posługuje się głównie „Zespół ds. zrównoważonego rozwoju łańcucha dostaw” (zwany dalej: „Zespołem SCS”). Na żądanie firma Ford stara się prowadzić komunikację w języku osoby składającej skargę, a narzędzie do tłumaczenia na różne języki jest dostępne w aplikacji Worker's Voices lub w formularzu internetowym.

Wszystkie złożone skargi, niezależnie od tego, czy będą anonimowe, czy nie, będą rozpatrywane zgodnie z poniższą procedurą.

Poufność tożsamości

Zgłoszona skarga jest rozpatrywana wyłącznie przez wyspecjalizowany i scentralizowany „Zespół SCS”. Tylko ten dział może przeglądać i rozpatrzyć skargę oraz komunikować się z osobą, która ją złożyła. Pracownicy, którym powierzono rozpatrywanie skarg, zostali specjalnie przeszkoleni, aby zapewnić poufność informacji przekazywanych między działami wewnętrznymi lub w kontaktach zewnętrznych. Dotyczy to w szczególności danych osobowych.

Pozostajemy zobowiązani do ochrony poufności tożsamości osoby składającej skargę i zapewnienia skutecznej ochrony przed niekorzystną sytuacją lub karą w wyniku skargi, przy jednoczesnym poszanowaniu wszelkich obowiązujących lokalnych przepisów prawa i regulacji, w tym ustawowych lub regulacyjnych wymogów dotyczących ujawniania informacji (np. wniosków o informacje składanych przez właściwe organy) oraz przepisów i regulacji dotyczących prywatności danych.

Przebieg mechanizmu składania skarg

03

9 - Przegląd i czas trwania poszczególnych etapów procesu
10 - Potwierdzenie odbioru, dokumentacja i wyjaśnienie faktów
10 - Dochodzenie i środki edukacyjne, wdrożenie

11 - Zakończenie procedury składania skarg
11 - Komunikacja z sygnalistą / osobą składającą skargę

Przebieg mechanizmu składania skarg

Przegląd i czas trwania poszczególnych etapów procesu

A. Poniżej przedstawiono proces mechanizmu składania

skarg, w tym szczegółowe informacje na temat każdego etapu:

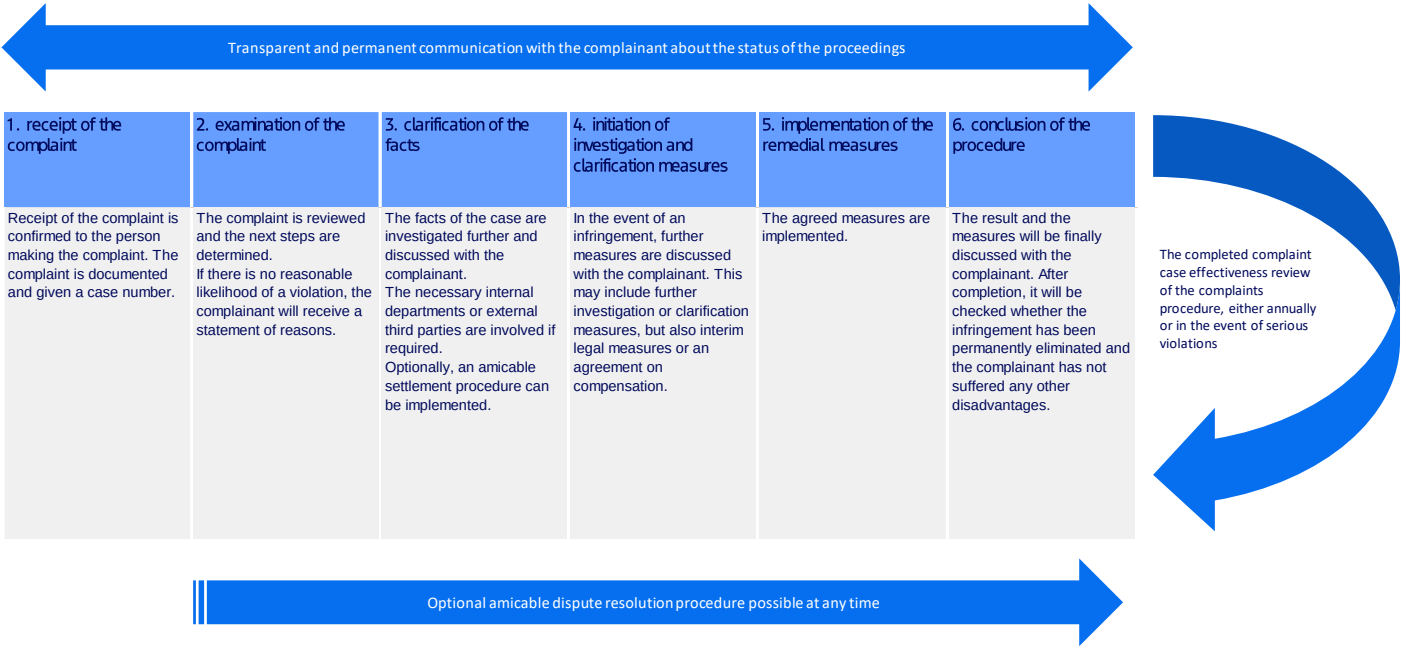
Czas trwania mechanizmu składania skarg zależy od różnych czynników, takich jak rodzaj i zakres informacji przekazanych przez osobę składającą skargę, liczba osób lub dostawców, których dotyczy skarga, poziom szczegółowości naruszenia i skarg itp.

Generalnie staramy się przestrzegać następujących okresów:

- **Krok procesu 2:** Potwierdzenie odbioru przekazywane osobie składającej skargę w ciągu 24 godzin lub jednego dnia roboczego

(od poniedziałku do piątku).

- **Krok procesu 3:** Klasyfikacja i przekazanie dalej w ciągu 7 dni roboczych.
- **Krok procesu 4 i kolejne:** Okresy dochodzenia są różne, a dla skarg regularnie przekazywane są aktualne informacje.



Potwierdzenie odbioru, dokumentacja i wyjaśnienie faktów (Kroki 1–3)

Gdy tylko osoba składająca skargę złoży skargę za pośrednictwem naszych kanałów raportowania (kod QR, formularz na witrynie internetowej lub telefon), otrzyma potwierdzenie odbioru, zawierające numer sprawy umożliwiający śledzenie jej skargi. Oprócz potwierdzenia odbioru osoba składająca skargę otrzymuje dodatkowe informacje na temat kolejnych kroków, harmonogramu procesu oraz przysługujących jej praw i ochrony przed odwetem w wyniku zgłoszenia w dobrej wierze naruszenia polityki lub prawa.

W przypadku korzystania z formularza dostępnego w witrynie internetowej, osoba składająca skargę musi zapamiętać dane do logowania, aby umożliwić sobie dalszą komunikację. Wszelkie złożone reklamacje będą rozpatrywane anonimowo i z należytą starannością.

Nasz „Zespół SCS” przeprowadza wstępną analizę skargi. Obejmuje ona sprawdzenie wiarygodności szczegółów skargi i zasadności przedstawionych faktów.

Celem tego przeglądu jest ustalenie, czy istnieje wystarczające prawdopodobieństwo naruszenia prawa lub nadużyć w naszym łańcuchu dostaw u naszych bezpośrednich lub pośrednich dostawców. W celu ostatecznej oceny tego, czy istnieje podejrzenie naruszenia prawa lub chronionych stanowisk prawnych konieczne może być uzyskanie dalszych informacji i/lub konsultacja z osobą składającą skargę, aby w pełni zrozumieć fakty.

W razie potrzeby osoba składająca skargę jest informowana o statusie procedury oraz o dalszych krokach. Osoba składająca skargę może w każdej chwili uzyskać wgląd do swojej skargi, jej statusu, szczegółów czasowych i innych szczegółów sprawy, korzystając z numeru przeglądu lub za pośrednictwem aplikacji.

Stan faktyczny sprawy jest omawiany z osobą składającą skargę (jeżeli wniosek nie został złożony anonimowo), aby lepiej zrozumieć fakty dotyczące sprawy i wzbudzić zaufanie do procesu rozpatrywania skarg.

Jeżeli istnieją odpowiednie przesłanki, „Zespół SCS” może zaproponować osobie składającej skargę polubowne postępowanie ugodowe. Celem tej procedury jest doprowadzenie zaangażowanych w nią stron do wspólnie akceptowalnego rozwiązania przy pomocy neutralnej strony trzeciej (np. procedura mediacji). Ponadto koszty ponoszone przez te zaangażowane strony mogą zostać obniżone przed wszczęciem szerzej zakrojonych dochodzeń w dalszym toku postępowania.

Dochodzenie i środki edukacyjne, wdrożenie (Kroki 4–5)

W przypadku stwierdzenia występowania wystarczającego prawdopodobieństwa naruszenia prawa lub chronionych stanowisk prawnych „Zespół SCS” sprawdza, jakie dalsze środki są niezbędne. Obejmuje to dalsze wyjaśnienia i dochodzenia przeprowadzane, aby można było w pełni określić naruszenie i stan faktyczny sprawy.

Za przetwarzanie i koordynację tych etapów odpowiada wyłącznie „Zespół SCS”, w skład którego wchodzi wykwalifikowani i doświadczeni pracownicy, którzy inicjują dalsze kroki samodzielnie i z zachowaniem poufności. Są oni uprawnieni do przeprowadzenia szczegółowych dochodzeń i przekazywania skarg do innych działów albo ich angażowania, np. działu prawnego, działu zakupów lub niezależnych stron trzecich. Można również rozważyć ewentualne środki tymczasowe lub wstępny pozew sądowy.

Po rozpatrzeniu i prawidłowej kategoryzacji skargi zespół rozpoczyna prace nad procesem naprawczym. Czas trwania procesu naprawczego różni się w zależności od sprawy, ponieważ należy zaangażować wszystkie strony, aby zrozumieć sprawę, zakończyć naruszenie lub skargę i wypracować długoterminowe rozwiązanie, które pozwoli uniknąć podobnych problemów w przyszłości. Jeżeli osoba składająca skargę nie zgadza się z przekazanymi postępami, zawsze istnieje możliwość „eskalacji”. W takim przypadku do mediacji i ewentualnego zaangażowania innych grup interesu wzywana jest niezależna strona trzecia. Stroną trzecią jest organizacja Responsible Business Alliance (RBA), która od chwili założenia w 2004 roku jest największym na świecie stowarzyszeniem firm zajmującym się społeczną odpowiedzialnością biznesu w globalnych łańcuchach dostaw ([Responsible Business Alliance](#)).

Planowane środki zaradcze omawiane są z osobą składającą skargę i w razie potrzeby osiągnięte jest porozumienie w sprawie reparacji. Następnie wdraża się środki.

Zakończenie mechanizmu składania skarg (Krok 6)

Jeżeli nie ma wystarczającego prawdopodobieństwa naruszenia prawa lub niewłaściwego administrowania, procedurę składania skarg można umorzyć na wcześniejszych etapach procesu. Osoba składająca skargę zostanie o tym poinformowana po dyskusji. Zostaną również podane i wyjaśnione przyczyny umorzenia. Postępowanie może zostać umorzone także wówczas, gdy nie jest możliwe wystarczające wyjaśnienie stanu faktycznego sprawy lub omówienie go z osobą składającą skargę ze względów praktycznych (np. brak dyspozycyjności) albo merytorycznych (np. niedostateczne wyjaśnienie ustaleń lub dowodów).

Jeżeli dalsze środki wykażą wystarczające prawdopodobieństwo naruszenia prawa lub nadużycia, „Zespół SCS” przygotowuje odpowiednie środki i decyzje korporacyjne, które będą uzasadnione i odpowiednie, aby natychmiast zakończyć stwierdzone naruszenie prawa lub nadużycie oraz wykluczyć ponowne naruszenie prawa w przyszłości.

Po wdrożeniu i zakończeniu wszystkich dalszych środków skarga zostaje zarchiwizowana. Podsumowanie zawierające wynik jest przekazywane osobie składającej skargę. Osoba składająca skargę jest proszona o informacje zwrotne i ma możliwość dalszej eskalacji sprawy.

W celu udoskonalenia procesu wewnętrznej analizy ryzyka

oraz ewentualnych inicjatyw doraźnych zdobyta wiedza jest wykorzystywana w przeglądzie i, w razie potrzeby, korygowania wewnętrznych procesów i procedur.

Komunikacja z sygnalistą / osobą składającą skargę

Na wszystkich etapach procedury firma Ford stara się zapewnić przejrzystą i stałą komunikację z osobą składającą skargę. Osoba składająca skargę powinna być informowana na bieżąco o etapach procedury i mieć możliwość śledzenia postępów.

Ogólne zasady mechanizmu składania skarg

04

13 - Ochrona osoby składającej skargę przed dyskryminacją
13 - Podstawowe zasady proceduralne

Ogólne zasady mechanizmu składania skarg

Ochrona osoby składającej skargę przed dyskryminacją

Poprzez odpowiednie szkolenia naszych pracowników zapewniamy, że są oni uwrażliwieni na to, aby aktywnie interweniować nawet przy najmniejszych oznakach możliwej dyskryminacji lub innych represji wobec osoby składającej skargę. W ramach możliwości, jakimi dysponuje firma, będziemy proponowali działania, które w najlepszy możliwy sposób uchronią osobę składającą skargę przed niekorzystnymi sytuacjami lub karami.

Ponadto osoba składająca skargę może w każdej chwili eskalować sprawę nawet po zakończeniu i zamknięciu procedury skargi, jeśli, na przykład, w wyniku złożonej skargi zostanie poddana działaniom odwetowym.

Wyraźnie nie tolerujemy żadnych środków odwetowych, zastraszania i dyskryminacji wobec osoby składającej skargę.

Podstawowe zasady proceduralne

Uczciwa procedura i zasada proporcjonalności

Procedura skarg, środki dochodzeniowe oraz środki zapobiegawcze lub zaradcze, które należy wdrożyć w wyniku ewentualnych naruszeń prawa, są zgodne z obowiązującym prawem. Dochodzenia prowadzi się na zasadzie neutralności, a pod uwagę brane są wyłącznie informacje, które są użyteczne z punktu widzenia prawa.

Wszystkie etapy procesu i środki służące ustaleniu stanu faktycznego podlegają zasadzie stosowności i skuteczności. Oznacza to, że środki muszą być odpowiednie, konieczne i właściwe, aby skutecznie spełniły zamierzony cel.

Specjalista ds. skarg

Aby zapewnić skuteczną procedurę składania skarg, firma Ford utworzyła scentralizowany „Zespół SCS”. Pracownicy są przeszkoleni i posiadają specjalistyczne kwalifikacje. Wykonują swoje obowiązki z zachowaniem odpowiedniego poziomu niezależności i bezstronności, nie są związani instrukcjami i mają obowiązek zachowania poufności.

W przypadku dodatkowych pytań prosimy o kontakt.

Adres pocztowy:
„Supply Chain Sustainability”
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Niemcy

Coroczny i/lub doraźny przegląd procedury składania skarg

Nasza procedura składania skarg, w tym niniejsza dokumentacja proceduralna, podlega przeglądowi

efektywności, który przeprowadza się przynajmniej raz w roku. Przeprowadzamy także doraźny przegląd naszych procesów przy każdej przeprowadzanej procedurze składania skarg, np.:

- **Legalność i dostępność:** Czy obowiązki są jasno uregulowane, a kanały dostępu wystarczające, czy też konieczne są korekty?
- **Przewidywalność i równowaga:** Czy podane ramy czasowe dla poszczególnych etapów procesu są nadal prawidłowe? Czy potencjalnym grupom docelowym udostępniono wystarczające informacje?
- **Przejrzystość:** Czy prowadzona jest przejrzysta komunikacja z sygnalistą i przekazywane są ciągłe informacje zwrotne?
- **Zgodność z prawami i dialog:** Czy środki zaradcze są wdrażane zgodnie ze standardami praw człowieka? Czy komunikacja z osobą składającą skargę jest wystarczająca, nawet po zakończeniu procedury?

Przepisy o ochronie danych

Ta dokumentacja procesu i obsługa skarg podlegają zasadom Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w tym w zakresie gromadzenia, wykorzystywania i ujawniania danych osobowych za pośrednictwem i w związku z internetowym systemem składania skarg.

Więcej szczegółów można znaleźć pod tym linkiem:

[Przegląd informacji o ochronie danych i informacji prawnych \(ford.de\)](https://ford.de)

Tajemnice handlowe

Tajemnice handlowe i biznesowe firmy Ford, w szczególności dokumenty i informacje objęte klauzulą poufności, będą odpowiednio chronione niezależnie od wymogów niniejszego mechanizmu składania skarg.

Podstawa prawna mechanizmu składania skarg, koszty

Procedura składania skarg opisana w niniejszym dokumencie obejmuje skargi w ramach ustawy o należytej staranności korporacyjnej w łańcuchach dostaw i spełnia wymogi ustawy o ochronie sygnalistów.

Firma Ford posiada również inne procedury składania skarg, takie jak zgłaszanie nieprawidłowości. W przypadku zgłoszenia skarg, które nie są przeznaczone do tej procedury, nasz „dział” dba o to, aby te skargi zostały przekazane do odpowiednich działów.

Osoba składająca skargę nie poniesie żadnych kosztów za skorzystanie z mechanizmu składania skarg. Jednak firma Ford nie pokryje żadnych kosztów poniesionych przez osobę składającą skargę w trakcie realizacji mechanizmu składania skargi, takich jak koszty podróży lub koszty prawne.

