Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Zakupy z Azji



Sprawdź, na co uważać

UOKiK 2026

Sprawdź, na co zwrócić uwagę, żeby zminimalizować ryzyko utraty pieniędzy i nieudanych zakupów. Krok po kroku przedstawiamy, o czym należy pamiętać.



Przedsiębiorcy wykorzystują zaufanie, którym konsumenci darzą duże platformy social mediowe i traktują je jako metodę dotarcia do szerokiego grona klientów. Korzystają z profilowania reklam, sponsorowanych postów promujących odzież, akcesoria lub inne produkty dostosowane do zainteresowań odbiorców, by zwiększyć prawdopodobieństwo, że klikniemy w link i wejdziemy na ich stronę.

Wśród nich zdarzają się też sprzedawcy, którzy chcą nas oszukać. Pierwszy kontakt z potencjalnie niebezpieczną stroną internetową coraz częściej następuje poprzez reklamę, która pojawia się na portalach społecznościowych, np. na Facebooku. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) otrzymuje sygnały, że zagraniczne podmioty podszywają się pod istniejące polskie marki lub używają nazw sklepów sugerujących związek z lokalnymi butikami, czym wprowadzają konsumentów w błąd.



Oczekiwania





Rzeczywistość

Czy wiem, od kogo kupuję?

Nazwa sklepu

Nieuczciwi, zagraniczni przedsiębiorcy często tworzą adresy internetowe nawiązujące do polskich marek, lokalnych butików lub nazwy łączące polskie imiona lub wyrazy z nazwami miast np. „Anna Zielona Góra” lub „Kraków Nowakowski” albo „Gadżety Paweł”.
Zdarza się, że w nazwach występują literówki – może to być nawet niewinnie wyglądający myślnik lub zamiana dwóch znaków. Sprzedawcy wprowadzają konsumentów w błąd, sugerując polskie pochodzenie biznesu, gdy w rzeczywistości możemy kupować od przedsiębiorcy w dalekim azjatyckim kraju.





Domena strony

Sprawdź, jaka jest pełna nazwa strony internetowej. Podejrzane strony mogą mieć nietypowe lub obco brzmiące rozszerzenia w adresie internetowym (np. .xyz, .lol, .top), jak również mogą korzystać z popularnych domen, takich jak .com czy .pl, co utrudnia ich rozpoznanie.

Regulamin i istotne dane



Zanim kupisz, przewiń stronę na sam dół i poszukaj zakładek takich jak: Regulamin, Polityka prywatności, Ogólne warunki, Polityka zwrotów. Jeśli w tych podstronach nie ma jednoznacznie wskazanej nazwy podmiotu odpowiedzialnego za prowadzenie sklepu, możesz mieć do czynienia z podmiotem potencjalnie nieuczciwym.

Co powinno się znaleźć w regulaminie?

- Pełna nazwa firmy prowadzącej działalność
- Adres siedziby
- Numer NIP lub/oraz KRS
- Dane kontaktowe (e-mail, numer telefonu)

Jeśli regulamin nie zawiera tych danych lub są one podane w sposób niejasny – możesz mieć do czynienia ze stroną potencjalnie niebezpieczną.



W regulaminie może znajdować się informacja, że sklep nie jest prowadzony przez polską firmę, lecz przez zagraniczny podmiot. Jeśli siedziba przedsiębiorcy nie znajduje się w Polsce, złożenie zamówienia może wiązać się z trudnościami dotyczącymi realizacji zamówienia lub dochodzenia roszczeń.

Zwróć uwagę, jaki adres jest wskazany jako właściwy do zwrotu lub wymiany produktów.

Sprzedawca czy pośrednik



Jeżeli w regulaminie znajdziesz informacje o tym, że sklep nie sprzedaje bezpośrednio produktów, lecz jedynie pośredniczy w ich zakupie, oznacza to, że masz do czynienia z dropshippingiem.

Dropshipping to legalny model biznesowy, ale może wiązać się z utrudnieniami dla konsumentów, takimi jak:

Długi czas dostawy – produkty często są wysyłane bezpośrednio z Chin, co oznacza, że mogą dotrzeć dopiero po kilku tygodniach.

Utrudnianie przyjęcia zwrotu – niektórzy pośrednicy dropshippingowi nie chcą przyjmować zwrotów i kierują klientów do sprzedawcy. Zdarza się też, że sprzedawcy nie odbierają przesyłek. Niezależnie od tego przesyłka ze zwrotem może być dla Ciebie bardzo kosztowna.

Utrudniony kontakt – w razie wystąpienia problemów kontakt z podmiotami może być ograniczony.

Niska jakość produktów – zdarza się, że fotografie w sklepie internetowym nie odzwierciedlają rzeczywistego wyglądu produktów.

Jeżeli w regulaminie pojawiają się określenia takie jak „pośrednik” lub „pośredniczenie”, dowiedz się, od kogo realnie kupujesz. Sprzedawca powinien być wskazany na stronie wraz z informacją, za co odpowiada on, a za co pośrednik. Jeśli sprzedaż jest prowadzona za pośrednictwem platformy, jej obowiązki też powinny być jasno określone.

Każdy przedsiębiorca jest zobowiązany do tego, aby jasno i jednoznacznie poinformować o tym, że świadczy usługę dropshippingu. Jednak zdarzają się tacy, którzy próbują to ukryć.

Dropshipping



Konsument

Złożenie zamówienia





Pośrednik (e-sklep)

Przekazanie zamówienia

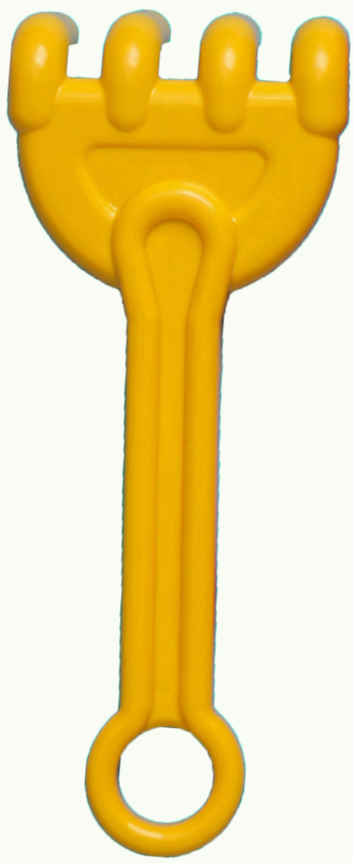


Sprzedawca

Wysyłka produktu do konsumenta

Oczekiwania





Rzeczywistość

Czy ktoś mną manipuluje?

Emocjonalne komunikaty i gra na współczucie

Nieuczciwi przedsiębiorcy bardzo często próbują apelować do uczuć i przekonań, by wykorzystać nasze zaangażowanie. Scenariusze mogą być różne – upadek rodzinnej firmy, wsparcie nowego lokalnego biznesu, podtrzymanie wieloletniej tradycji działalności polskiej marki.
Kopiują opisy i historie z życia wzięte,
żeby nas skłonić do działania – do zakupów.





Krzykliwe hasła i wielkie promocje

„Wyprzedaż do -90%”, „likwidacja magazynu”, „kończące się zapasy”, „limitowane kody”.
Celem takich komunikatów jest wywołanie u konsumenta poczucia uciekającej okazji i zachęcenie do szybkiej decyzji zakupowej.
Pojawiają się liczniki odmierzające czas promocji, okienka wskazujące, ile osób ogląda lub kupiło produkt. Jest to często rodzaj nieuczciwych praktyk rynkowych, tzw. dark patterns.

Fałszywy sklep

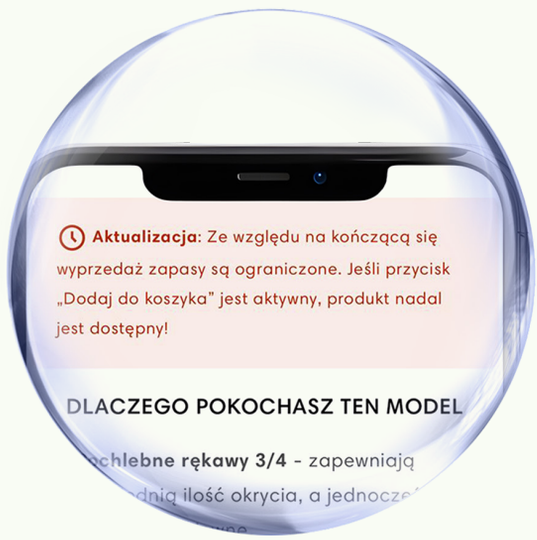














Kto to pisał – czyli błędy ostrzegawcze

Wiele niebezpiecznych sklepów internetowych korzysta z automatycznych tłumaczeń, dlatego informacje na stronie – opisy produktów i regulaminy – mogą zawierać błędy językowe.

Jak rozpoznać podejrzaną stronę?

- Zawiera nielogiczne zdania lub błędy gramatyczne.
- Regulamin jest nieprecyzyjny i niejasny – np. zamiast konkretnego adresu firmy podano ogólnikowe sformułowania nawiązujące do strony internetowej.
- Skopiowane treści z innych stron – identyczne regulaminy można znaleźć w różnych sklepach internetowych.

Jeśli regulamin jest niezrozumiały lub wygląda na wygenerowany automatycznie, może to oznaczać, że robienie zakupów w sklepie wiąże się z ryzykiem.

Co mogę zrobić?

Oszustwo

Jeśli podejrzewasz, że jesteś na stronie, która może być oszustwem, zgłoś to odpowiednim instytucjom:

- **CERT Polska** – zajmuje się analizą i zwalczaniem zagrożeń w internecie. Możesz zgłosić podejrzany sklep na stronie: **incydent.cert.pl**.
- **Policja** – jeśli jesteś ofiarą oszustwa, złóż zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.
- **Platforma** – podejrzaną reklamę w mediach społecznościowych lub na stronie WWW zgłoś administratorowi portalu.

Pomoc dla konsumentów

Europejskie Centrum Konsumenckie Polska
ECC-Net

Jeśli to nie oszustwo, lecz problem z zakupami od sprzedawcy, który ma siedzibę na terenie Unii Europejskiej, możesz spróbować polubownie rozwiązać spór z pomocą **Europejskiego Centrum Konsumenckiego**. Pamiętaj, by wskazać konkretnego przedsiębiorcę – podaj jego pełne dane rejestrowe: nazwę, numer VAT, numer rejestracyjny firmy np. KVK, SIREN (to odpowiednik polskiego KRS lub REGON).

Jeśli problem dotyczy produktów kupionych u polskich przedsiębiorców lub pośredników, doradzić mogą **rzecznicy konsumentów**. Dowiedz się więcej o **pomocy dla konsumentów**.

