Zakupy wysokiego ryzyka – fałszywe sklepy, udawane polskie marki, nieuczciwi pośrednicy

* **Do UOKiK wpływają skargi na nieuczciwych przedsiębiorców oferujących w internecie odzież, obuwie czy galanterię skórzaną.**
* **Podszywając się pod polskie marki, kuszą dużymi promocjami. Jak się jednak okazuje – nie kupujemy po sąsiedzku, ale od sprzedawców azjatyckich, głównie z Chin.**
* **Sprawdź,** **na co uważać, robiąc zakupy w sieci – skorzystaj z poradnika UOKiK.**

**[Warszawa, 3 lipca 2025 r.]** - Widzimy coraz większą skalę takich zjawisk jak fałszywe sklepy internetowe, podszywanie się pod rodzime marki i ukryty dropshipping. Nieuczciwi przedsiębiorcy wprowadzają w błąd odnośnie pochodzenia swojego biznesu i towarów. Interesy konsumentów są w ten sposób naruszane, spada też reputacja firm, pod które te podmioty się podszywają. Konsumenci muszą wiedzieć, na co zwracać uwagę, żeby zminimalizować ryzyko straty pieniędzy i nieudanych zakupów – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Klasyczne oszustwo**

Fałszywe sklepy internetowe kuszą poszukiwaczy okazji i kupujących w pośpiechu. Atrakcyjna oferta, przyciągające uwagę zdjęcia, strona, która pozornie nie wzbudza podejrzeń.

Warto jednak przyjrzeć się uważnie, dając sobie więcej czasu do namysłu. Ceny – często zaskakująco wręcz niskie, komunikaty – niepoprawne stylistycznie, a dane przedsiębiorcy – zazwyczaj niepełne. Do tego brak informacji o polityce zwrotów lub podany w mało widocznym miejscu adres odległego azjatyckiego kraju. To powinno nas zaalarmować. W wielu takich przypadkach po dokonaniu płatności towar nie jest wysyłany, a strony znikają z sieci. Zdarza się też, że paczkę otrzymamy, ale produkt znacznie odbiega od zdjęć, którymi kierowaliśmy się przy zakupie, a kontaktu z przedsiębiorcą nie ma. Takie incydenty należy zgłaszać na policję oraz do [CERT](https://incydent.cert.pl/#!/lang=pl). Warto poinformować także bank, w którym mamy rachunek, zwłaszcza jeśli płaciliśmy kartą. Dzięki tzw. procedurze chargeback mamy szansę odzyskać pieniądze.

**To nie jest polski sklep**

Nazwa wskazuje, że to polski biznes – pojawiają się imię, nazwisko lub miejscowość z dopiskiem, np. moda, butik. Czasami to niemal kopia adresu internetowego istniejącej marki, różni się jednym znakiem, np. myślnikiem. Na reklamę sklepu trafiamy na platformie społecznościowej – to coraz częstszy sposób działania oszustów. Wykorzystują posty sponsorowane i profilowanie reklam, by zwiększyć prawdopodobieństwo, że klikniemy w link. Promują odzież, akcesoria lub inne produkty dostosowane do naszych zainteresowań. Strona takiego sklepu może wyglądać profesjonalnie – to często kopia faktycznie działających polskich biznesów.

Sposobów, żeby skłonić do zakupów, jest wiele. Duże promocje, opis podkreślający rodzinny charakter i wieloletnią tradycję działalności. Czasami pojawia się informacja o likwidacji sklepu i wyprzedaży asortymentu, prośba o pomoc lokalnemu przedsiębiorcy, który nie miał szans z dużą konkurencją. Może być odwrotnie – apel o wsparcie nowo powstałej lokalnej marki. Podejmujemy decyzję, a potem…

– Konsumenci są zdziwieni tym, że kupili od podmiotu z Chin, skoro nazwa i treści na stronie sugerowały, że mają do czynienia z polską firmą. To budzi uzasadnione obawy o terminy dostaw i ewentualne procedury reklamacyjne, ale przede wszystkim o to, czy oferta nie jest oszustwem – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zwrot towaru kupionego na takich stronach jest czasami możliwy – ale paczkę należy wysłać na adres przedsiębiorcy z kraju azjatyckiego, co wiąże się z dodatkowymi niemałymi kosztami i brakiem pewności co do odzyskania pieniędzy. Trzeba pamiętać, że nie mają tu zastosowania europejskie standardy ochrony konsumenckiej. Problemy z takimi zakupami należy zgłaszać do CERT: [incydent.cert.pl](https://incydent.cert.pl/#!/lang=pl).

**Ukryty dropshipping**

Nie zawsze sklep, w którym wybieramy produkty, jest jednocześnie ich sprzedawcą. W dropshippingu stronę internetową prowadzi pośrednik, a kupujemy bezpośrednio od innego podmiotu. 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. To istotne do podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferty pośrednika. Coraz częściej jednak konsumenci nie wiedzą, od kogo kupują. Przyczyną mogą być niejednoznaczne komunikaty na stronie bądź w regulaminie, ale zdarzają się też sklepy, które w ogóle nie informują o modelu prowadzonej działalności. W takich sytuacjach regulamin nie zawiera wymaganych przepisami informacji, nie mówi o obowiązku odesłania towaru np. do Chin, co też wiąże się z niemałymi kosztami.

– Nieuczciwi przedsiębiorcy potrafią ukryć informacje o tym, że działają w modelu dropshippingu, czym wprowadzają swoich klientów w błąd. Wówczas konsumenci dowiadują się, że kupili np. od podmiotu azjatyckiego, a nie z polskiego sklepu, dopiero gdy towar nie dociera, jest niezgody z opisem lub po prostu, gdy chcą go zwrócić. Tymczasem już w momencie zapoznawania się z ofertą sklepu powinni wiedzieć, od kogo w rzeczywistości kupują – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Jeśli mamy kłopot ze zwrotem produktów kupionych u pośrednika, warto skorzystać z pomocy rzeczników konsumentów. Jeśli pośrednik ma zarejestrowaną siedzibę poza Polską, ale na terenie Unii Europejskiej, odpowiednim kontaktem będzie [Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/). Dropshipping to legalny model biznesowy pod warunkiem, że konsumenci nie są wprowadzani w błąd.

**Postępowanie wyjaśniające – Meta Ads i Google Ads**

Sklepy wykorzystują zaufanie, którym konsumenci darzą platformy social mediowe i traktują je jako nową metodę dotarcia do szerokiego grona klientów. Wśród nich zdarzają się też przedsiębiorcy, którzy chcą nas oszukać. Pierwszy kontakt z potencjalnie niebezpieczną stroną internetową często następuje poprzez reklamę, która pojawia się na portalach społecznościowych, np. na Facebooku.

– Prowadzimy postępowanie wyjaśniające, w którym sprawdzamy mechanizmy publikacji reklam w serwisach społecznościowych Facebook, Instagram oraz na wielu stronach podmiotów współpracujących z Google i weryfikujemy, jaki jest nadzór nad promowanymi treściami. Nieuczciwi przedsiębiorcy często korzystają z profilowania reklam i sponsorowanych postów, by zwiększyć prawdopodobieństwo, że wejdziemy na ich stronę – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

 **Włącz czujność, gdy widzisz:**

* Reklamy na portalach społecznościowych.
* Informacje o likwidacji sklepu lub prośby o wsparcie nowo powstałej marki.
* Adresy stron internetowych o nietypowych rozszerzeniach np.: .xyz, .lol, .top., choć .com i .pl również nie gwarantują bezpiecznej transakcji.
* Nazwę sklepu w schemacie: imię lub nazwisko + miasto.
* Markę, którą kojarzysz, ale z literówką lub dodatkowym znakiem, np. myślnikiem.
* Błędy językowe na stronie.
* Dark patterns – np. liczniki czasu, wyskakujące okienka, inne próby manipulacji.
* Bardzo duże promocje – zwłaszcza, gdy nie ma informacji o najniższej cenie z 30 dni przed wyprzedażą.
* Niepełne dane kontaktowe przedsiębiorcy, brak adresu siedziby.
* Niejasne zapisy w regulaminie.
* Informacje o adresie zwrotu do kraju azjatyckiego.

Zachęcamy do zapoznania się z [**poradnikiem UOKiK**](https://uokik.gov.pl/Download/1313) – zebraliśmy w nim najważniejsze informacje, na co uważać, co powinno nas zaniepokoić, jak nie dać się oszukać i o czym warto wiedzieć, kupując przez internet.

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie