

WSPÓLNY GŁOS ORGANIZACJI KONSUMENCKICH

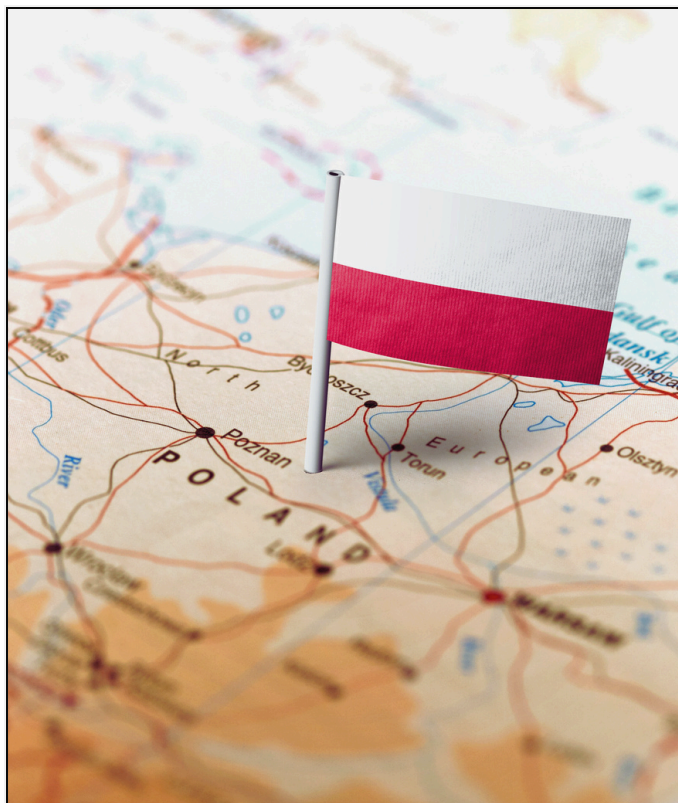
lipiec 2025

Hubert Plichta

Najczęstsze skargi konsumentów w Polsce

System ochrony konsumentów w Polsce działa coraz sprawniej, jednak liczba zgłoszeń od obywateli nie maleje. Wręcz przeciwnie – rośnie świadomość praw, a tym samym wzrasta liczba interwencji podejmowanych przez instytucje, takie jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy też Europejskie Centrum Konsumentckie. Polacy coraz częściej zgłaszają się po pomoc, gdy czują się oszukani, zmanipulowani lub bezradni wobec przedsiębiorców, którzy stosują nieuczciwe praktyki handlowe. Czego najbardziej obawiają się klienci? Jakie są najczęstsze problemy i jak reagują na nie instytucje publiczne?

Usługi telekomunikacyjne od lat stanowią jeden z najbardziej problematycznych obszarów. Konsumenty skarżą się na niejasne warunki umów, ukryte koszty, zmiany opłat bez uprzedzenia czy trudności z rozwiązaniem umowy.



Użytkownicy usług mobilnych i internetowych często wskazują, że promocje okazują się mniej korzystne niż reklamowano, a uzyskanie rzetelnej informacji w punkcie obsługi klienta graniczy z cudem. Problem dotyczy także niedozwolonych zapisów w umowach, które utrudniają zakończenie współpracy z operatorem lub wiążą konsumenta z usługodawcą na niekorzystnych warunkach.

Rosnącym źródłem frustracji są zakupy internetowe. Wśród zgłaszanych problemów dominują m.in. niezgodność towaru z opisem, brak możliwości zwrotu produktu, a także całkowite niewywiązanie się ze zobowiązania przez sprzedawcę.

WSPÓLNY GŁOS ORGANIZACJI KONSUMENCKICH

Najczęstsze skargi konsumentów w Polsce

Coraz częściej konsumenci trafiają na strony udające polskie sklepy, podczas gdy zamówienia realizowane są z państw azjatyckich, a kontakt z obsługą klienta jest niemożliwy. Problemy dotyczą nie tylko odzieży i elektroniki, ale także mebli, zabawek, artykułów spożywczych czy kosmetyków. Konsumenci skarżą się, że produkt przychodzi po wielu tygodniach lub nie spełnia żadnych norm bezpieczeństwa i jakości.



Sprawy transgraniczne stanowią istotną część zgłoszeń, zwłaszcza w sezonie urlopowym. Europejskie Centrum Konsumentkie w Polsce odnotowuje setki skarg dotyczących zakłóconych lotów, niezgodnych z ofertą noclegów czy problemów z wynajmem samochodów za granicą. Konsumenci wskazują, że często nie są informowani o swoich prawach, przewoźnicy lub agencje turystyczne zbywają ich, a zwroty kosztów nie następują w odpowiednim terminie. Skargi dotyczą też sytuacji, w których biura podróży zmieniają warunki wyjazdu tuż przed terminem lub odwołują rezerwacje bez zapewnienia ekwiwalentu.

Wśród bardziej spektakularnych przykładów ostatnich miesięcy pojawiła się sprawa nieuczciwych zapisów regulaminów imprez masowych. Głośny przypadek dotyczył organizatora koncertów, który wprowadzał w życie kontrowersyjne zapisy, ograniczające prawa uczestników wydarzenia.



Zakaz wnoszenia nawet małych torebek, pobieranie obowiązkowych opłat depozytowych oraz brak realnej alternatywy dla osób z niepełnosprawnościami wywołały publiczną krytykę i interwencję UOKiK. Konsumenci skarżyli się, że regulaminy były niejasne i stawiały ich w sytuacji bez wyboru, a sam zakup biletu stawał się zgodą na niekorzystne warunki.

Nieprzerwanie napływają również skargi na pokazowe sprzedaże, podczas których seniorzy są poddawani presji psychicznej i skłaniany do zakupu drogich produktów, często bez możliwości łatwego odstąpienia od umowy. W wielu przypadkach konsumenci zostają celowo wprowadzeni w błąd co do właściwości produktów, ich ceny oraz warunków gwarancji. Choć kontrole pokazów prowadzone są regularnie, a sprawy trafiają do prokuratury, problem ten wciąż nie został całkowicie wyeliminowany.

WSPÓLNY GŁOS ORGANIZACJI KONSUMENCKICH

Najczęstsze skargi konsumentów w Polsce

Na cenzurowanym znalazły się także tzw. wieczne promocje. Skargi konsumentów dotyczyły sytuacji, w których rzekome rabaty obowiązywały nieprzerwanie przez wiele miesięcy, a ceny „przed promocją” były zawyżane tylko po to, by uzasadnić zniżkę. To zjawisko szczególnie intensywnie badane jest od czasu wdrożenia unijnej dyrektywy Omnibus, która wymaga od sprzedawców ujawnienia najniższej ceny z ostatnich 30 dni. Praktyka pokazuje jednak, że wielu przedsiębiorców nie stosuje się do tych przepisów, licząc na nieuwagę klientów.

Coraz więcej zgłoszeń dotyczy również nieetycznych działań w mediach społecznościowych. Klienci skarżą się na ukrytą reklamę, brak oznaczeń współprac, kryptoreklamę i polecenia produktów przez influencerów, którzy nie informują o odpłatnym charakterze wpisu. Mimo licznych kampanii edukacyjnych i kar, jakie nakłada UOKiK, zjawisko to wciąż jest powszechne i budzi niepokój, szczególnie wśród młodszych konsumentów.

Analizując dane i doświadczenia instytucji, można zauważyć, że konsumenci najbardziej obawiają się braku przejrzystości i uczciwości ze strony firm. Oczekują jasnych zasad, możliwości dochodzenia swoich roszczeń oraz ochrony przed manipulacją.

Jednocześnie coraz częściej potrafią się bronić – wiedzą, gdzie zgłaszać nieprawidłowości, jak korzystać z pomocy rzecznika konsumentów i jakie uprawnienia daje im prawo. Wzrost liczby skarg to nie tylko sygnał o problemach, ale też dowód na to, że społeczeństwo jest bardziej świadome i gotowe walczyć o swoje prawa.

