



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI UOKIK ROK 2025



SPIS TREŚCI



1

ochrona konkurencji

- 1.1 PRAKTYKI OGRANICZAJĄCE KONKURENCJĘ / 14
- 1.2 KONTROLA KONCENTRACJI / 20
- 1.3 POMOC PUBLICZNA / 22
- 1.4 PRZEWAGA KONTRAKTOWA / 24
- 1.5 ZATORY PŁATNICZE / 26



3

część wspólna

- 3.1 BADANIA RYNKU / 48
- 3.2 TWORZENIE REGULACJI PRAWNYCH / 50
- 3.3 DZIAŁANIA INFORMACYJNO-EDUKACYJNE / 52
- 3.4 WSPÓŁPRACA MIĘDZYKRAJOWA / 55

SŁOWO WSTĘPNE / 4

KLUCZOWE INFORMACJE / 6

UOKIK W LICZBACH / 8



2

ochrona konsumentów

- 2.1 NARUSZANIE INTERESÓW KONSUMENTÓW I NIEDOZWOLONE KLAUZULE / 30
- 2.2 NADZÓR NAD INSPEKCJĄ HANDLOWĄ / 36
- 2.3 BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW I NADZÓR RYNKU / 40
- 2.4 POMOC DLA KONSUMENTÓW / 43





słowo wstępne



Rynek nie zwalnia – i my również. Oddaję w Państwa ręce sprawozdanie z działalności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za 2025 rok. To nie tylko zestawienie danych i statystyk, lecz przede wszystkim zapis konkretnych działań, decyzji oraz ich wpływu na funkcjonowanie rynku i codzienne życie konsumentów.

Miniony rok był dla UOKiK czasem intensywnej pracy na rzecz uczciwych zasad gry w gospodarce. Widać to choćby w liczbach – 900 decyzji oraz ponad 1,1 miliarda złotych nałożonych kar. Za tymi statystykami stoją jednak konkretne sprawy – od przeciwdziałania zmomom i nadużyciom rynkowym, przez eliminowanie nieuczciwych praktyk wobec konsumentów, po interwencje w sektorach szczególnie wrażliwych, takich jak usługi finansowe, sektor rolniczy czy handel elektroniczny.

Choć kary wyrażone w milionach mogą budzić emocje to nasze działania nie ograniczają się wyłącznie do nakładania sankcji. Istotnym elementem naszej pracy są również działania prewencyjne i edukacyjne, które pomagają ograniczać ryzyko występowania nieprawidłowości. Każda wydana przeze mnie decyzja, każde z działań, które podjęliśmy wiąże się z konkretnymi konsekwencjami dla rynku – ma na celu przywracanie równowagi konkurencyjnej, zwiększanie przejrzystości ofert i wreszcie wzmocnienie ochrony konsumentów.

W zmieniającym się otoczeniu gospodarczym naszym celem jest możliwie wczesne identyfikowanie potencjalnych zagrożeń i adekwatne reagowanie na pojawiające się wyzwania rynkowe. W 2025 roku szczególną uwagę poświęciliśmy nowym modelom sprzedaży, przejrzystości cen, praktykom w handlu internetowym oraz zjawiskom, które mogą ograniczać konkurencję. Tam, gdzie pojawiały się naruszenia, reagowaliśmy zdecydowanie i bez wahania.

Zależy mi, aby niniejsze sprawozdanie było nie tylko podsumowaniem działań Urzędu, lecz także użytecznym źródłem wiedzy. Żywię nadzieję, że może stanowić punkt odniesienia zarówno dla przedsiębiorców, którzy chcą działać zgodnie z prawem i dobrymi praktykami, jak i dla konsumentów, którzy oczekują uczciwego rynku.

Zapraszam Państwa do lektury – do spojrzenia na działalność UOKiK nie tylko przez pryzmat statystyk, ale też konkretnych spraw, decyzji i ich efektów, które budują bardziej przejrzyste i konkurencyjne otoczenie gospodarcze w Polsce.

Tomasz Chróstny
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

KIM JESTEŚMY?

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest centralnym organem administracji rządowej odpowiedzialnym za kształtowanie i realizację polityki ochrony konkurencji i konsumentów w Polsce.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zapewnia realizację zadań organu. Działalność instytucji finansowana jest z budżetu państwa¹.

Misją Urzędu jest podnoszenie poziomu dobrobytu konsumentów poprzez skuteczną ochronę ich interesów i bezpieczeństwa oraz wspieranie rozwoju konkurencji, z poszanowaniem zasad otwartości i dialogu w relacjach z uczestnikami rynku.

CO ROBIMY?

Zadania Prezesa UOKiK koncentrują się na zapewnieniu odpowiednich warunków dla funkcjonowania konkurencji, a także ochronie interesów i bezpieczeństwa konsumentów.

KIEROWNICTWO

Prezes UOKiK
Tomasz Chróstny

Wiceprezes UOKiK
Daniel Mańkowski

Dyrektor Generalny
Katarzyna Prus-Stachyra

¹ Zagadnienia ustrojowe zostały uregulowane w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), zwanej dalej „ustawą okik”.

OBSZARY DZIAŁANIA PREZESA UOKiK

OCHRONA KONKURENCJI

- zwalczanie antykonkurencyjnych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców (nieodzwolonych porozumień oraz nadużywania pozycji dominującej)
- kontrola koncentracji przedsiębiorców
- monitorowanie pomocy publicznej udzielanej przez państwo
- eliminowanie praktyk nieuczciwie wykorzystujących przewagę kontraktową
- przeciwdziałanie zatorom płatniczym (nadmiernemu opóźnieniu się ze spełnianiem świadczeń pieniężnych w transakcjach handlowych)

OCHRONA KONSUMENTÓW

- eliminowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i niedozwolonych postanowień wzorców umów
- nadzór nad Inspekcją Handlową
- nadzór rynku oraz zapewnianie bezpieczeństwa produktów nieżywnościowych
- monitorowanie systemu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich
- finansowanie poradnictwa dla konsumentów w ramach infolinii i systemu e-porad
- poradnictwo w sprawach transgranicznych świadczone w ramach Europejskiego Centrum Konsumentckiego

• badania rynku

• tworzenie regulacji prawnych

• działania informacyjno-edukacyjne

• współpraca międzynarodowa

BUDŻET

172,3
mln zł²

DECYZJE

900

w tym:
370 w obszarze ochrony konkurencji
530 w obszarze ochrony konsumentów

KARY nałożone przez Prezesa UOKiK

1,15 mld zł w tym:

- 580,5 mln zł za praktyki ograniczające konkurencję
- 538,3 mln zł za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów
 - 7,1 mln zł w związku z uznaniem postanowień wzorca umowy za niedozwolone
 - 10,8 mln zł za generowanie zatorów płatniczych
 - 680 tys. zł za naruszenia w związku z ustawą o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku
 - 373 tys. zł w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów
- 14,2 mln zł za nieudzielenie informacji / udzielenie nieprawdziwych / wprowadzających w błąd informacji
- 590 tys. zł za niezgłoszenie zamiaru koncentracji lub dokonanie koncentracji bez uzyskania wymaganej zgody Prezesa UOKiK
- 1,4 mln zł na osoby zarządzające

KARY wpłacone przez przedsiębiorców

307,6 mln zł³

w tym:
10,5 mln zł na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej

NAJWYŻSZE kary wpłacone przez przedsiębiorców

- 73,8 mln zł Volkswagen Group Polska sp. z o.o. DOZIK-2/2020
- 60,7 mln zł Kronospan Szczecinek sp. z o.o. DOK-3/2017
- 39,3 mln zł Kronospan Mielec sp. z o.o. DOK-3/2017

PRZYSPORZENIA dla konsumentów

160 mln zł⁴

RANKING Global Competition Review (GCR)

W rankingu⁵ GCR UOKiK otrzymał najwyższą w swojej historii ocenę za działania w zakresie ochrony konkurencji – 3,5 gwiazdki. W ocenie podkreślono pozycję Prezesa UOKiK jako znaczącego organu antymonopolowego w Europie Środkowej, skuteczność w zwalczaniu zmów na rynku pracy oraz aktywność Urzędu w obszarze rynków cyfrowych, działań edukacyjnych i współpracy międzynarodowej.

OCENA UOKiK WG GCR



² Budżet realizowany w 2025 r. Budżet realizowany w 2024 r. – 174,5 mln zł, w 2023 r. – 136,2 mln zł.

³ Kary wynikające z prawomocnych decyzji Prezesa UOKiK, wydanych również przed 2025 r., w tym z kar nałożonych na osoby zarządzające.

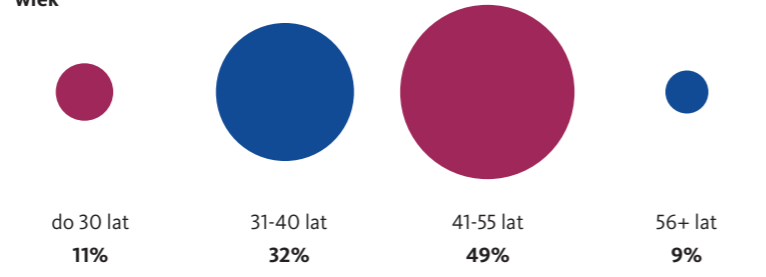
⁴ Minimalna wartość przysporzeń dla konsumentów wynikających z działań Prezesa UOKiK w 2025 r. (decyzje zobowiązujące, postępowania wyjaśniające, wystąpienia miękkie).

⁵ Ranking dotyczy roku 2024, został opublikowany w 2025 r.

STRUKTURA ZATRUDNIENIA⁶

liczba pracowników: 640⁷

wiek



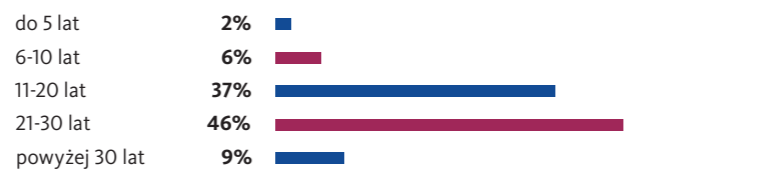
wykształcenie



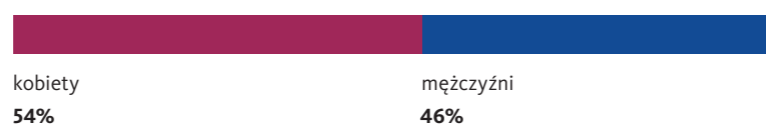
staż pracy ogółem



staż pracy – stanowiska wyższe⁸



płeć – stanowiska wyższe



STRUKTURA ORGANIZACYJNA⁹

DEPARTAMENTY

- Departament Analiz Rynku
- Departament Inspekcji Handlowej
- Departament Komunikacji
- Departament Kontroli Koncentracji
- Departament Laboratoriów
- Departament Monitorowania Pomocy Publicznej
- Departament Nadzoru Rynku
- Departament Ochrony Konkurencji
- Departament Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów
- Departament Postępowań w Sprawach Zatorów Płatniczych
- Departament Prawny
- Departament Przewagi Kontraktowej
- Departament Rozwoju Analiz
- Departament Wsparcia Postępowań w Sprawach Zatorów Płatniczych

DELEGATURY

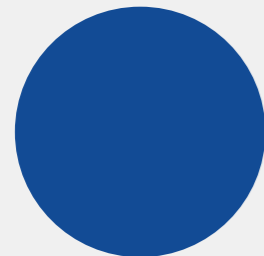
- Delegatura w Bydgoszczy
- Delegatura w Gdańsku
- Delegatura w Katowicach
- Delegatura w Krakowie
- Delegatura w Lublinie
- Delegatura w Łodzi
- Delegatura w Poznaniu
- Delegatura we Wrocławiu

BIURA

- Biuro Administracyjne
- Biuro Analiz Sygnałów Konsumentkich
- Biuro Finansowe
- Biuro Informatyki i Ochrony
- Biuro Kadr, Szkolenia i Organizacji
- Biuro Prezesa
- Biuro Współpracy Międzynarodowej

6 Stan na 31 grudnia 2025 r., dane mogą nie sumować się do 100 proc. ze względu na zaokrąglenie danych częściowych do pełnych procentów.
 7 Stan na 31 grudnia 2024 r. – 656, stan na 31 grudnia 2023 r. – 631.
 8 Dyrektorzy i zastępcy dyrektorów.
 9 Stan na 31 grudnia 2025 r.

ochrona konkurencji



1.1

Praktyki ograniczające konkurencję

Praktyki ograniczające konkurencję to **niedozwolone porozumienia i nadużywanie pozycji dominującej**. Jeśli Prezes UOKiK podejrzewa naruszenie przepisów przez przedsiębiorców, może wszcząć postępowanie wyjaśniające. Jest ono prowadzone w sprawie, a nie przeciwko konkretnemu podmiotowi. Zebrany materiał dowodowy, np. w wyniku kontroli i przeszukania, może stanowić podstawę do wszczęcia postępowania antymonopolowego i postawienia zarzutów – zarówno przedsiębiorcy, jak i osobom zarządzającym.

Postępowanie może zakończyć się decyzją z nakazem zaniechania niedozwolonych praktyk oraz nałożeniem na przedsiębiorcę **kary finansowej**. Szansę jej obniżenia, a niekiedy uniknięcia, daje **program łagodzenia kar (leniency)**. Możliwe są również dwa rozwiązania o charakterze ugodowym – **dobrowolne** poddanie się karze oraz **zobowiązanie** przedsiębiorcy do określonych działań.

Prezes UOKiK może działać także w inny sposób – wezwać przedsiębiorcę do przedstawienia wyjaśnień, zmiany lub zaprzestania nieuczciwych działań. Są to tzw. **wystąpienia miękkie**. Może również wydać **istotny pogląd w sprawie sądowej**.

UOKiK monitoruje rynek oraz analizuje sygnały od konsumentów i przedsiębiorców. Naruszenia prawa konkurencji można zgłosić **anonimowo** poprzez platformę dla sygnalistów.

WYJAŚNIENIA PREZESA UOKiK – łagodzenie kar

Urząd opublikował wyjaśnienia w sprawie wniosków o odstąpienie od wymierzenia oraz obniżenie kary pieniężnej. Dokument służy zwiększeniu przejrzystości i zrozumiałości przepisów w zakresie programu *leniency*.



Zgłoś naruszenie prawa konkurencji!

Platforma dla anonimowych sygnalistów



NOWE POSTĘPOWANIA z zakresu ochrony konkurencji

24

wyjaśniające

13

antymonopolowych, w tym dotyczących:

- 12 niedozwolonych porozumień, w tym 5 zmwów przetargowych
- 1 nadużywania pozycji dominującej

DECYZJE z zakresu ochrony konkurencji

9

w sprawach praktyk ograniczających konkurencję, w tym:

8 dotyczących niedozwolonych porozumień

1 dotycząca nadużywania pozycji dominującej

7 nakładających karę na przedsiębiorcę (28 kar – łącznie ponad 580 mln zł)*

2 z przyjętym zobowiązaniem od przedsiębiorcy

1 z zastosowaniem procedury *leniency***

2

nakładające kary za brak współpracy***

* Sankcja finansowa jest za daną praktykę, zatem w ramach jednej decyzji może zostać nałożona więcej niż jedna kara pieniężna.

** Na podstawie art. 113a ustawy okik.

*** Decyzje nakładające kary za nieudzielenie Prezesowi UOKiK żądanych informacji lub udzielenie informacji nieprawdziwych bądź wprowadzających w błąd.

POZOSTAŁE DZIAŁANIA

99999

anonimowych sygnałów
poprzez platformę

1073

zawiadomienia
o antykonkurencyjnych
praktykach

653

inne sygnały

37

przeszukanych
przedsiębiorców*

9

wniosków leniency

58

wystąpień miękkich
do przedsiębiorców**

1

istotny pogląd
w sprawie sądowej

* W ramach 8 postępowań.

** Dotyczy wystąpień na podstawie art. 49a ustawy oik.

DECYZJE

z najwyższą łączną kwotą kar nałożonych na przedsiębiorców za praktyki ograniczające konkurencję

338,8 mln zł

DOK-5/2025
CNH Industrial Polska sp. z o.o., Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe Perkoz sp. z o.o., Przedsiębiorstwo Handlowo-Produkcyjne Rolserwis SA, Raitech sp. z o.o., Pol-Agra J. Korneluk, T. Rzeszowski sp. j., Adler Agro sp. z o.o., Kisiel Agrotech sp. z o.o., Kisiel sp. z o.o.
8 kar za podział rynku wspierany ustaleniami cenowymi

5,2 mln zł

pozostałe kary

170,4 mln zł

DOK-4/2025
Claas Polska sp. z o.o., Agro Sznajder WKP sp. z o.o., Przedsiębiorstwo Techniczno-Handlowe Roltex sp. z o.o., Świerkot sp. z o.o., Agrimasz sp. z o.o., Agroas sp. z o.o.
6 kar za podział rynku wspierany ustaleniami cenowymi

66,1 mln zł

DOK-1/2025
Jura Poland sp. z o.o., Euro-Net sp. z o.o., Media Saturn Holding Polska sp. z o.o., Media Saturn Online sp. z o.o., Terg SA
5 kar za zawarcie zmowy cenowej

580,5 mln zł
kar łącznie



WYBRANE DZIAŁANIA

Zmowy przy sprzedaży maszyn rolniczych

Prezes UOKiK zakończył dwa postępowania dotyczące sprzedaży maszyn rolniczych. W obu przypadkach zmowy polegały na **podziale rynku, który był wspierany ustaleniami cenowymi**.

Pierwsza ze spraw dotyczyła spółki Claas Polska oraz pięciu dealerów. Przedsiębiorcy podzielili między sobą rynek, w wyniku czego rolnicy byli zmuszeni do zakupu maszyn i części zamiennych u konkretnego dostawcy, często po zawyżonych stawkach. Porozumienie trwało prawie 11 lat. W trakcie przeszukań w siedzibach przedsiębiorców pracownicy UOKiK pozyskali m.in. e-maile świadczące o zawarciu porozumienia. Za praktyki ograniczające konkurencję Prezes UOKiK nałożył na spółki łącznie **ponad 170 mln zł kar**. Decyzja (DOK-4/2025) jest nieprawomocna.

Kolejna decyzja w tym zakresie dotyczyła spółki CNH Industrial Polska i siedmiu dystrybutorów maszyn. Niedozwolone porozumienie polegało na ograniczeniu możliwości pasywnej sprzedaży, czyli sytuacji, gdy do dealera sam zgłosił się rolnik, którego gospodarstwo leżało poza obszarem „wyłączności” sprzedawcy. Ustalenia cenowe, które wzmacniały podział rynku, polegały na przedstawianiu droższych ofert rolnikom spoza terytorium wyłączności dealera. Prezes UOKiK nałożył na spółki łącznie **blisko 339 mln zł kar**, a na osoby zarządzające **ponad 253 tys. zł**. Decyzja (DOK-5/2025) nie jest prawomocna.

Zmowa przy sprzedaży ekspresów do kawy

Postępowanie antymonopolowe wykazało, że spółka Jura Poland zawarła z właścicielami sklepów RTV Euro AGD, Media Markt i Media Expert. Zmowa ta trwała blisko 10 lat. Z materiału dowodowego uzyskanego m.in. podczas przeszukania w siedzibie kilku spółek

339 mln zł

NAJWYŻSZA KWOTA KAR nałożonych w ramach jednej decyzji na spółki i osoby zarządzające za praktyki ograniczające konkurencję



562 tys. zł

łączna wysokość kar nałożonych na OSOBY ZARZĄDZAJĄCE za praktyki ograniczające konkurencję



wynika, że przedsiębiorcy **uzgodnili minimalne ceny od sprzedaży** ekspresów Jura oraz akcesoriów do nich. Tych produktów nie można było kupić taniej niż w cenach ustalonych przez importera. Dotyczyło to zarówno sklepów stacjonarnych, jak i internetowych. Przedsiębiorcy **zmówili się również co do wysokości cen stosowanych w promocjach i podczas wyprzedaży**, a także rodzajów i wartości gratisów dla konsumentów. Jura Poland monitorowała ceny stosowane przez dystrybutorów i interweniowała, jeśli próbowali oni sprzedawać ekspresy w niższych cenach. Sami dystrybutorzy również sprawdzali, czy pozostali uczestnicy zmowy stosują się do jej ustaleń. Prezes UOKiK nałożył łącznie **ponad 66 mln zł kar na przedsiębiorców i ponad 243 tys. zł kary na osobę zarządzającą**, która była bezpośrednio odpowiedzialna za niedozwolone ustalenia. Wobec spółki Jura i osoby zarządzającej decyzja (DOK-1/2025) jest prawomocna. Pozostałe podmioty odwołały się od niej.

Zmowa na rynku pracy

Prezes UOKiK postawił zarzuty właścicielowi sieci Biedronka oraz 32 firmom transportowym, a także ośmiu menedżerom i właścicielom firm. W postępowaniu Urząd sprawdza, **czy przedsiębiorcy zawarli porozumienie, którego celem miało być ograniczenie możliwości przechodzenia kierowców pomiędzy firmami transportowymi** obsługującymi centra dystrybucyjne sieci Biedronka. Przewoźnicy mogli ustalać między sobą antykonkurencyjne działania w konkretnych centrach dystrybucyjnych. Właściciel sieci Biedronka mógł koordynować te porozumienia w centrach w całej Polsce oraz nadzorować przestrzeganie ustaleń, np. poprzez stosowanie blokad wstępu na swój teren wobec kierowców, którzy chcieliby zmienić pracodawcę bez porozumienia.

Nadużywanie pozycji dominującej – globalne aplikacje

Prezes UOKiK postawił zarzuty nadużywania pozycji dominującej trzem spółkom koncernu Apple. Zastrzeżenia Urzędu budzi polityka ochrony prywatności użytkowników koncernu Apple – *App Tracking Transparency Framework*. Może ona prowadzić do nieuczciwego ograniczenia konkurencji, w szczególności poprzez **utrudnianie niezależnym wydawcom aplikacji pozyskiwania danych użytkowników** niezbędnych do prowadzenia działalności na rynku

reklamy spersonalizowanej. W związku z wprowadzeniem przez Apple własnej definicji śledzenia użytkowników, na ekranach iPhone'ów i iPad'ów wyświetlają się różne komunikaty. Sposób ich formułowania oraz układ graficzny może powodować, że zewnętrzni wydawcy aplikacji nie uzyskują zgody na wykorzystanie danych użytkowników do celów reklamowych.

Zmowa na rynku fitness – utrzymana kara

Sąd Apelacyjny w Warszawie **potwierdził decyzję Prezesa UOKiK z 2020 r. (DOK-6/2020)** w sprawie sieci fitness, w tym spółki Benefit Systems – operatora kart Multisport – **i utrzymał w całości nałożone na przedsiębiorców i menedżerów kary w łącznej wysokości ponad 32 mln zł.** Wyrok jest prawomocny. Sąd potwierdził ustalenia UOKiK o **podziale rynku** przez sieci fitness i ich menedżerów. Rolę koordynatora oraz rozjemcy między interesami klubów pełnił Benefit Systems, który wówczas intensywnie budował swoją pozycję rynkową. Wskutek działań przedsiębiorców konsumenci mieli ograniczoną możliwość wyboru usługodawcy w swoim mieście.

Nadużywanie pozycji dominującej – rynek wodno-kanalizacyjny

Spółka Wodociągi Zachodniopomorskie **żądała od odbiorców wody ponoszenia kosztów** usuwania awarii przyłączy wodociągowych na odcinku od granicy nieruchomości do miejsca wykonania włączenia do sieci wodociągowej. W praktyce mogło to wyglądać tak, że w przypadku usterki rury znajdującej się poza działką prywatną (np. pod chodnikiem, jezdnią czy pasem zieleni) mieszkańiec był obciążany kosztami robót naprawczych lub musiał usunąć awarię na własny koszt. Wiązało się to z dodatkowymi wymogami, np. koniecznością uzyskania pozwolenia na zajęcie pasa drogi na czas naprawy. W niektórych przypadkach przedsiębiorca odcinał dopływ wody mieszkańcom, którzy nie zapłacili za naprawę lub sami nie usunęli awarii. Zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego to przedsiębiorstwo wodociągowe powinno ponieść koszty naprawy przyłącza poza granicą nieruchomości odbiorcy, a żądanie tego od odbiorców może być uznane za nadużywanie pozycji dominującej. **Prezes UOKiK zobowiązał przedsiębiorcę do zmiany praktyk.**

WYJAŚNIENIA PREZESA UOKiK – usługi wodno-kanalizacyjne

UOKiK przygotował poradnik dla odbiorców usług wodno-kanalizacyjnych. Są w nim omówione praktyczne problemy, z którymi mogą spotkać się odbiorcy wody i wskazane instytucje właściwe do ich rozwiązywania. Wśród opisanych spraw są m.in. kwestie dotyczące ustalania stawek za dostawę wody i odbiór ścieków, kwestionowania wysokości rachunków za zużytą wodę, odmowy przyłączenia do sieci czy wysokość opłat za wody opadowe. To lektura obowiązkowa nie tylko dla mieszkańców, ale również dla spółek wodociągowych oraz gmin, które są właścicielami tych przedsiębiorstw.



PREZYDENCJA W RADZIE UE

Polska prezydencja podkreślała znaczenie spójności pomiędzy ochroną konkurencji, transformacją energetyczną i cyfrową oraz reindustrializacją. UOKiK był gospodarzem Europejskiego Dnia Konkurencji. Podczas spotkania omawiano kwestię wyzwań stojących przed polityką konkurencji UE. Za jeden z najważniejszych trendów uznano rozszerzenie zastosowania prawa konkurencji na rynek pracy.



SYGNALISTA w latach 2023-2025

9999
2025

14 038
2024

15 545
2023

1.2

Kontrola koncentracji

Prezes UOKiK kontroluje największe koncentracje, mające istotny wpływ na stan konkurencji na polskim rynku. Dotyczy to połączenia przedsiębiorstw, przejęcia kontroli nad innym podmiotem, utworzenia wspólnego przedsiębiorcy oraz nabycia części mienia innego przedsiębiorcy.

Przedsiębiorcy mają **obowiązek zgłoszenia zamiaru koncentracji**, jeśli ich łączny obrót w roku poprzedzającym zgłoszenie przekroczył 1 mld euro na świecie lub 50 mln euro w Polsce i nie korzystają z żadnych ustawowych wyłączeń w tym zakresie.

Prezes UOKiK wydaje zgodę na dokonanie koncentracji, jeśli w jej wyniku konkurencja na rynku nie zostanie istotnie ograniczona. W przeciwnym wypadku decyduje

o **zakazie** łączenia przedsiębiorców. Możliwa jest również **zgoda warunkowa**, czyli zezwolenie na koncentrację pod pewnymi warunkami, których spełnienie sprawi, że nie dojdzie do istotnego ograniczenia konkurencji. Większość postępowań koncentracyjnych rozpatrywana jest w ciągu miesiąca (I faza), natomiast w przypadku bardziej złożonych transakcji termin przewidziany na rozpatrzenie wniosku ulega przedłużeniu o dodatkowe cztery miesiące (II faza).

Poza analizowaniem spraw podlegających krajowym przepisom, **UOKiK opiniuje wnioski koncentracyjne zgłaszane Komisji Europejskiej** pod kątem wpływu danej koncentracji na polski rynek oraz zasadności samodzielnego przeprowadzenia postępowania.

DZIAŁANIA UOKiK z zakresu kontroli koncentracji

314

nowych postępowań

298

decyzji w I fazie

5

decyzji w II fazie

4

decyzje nakładające karę za niezgłoszenie zamiaru koncentracji

303

decyzje, w tym:

302 zgody

1 zgoda warunkowa

POZOSTAŁE DZIAŁANIA

16 zwrotów zgłoszeń zamiaru koncentracji

42 dni* średni czas postępowania w I fazie

208 dni** średni czas postępowania w II fazie

344 postępowania przed KE opiniowane przez UOKiK pod kątem wpływu koncentracji na polski rynek

3 postępowania wyjaśniające dotyczące badania rynku oraz ustalenia istnienia obowiązku zgłoszenia koncentracji

* Podano faktyczny czas rozpatrywania sprawy, wliczając terminy objęte wyłączeniem wynikającym z art. 96 ust. 2 ustawy okik (po zaokrągleniu do pełnego dnia).

** Podano faktyczny czas rozpatrywania sprawy, wliczając terminy objęte wyłączeniem wynikającym z art. 96a ust. 8 ustawy okik (po zaokrągleniu do pełnego dnia).



WYBRANE DZIAŁANIA

Rynek fitness

Prezes UOKiK wydał warunkową zgodę na koncentrację na rynku fitness. Spółka ABC Medicover Holdings B.V. otrzymała zgodę na przejęcie 16 spółek prowadzących kluby fitness CityFit i CityFit Blue. Z analizy Urzędu wynika, że w większości miast Medicover i CityFit spotykają się z konkurencją innych przedsiębiorców. Inaczej jest w Gliwicach i Bielsku-Białej, gdzie po transakcji pozycja Medicover byłaby na tyle silna, że doprowadziłaby do ograniczenia konkurencji. Zgodnie z nałożonym warunkiem Medicover **musi sprzedać po jednym własnym lub należącym do przejmowanego przedsiębiorcy klubie** w tych dwóch miastach. Decyzja (DKK-86/2025) jest prawomocna.

Rynek sprzedaży wycieczek

Prezes Urzędu wydał zgodę na dokonanie koncentracji polegającej na przejęciu przez Wirtualną Polskę Media SA kontroli nad Invia Group SE (właścicielem m.in. portalu wakacje.pl). Koncentracja dotyczyła krajowego rynku usług pośrednictwa w sprzedaży zorganizowanych wycieczek zagranicznych. Urząd przeprowadził w tej sprawie **badanie rynkowe, którym objęto największych touroperatorów**. Analiza skutków koncentracji nie wykazała istotnych zagrożeń wynikających z realizacji planowanej transakcji. Decyzja (DKK-85/2025) jest prawomocna.



KONTROLA INWESTYCJI

Prezes UOKiK kontrolował inwestycje dotyczące polskich spółek o strategicznym znaczeniu dla porządku, bezpieczeństwa lub zdrowia publicznego. 24 lipca 2025 r. weszły w życie zmiany prawne¹⁰, w związku z którymi kompetencje w tym zakresie przejął minister właściwy do spraw gospodarki. UOKiK kontynuował działania wszczęte przed wejściem w życie zmian.

¹⁰ Ustawa z dnia 9 lipca 2025 r. o zmianie ustawy o kontroli niektórych inwestycji oraz ustawy o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19 (Dz. U. z 2025 r. poz.973).

WYJAŚNIENIA PREZESA UOKiK – zgłaszanie koncentracji

Urząd zaktualizował wyjaśnienia w sprawie kryteriów i procedury zgłaszania zamiaru koncentracji Prezesowi UOKiK. Celem zmian było dostosowanie dokumentu i działań UOKiK do aktualnej sytuacji rynkowej oraz dalsze ograniczenie liczby koncentracji podlegających zgłoszeniu do tych, które mają realne skutki w Polsce.



DZIAŁANIA UOKiK w zakresie kontroli inwestycji

1

nowe postępowanie

3

decyzje*



* O odmowie wszczęcia postępowania kontrolnego i braku sprzeciwu do transakcji oraz o umorzeniu postępowania kontrolnego z uwagi na jego bezprzedmiotowość.

1.3

Pomoc publiczna

Pomoc publiczna jest ingerencją w procesy rynkowe i powinna być stosowana jedynie w uzasadnionych przypadkach. Udzielenie wsparcia przedsiębiorcy przez państwo lub uruchomienie programu pomocowego **wymaga wcześniejszej zgody KE**.

Wyjątkiem jest pomoc udzielana w ramach wyłączeń grupowych, czyli na podstawie szczegółowych przepisów uznających pewne kategorie wsparcia za zgodne z rynkiem wewnętrznym (np. pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw lub pomoc na ochronę środowiska). Wymogiem notyfikacji nie jest również objęta pomoc *de minimis*, czyli wsparcie niewielkich rozmiarów¹¹, które nie powoduje naruszenia konkurencji na rynku. Zgody KE nie wymaga także, co do zasady, pomoc stanowiąca rekompensatę za realizację usług publicznych, np. w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego.

UOKiK monitoruje pomoc publiczną w Polsce, a także przygotowuje raporty i sprawozdania w tym zakresie. Dane dotyczące udzielonego wsparcia są przekazywane i gromadzone w systemie SHRIMP (System Harmonogramowania, Raportowania i Monitorowania Pomocy). Prezes UOKiK **opiniuje projekty** pomocy publicznej pod kątem ich zgodności z prawem unijnym oraz obowiązku zgłoszenia KE. Prezes Urzędu odgrywa kluczową rolę w procesie **notyfikacji** projektów przewidujących przyznanie lub zmianę pomocy publicznej – zawiadania KE o zamiarze udzielenia nowej pomocy. Zgłoszenie może być poprzedzone procedurą **prenotyfikacji**, która służy analizie prawnych i ekonomicznych aspektów planowanego wsparcia.

CZYM JEST pomoc publiczna w UE?

To wsparcie przyznawane przez państwo członkowskie lub przy użyciu zasobów państwowych w jakiegokolwiek formie, która zakłóca lub grozi zakłóceniem konkurencji poprzez sprzyjanie niektórym przedsiębiorstwom lub produkcji niektórych towarów w zakresie, w jakim wpływa na wymianę handlową między państwami członkowskimi UE.

Przykłady

dotacje, ulgi i zwolnienia podatkowe, preferencyjne pożyczki i kredyty oraz poręczenia i gwarancje kredytowe, dokapitalizowanie przedsiębiorstwa na warunkach korzystniejszych niż oferowane na rynku



WYBRANE DZIAŁANIA

Opiniowanie projektów pomocowych

Prezes UOKiK zaopiniował¹² m.in.:

- projekt rozporządzenia Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej zmieniającego rozporządzenie w sprawie udzielania pomocy inwestycyjnej na propagowanie energii ze źródeł odnawialnych, propagowanie wodoru

¹² W trybie art. 12 ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej (Dz. U. z 2025 r. poz. 468 ze zm.).

¹¹ Kwota pomocy *de minimis* wynosi 300 tys. euro brutto dla jednego przedsiębiorcy w ciągu trzech lat.

odnawialnego i wysokosprawnej kogeneracji w ramach regionalnych programów na lata 2021-2027,

- projekt pomocy indywidualnej „Zielony impuls dla Kopalni Wiedzy i Kompetencji – transformacja społeczno-gospodarcza terenów po byłej kopalni KWK Żory”,
- projekt pomocy indywidualnej dla projektu Beskidzki HUB – Centrum Innowacji Cyfrowych i Nowoczesnych Technologii.

„Polski atom” – ZGODA KE

Komisja Europejska zatwierdziła pomoc publiczną dla spółki Polskie Elektrownie Jądrowe sp. z o.o., mającą na celu wsparcie budowy i eksploatacji pierwszej elektrowni jądrowej w Polsce w Lubiawie-Kopalinie. Projekt odgrywa kluczową rolę w polskiej strategii dekarbonizacji produkcji energii elektrycznej.

OPINIOWANIE projektów pomocy publicznej i ANALIZA projektów dokumentów rządowych

23

opinie, w tym dotyczące:

- 17 programów pomocowych
- 6 pomocy indywidualnej

824

wnioski o dokonanie interpretacji przepisów o pomocy publicznej

1237

przeanalizowanych zgłoszeń programów *de minimis*

85

przeanalizowanych projektów dokumentów rządowych pod kątem uznania danego wsparcia za pomoc publiczną

POSTĘPOWANIA notyfikacyjne przed KE

1

projekt prenotyfikowany

8

projektów notyfikowanych

6

projektów zaakceptowanych przez KE*

62

projekty zgłoszone w ramach wyłączeń grupowych

2

projekty wycofane*

* Statystyka obejmuje również sprawy zgłoszone w latach poprzednich.

PREZYDENCJA W RADZIE UE

W ramach przewodniczenia Grupie Roboczej ds. Konkurencji UOKiK organizował dyskusje poświęcone pomocy publicznej. Omawiano m.in. konwencję z Aarhus w kontekście przepisów pomocowych, definicję przedsiębiorstwa w trudnej sytuacji oraz kwestie dostępnego cenowo mieszkalnictwa.



POLAND25.EU

1.4

Przewaga kontraktowa

Przewaga kontraktowa występuje w przypadku znaczącej dysproporcji potencjałów ekonomicznych pomiędzy dostawcami a nabywcami produktów rolnych lub spożywczych. Jej wykorzystywanie jest nieuczciwe, jeśli jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i zagraża istotnemu interesowi drugiej strony lub go narusza¹³.

W celu ochrony interesów dostawców albo nabywców produktów rolnych i spożywczych Prezes UOKiK wszczyna **postępowanie w sprawie** praktyk nieuczciwie wykorzystujących przewagę kontraktową. Może być ono poprzedzone **postępowaniem wyjaśniającym**, mającym na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przepisów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk nieuczciwie wykorzystujących przewagę kontraktową.

Skutkiem postępowania może być nakaz zaniechania niedozwolonych działań oraz nałożenie kary finansowej na przedsiębiorcę. Możliwe są również **dwa rozwiązania o charakterze ugodowym** – dobrowolne poddanie się karze oraz wydanie przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązującej przedsiębiorcę do zaprzestania niedozwolonych praktyk lub naprawienia ich skutków.

DZIAŁANIA UOKiK dotyczące przewagi kontraktowej

4

nowe postępowania wyjaśniające

3

nowe postępowania w sprawie nieuczciwego wykorzystywania przewagi kontraktowej

POZOSTAŁE DZIAŁANIA

25

zawiadomień od przedsiębiorców

4

wystąpienia miękkie do przedsiębiorców

1

skontrolowany przedsiębiorca

4

istotne poglądy w sprawach sądowych



WYBRANE DZIAŁANIA

Konsekwencje siły wyższej

UOKiK zgromadził materiał dowodowy wskazujący, że spółki Bunge Polska i Procam Polska stosowały w umowach niekorzystne dla rolników postanowienia dotyczące niewykonania zobowiązania z powodu okoliczności, za które dostawcy nie ponoszą odpowiedzialności, w szczególności siły wyższej. Dodatkowo spółka Procam Polska stosowała zbyt krótki termin na powiadomienie jej, że siła wyższa dotknęła upraw rolnika. W związku z tym **Prezes UOKiK postawił obu spółkom zarzuty nieuczciwego wykorzystania przewagi kontraktowej w relacjach z dostawcami**.

Na uwagę zasługuje wyrok, w którym **Sąd Apelacyjny potwierdził stanowisko Prezesa UOKiK** w sprawie Cefetra Polska i ustalił karę na poziomie blisko 1,2 mln zł (decyzja RBG-2/2022). Sprawa również dotyczyła obciążania dostawców nadmiernym ryzykiem wynikającym z realizacji umów w przypadku wystąpienia siły wyższej.

¹³ Ustawa z dnia 17 listopada 2021 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwemu wykorzystywaniu przewagi kontraktowej w obrocie produktami rolnymi i spożywczymi (Dz. U. z 2023 r. poz. 1773).

1.5°

Zatory płatnicze

Zatory płatnicze dotyczą sytuacji, gdy przedsiębiorcy nie otrzymują na czas swoich należności od kontrahentów. Skumulowane w ten sposób zadłużenia wpływają na kolejne podmioty powiązane w łańcuchu dostaw, negatywnie oddziałując na płynność finansową całego otoczenia biznesowego.

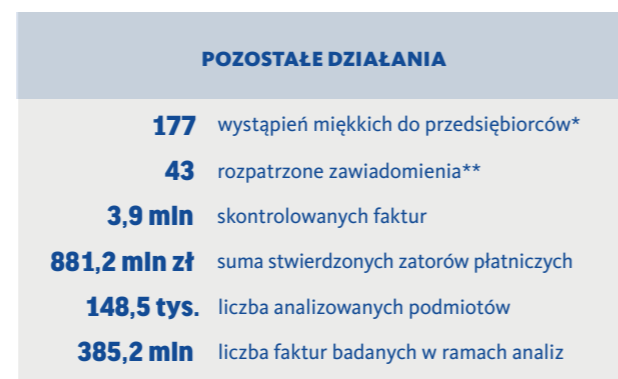
Prezes UOKiK prowadzi postępowania i nakłada kary pieniężne na przedsiębiorców, którzy – **zalegając z płatnościami wobec swoich kontrahentów** – naruszają ustawowy zakaz. Postępowania są wszczynane wyłącznie z urzędu na podstawie **analiz** przeprowadzonych przez UOKiK. Źródłem informacji mogą być **zawiadomienia** od podmiotów, które podejrzewają, że stały się ofiarą zatorów płatniczych.

Do nadmiernego opóźniania się ze spełnieniem świadczeń pieniężnych dochodzi, gdy w okresie trzech kolejnych miesięcy suma wartości wymagalnych świadczeń pieniężnych niespełnionych oraz spełnionych po terminie przez dany podmiot wynosi **co najmniej 2 mln zł**. Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę **karę**, której wysokość zależy od wartości przeterminowanych należności oraz długości opóźnień w płatnościach.

Przedsiębiorcom przysługuje prawo zwrócenia się do Prezesa UOKiK z **wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy** lub wniesienia skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie.



* W tym 13 podtrzymujących stwierdzenie nadmiernego opóźniania się ze spełnianiem świadczeń pieniężnych.



* Dotyczy wystąpień na podstawie art. 13ca ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernemu opóźnieniu w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1790).

** W przypadku 19 z nich UOKiK inicjował dalsze działania (analizę prawdopodobieństwa).

DECYZJE w sprawie zatorów płatniczych – według branż



WYBRANE DZIAŁANIA

Prezes UOKiK wydał **29 decyzji nakładających kary pieniężne** na przedsiębiorców opóźniających się z płatnościami. Łącznie **sankcje te wyniosły ponad 10 mln zł**. Cztery spółki zwróciły się z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy, a pozostałe podmioty nie kwestionowały ustaleń Prezesa Urzędu i zapłaciły nałożone kary, dzięki czemu zostały one obniżone o 20 proc.

Prezes UOKiK **wystąpił do 177 przedsiębiorców** w ramach tzw. działań miękkich. Umożliwia to **szybszą interwencję UOKiK** poprzez wyjaśnianie pojawiających się wątpliwości oraz eliminację z rynku potencjalnych nieprawidłowości, bez konieczności wszczynania postępowań.

Analizy UOKiK związane z monitorowaniem rynku i stanu zatorów w Polsce wskazują, że wystąpienia miękkie są skutecznym rozwiązaniem. Około połowa przedsiębiorców, do których kierowane są wystąpienia miękkie, **poprawiła swoją kulturę płatniczą**. Natomiast ponad 90 proc. przedsiębiorców, którzy otrzymują wystąpienie miękkie, składa wyjaśnienia co do swojej sytuacji, okoliczności oraz przyczyn, które wygenerowały zatory.

ochrona konkurencji w 2025

Sprawdź »



NARUSZANIE INTERESÓW
KONSUMENTÓW
I NIEDOZWOLONE KLAUZULE

NADZÓR NAD INSPEKCJĄ
HANDLOWĄ

BEZPIECZEŃSTWO
PRODUKTÓW I NADZÓR
RYNKU

POMOC DLA KONSUMENTÓW

ochrona konsumentów



2.1

Naruszanie interesów konsumentów i niedozwolone klauzule

Prezes UOKiK prowadzi postępowania w celu eliminowania **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**. Są to bezprawne lub niezgodne z dobrymi obyczajami zachowania przedsiębiorców, które mogą dotknąć nieograniczoną liczbę osób. Przeciwdziała również stosowaniu **niedozwolonych postanowień wzorców umów** (klauzul abuzywnych), które kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają ich interesy.

Postępowania mogą zakończyć się nakazem zaniechania kwestionowanych praktyk i nałożeniem **kary** w wysokości do 10 proc. ubiegłorocznego obrotu przedsiębiorcy. Kary mogą być także nakładane na **osoby zarządzające**. Prezes UOKiK może ponadto przyjąć dobrowolne **zobowiązanie**

przedsiębiorcy do zmiany praktyki. Postępowanie przeciwko konkretnemu podmiotowi zazwyczaj poprzedza **postępowanie wyjaśniające**, mające na celu wstępne ustalenie, czy doszło do naruszenia prawa.

Prezes Urzędu może skorzystać z formuły **wystąpienia miękkiego** do przedsiębiorcy, czyli umożliwić mu przedstawienie wyjaśnień, zmianę lub zaprzestanie nieuczciwych działań bez wszczynania postępowania. Może również wydać **istotny pogląd w sprawie sądowej**.

UOKiK identyfikuje naruszenia poprzez monitorowanie zachowań przedsiębiorców i analizę sygnałów otrzymanych z rynku. Ponadto, w ramach dotacji dla organizacji pozarządowych, zapewnia **bezpłatną pomoc prawną konsumentom**.

NOWE POSTĘPOWANIA z zakresu ochrony konsumentów

134

wyjaśniające

12

w sprawie nałożenia kary za brak współpracy*

52

w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

16

w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

20

w sprawie kontroli wykonania decyzji

* Postępowania w sprawie nałożenia kary za nieudzielenie żądanych informacji lub udzielenie informacji nieprawdziwych bądź wprowadzających w błąd, za brak współdziałania w toku kontroli.

DECYZJE z zakresu ochrony konsumentów

37

w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym*:

- 25 nakładających karę na przedsiębiorcę (41 kar o łącznej wysokości ponad 538 mln zł)**
- 5 z przyjęciem zobowiązania od przedsiębiorców (5 z zastosowaniem środków usunięcia trwających skutków naruszenia)

3

w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w tym:

- 2 nakładające karę na przedsiębiorcę (18 kar o łącznej wysokości ponad 7 mln zł)
- 1 z przyjęciem zobowiązania od przedsiębiorcy (z zastosowaniem środków usunięcia trwających skutków naruszenia)

12

nakładających kary za brak współpracy***

* Podano przykładowe rodzaje decyzji.

** Sankcja finansowa nakładana jest za daną praktykę, zatem w ramach jednej decyzji może zostać nałożona więcej niż jedna kara pieniężna.

*** Decyzje nakładające kary za nieudzielenie żądanych informacji lub udzielenie informacji nieprawdziwych bądź wprowadzających w błąd.

POZOSTAŁE DZIAŁANIA

232

wystąpienia miękkie do przedsiębiorców*

37

istotnych poglądów w sprawach sądowych

38 742

sygnały otrzymane z rynku**

* Dotyczy wystąpień na podstawie art. 49a okik.

** Dane na podstawie sygnałów zgłoszonych do centrali UOKiK i delegatur.

WYJAŚNIENIA PREZESA UOKIK – wysokość kar

UOKiK wydał nowe wyjaśnienia dotyczące wysokości kar pieniężnych w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz niedozwolonych postanowień wzorców umów. Dokument opisuje sposób ustalania kwoty kary pieniężnej, z uwzględnieniem ewentualnych okoliczności łagodzących.



DECYZJE z najwyższą łączną kwotą kar nałożonych na przedsiębiorców za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

117,8 mln zł

DOZIK-6/2025
Bank Polska Kasa Opieki SA
2 kary
za utrudnianie korzystania z wakacji kredytowych

108,6 mln zł

RKR-7/2025
P4 sp. z o.o.
1 kara
za karanie klientów utratą rabatu za e-fakturę w przypadku spóźnienia się z płatnością za rachunek

104,7 mln zł

RBG-5/2025
Jeronimo Martins Polska SA
1 kara
za wprowadzanie w błąd w związku z nieprawidłowym obliczaniem wielkości obniżek

207,2 mln zł

pozostałe kary

..... **538,3 mln zł** kar łącznie

DECYZJE z najwyższą łączną kwotą kar nałożonych na przedsiębiorców w związku z uznaniem postanowień wzorca umowy za niedozwolone

6,1 mln zł

RŁO-4/2025
Energia dla Pokoleń sp. z o.o. sp.k.
11 kar
za stosowanie postanowień umownych ograniczających prawa konsumentów

1 mln zł

RŁO-1/2025
Sunday Polska sp. z o.o.
w restrukturyzacji
7 kar
za stosowanie postanowień umownych ograniczających prawa konsumentów

.....
7,1 mln zł
kar łącznie
.....

600 tys. zł

łączna wysokość kar nałożonych na OSOBY ZARZĄDZAJĄCE w związku ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów



WYBRANE DZIAŁANIA

Utrudnianie korzystania z wakacji kredytowych

Zgodnie z ustawą o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, od sierpnia 2022 r. do końca 2024 r. konsumenci mogli skorzystać z tzw. wakacji kredytowych, czyli zawieszenia spłaty maksymalnie dwunastu rat kredytu hipotecznego. Celem ustawy była pomoc kredytobiorcom w czasie, gdy wysokie stopy procentowe spowodowały poważny wzrost wysokości rat ww. kredytów.

Banki Pekao i Pekao Bank Hipoteczny nieprawidłowo realizowały obowiązki związane z wakacjami kredytowymi. **Skracały okres zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego i nieproporcjonalnie wydłużały czas jego spłaty**, narażając swoich klientów na podniesienie całkowitego kosztu kredytu. Za te praktyki Prezes UOKiK nałożył na banki łącznie **blisko 119 mln zł kar** – na Bank Pekao 117,8 mln zł (decyzja DOZIK-6/2025), a Pekao Bank Hipoteczny blisko 1,2 mln zł (decyzja DOZIK-7/2025). Zobowiązał też do poinformowania o naruszeniach wszystkich poszkodowanych. Obie decyzje nie są prawomocne.

Niejasne promocje sieci handlowej

Prezes UOKiK nałożył na spółkę Jeronimo Martins Polska, właściciela sieci Biedronka, **karę blisko 105 mln zł**. Sprawa dotyczyła wprowadzania konsumentów w błąd podczas promocji „Specjalna środa” i „Walentynkowa środa”. Klienci byli zachęceni do kupienia określonych produktów, za które mieli otrzymać „Zwrot 100% na voucher”. **Okazało się, że warunki promocji były znacznie bardziej skomplikowane,**

niż wynikało z przekazów reklamowych czy informacji uwidocznionych w sklepie. Klienci dopiero po zakupach dowiadywali się o zasadach promocji i wynikających z nich ograniczeniach. Decyzja (RBG-5/2025) jest nieprawomocna.

W kolejnej sprawie Prezes Urzędu postawił zarzuty Jeronimo Martins Polska **za niejasne komunikowanie cen**, w szczególności promocyjnych. Do Urzędu wpływały sygnały od klientów Biedronki dotyczące nieprawidłowości w tym zakresie. Konsumenci skarżyli się zwłaszcza na problemy z odczytaniem właściwej ceny przy zakupie wielozstuk oraz podawanie w nieczytelny sposób informacji o najniższych cenach z 30 dni przed obniżkami.

Ponadto Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów **oddalił odwołanie spółki** od decyzji Prezesa UOKiK (RBG-3/2023) w sprawie wprowadzania klientów w błąd co do warunków, korzyści i dostępności regulaminu promocji „Tarcza Biedronki antyinflacyjna”. Sąd w pełni podzielił ustalenia i argumentację Urzędu w odniesieniu do stwierdzonych praktyk oraz nałożonej na spółkę kary ponad 160 mln zł. Spółka złożyła apelację od ww. wyroku do Sądu Apelacyjnego w Warszawie.

Manipulacyjne promocje w e-commerce

Problem niejasnego prezentowania cen promocyjnych dotyczy także platform online. Klienci polskiej wersji serwisu Zalando, nawet kilka miesięcy po wprowadzeniu w 2023 r. dyrektywy Omnibus, **nie mogli sprawdzić jak duże są w rzeczywistości promocje**. Informacji o najniższej cenie z 30 dni przed obniżką brakowało zarówno na samej platformie na różnych etapach prezentowania produktów, jak i w reklamach Zalando. Gdy najniższa cena z 30 dni przed obniżką pojawiała się w serwisie, nie we wszystkich przypadkach podawana była rzetelnie. Spółka do wydania decyzji nie zaniechała kwestionowanych praktyk. Za dwie praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK nałożył na Zalando SE **karę blisko 31 mln zł**. Decyzja (DOZIK-10/2025) nie jest prawomocna.

Klienci polskiej wersji strony internetowej i aplikacji mobilnej Temu także nie zawsze byli informowani o najniższej cenie z 30 dni. Kupujący nie wiedzieli, jak duża jest obniżka, ani czy w ogóle ma ona miejsce, ponieważ nie widzieli punktu odniesienia. Ponadto w części przypadków najniższa cena była niezgodna z jej faktyczną wysokością. W toku postępowania spółka zaniechała stosowania kwestionowanych praktyk. Prezes UOKiK za praktyki związane z **niepodawaniem lub błędnym podawaniem**

najniższej ceny z 30 dni przed obniżką nałożył na spółkę Whaleco Technology Limited **blisko 6 mln zł kary**. Firma ta odpowiada za interfejs serwisu oraz funkcjonalności prezentujące obniżki cen na platformie Temu. Decyzja (DOZIK-9/2025) jest prawomocna.

Niedozwolone praktyki telekomów

P4 – operator sieci Play – od kilku lat stosuje zasady, w których opóźnienie w zapłacie rachunku automatycznie powoduje utratę rabatu za e-fakturę i terminowe płatności. W ocenie Prezesa UOKiK taki **mechanizm działa jak niedozwolona kara umowna za opóźnienie w zapłacie**. Prezes UOKiK nałożył na P4 **karę 108,6 mln zł** oraz nakazał zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki. Spółka powinna też **zwrócić klientom pieniądze** pobrane w związku z utratą rabatu za e-fakturę i terminowe płatności. Zwrot będzie przysługiwał tym, którzy po 30 września 2019 r. zawarli umowę z takim rabatem, stracili go z powodu opóźnienia w płatności i zapłacili podwyższoną kwotę rachunku. Zwrot ma dotyczyć zarówno obecnych, jak i byłych klientów. Decyzja (RKR-7/2025) nie jest prawomocna.

Wobec innego operatora telekomunikacyjnego, spółki T-Mobile, Prezes UOKiK wydał **decyzję zobowiązującą**. Sprawa dotyczyła usługi „Zamów z T-Mobile”, która pozwalała płać za treści cyfrowe – gry, serwisy rozrywkowe czy wideo – przez doliczenie opłaty do rachunku telefonu. Dostawcami takich treści były firmy zewnętrzne, a T-Mobile pełnił rolę pośrednika w pobieraniu opłat. Przeprowadzone postępowanie wykazało, że zdarzały się sytuacje, gdy klienci otrzymywali rachunki z opłatami za subskrypcje, na które nie wyrazili zgody. Prezes UOKiK zobowiązał operatora do zmiany praktyki, a **konsumentów zyskają zwrot nienależnie pobranych opłat i przysporzenia w wysokości 500 zł**. Decyzja (DOZIK-4/2025) jest prawomocna.

Systemy promocyjne typu piramida

Firmy iGenius oraz International Markets Live, obie zarejestrowane w USA, deklarują działalność edukacyjną. Spółka iGenius oferuje szkolenia online z inwestowania przez internet. Z kolei International Markets Live jest właścicielem platformy internetowej, za pośrednictwem której sprzedawała cyfrowe produkty i usługi edukacyjne z zakresu rynków finansowych, kryptowalut oraz e-commerce w ramach miesięcznych dostępu do pakietów zwanych akademiami. Postępowania przeprowadzone przez UOKiK wykazały, że



działalność obu spółek to **zakazane prawem systemy promocyjne typu piramida**, w których korzyści uzależnione są przede wszystkim od angażowania kolejnych osób, a nie sprzedaży lub konsumpcji produktów. W związku z tym Prezes UOKiK nałożył **kary w wysokości ponad 14,6 mln zł** na iGenius (decyzja RGD-11/2025 – nie jest prawomocna) oraz **blisko 9,5 mln zł** na International Markets Live (prawomocna decyzja RGD-6/2025). Wcześniej Prezes Urzędu wystrzegł **ostrzeżenia konsumentów** wobec obu podmiotów.

UOKiK przygląda się nie tylko samym systemom promocyjnym typu piramida, ale także **osobom, które je promują**. W 2025 r. prowadził sześć postępowań wobec osób promujących iGenius oraz trzy wobec propagatorów International Markets Live.

Niedozwolone klauzule w umowach

Spółka Live Nation organizuje wydarzenia artystyczne – głównie koncerty i festiwale – a bilety sprzedaje za pośrednictwem współpracujących biletarii, zarówno online, jak i stacjonarnie. Do UOKiK wpłynęły skargi konsumentów dotyczące wprowadzenia zakazu wnoszenia bagaży na imprezy organizowane przez Live Nation oraz obowiązkowej opłaty za zostawienie plecaków i torebek w depozycie. Po analizie regulaminów spółki Prezes UOKiK postawił jej zarzuty stosowania klauzul abuzywnych. Wątpliwości wzbudziły **brak definicji bagażu, a także niejasne i sprzeczne ze sobą regulaminy depozytu i „szczególne warunki” odwołania imprez**. Prezes Urzędu zakwestionował w sumie sześć postanowień wzorców umów stosowanych przez spółkę. Za każde z niedozwolonych postanowień spółce grozi kara w wysokości do 10 proc. obrotu.

W postępowaniach UOKiK ustalono, że klauzulę abuzywną stosował też PayPal – jeden z największych serwisów płatności internetowych. Kwestionowane praktyki dotyczyły **dokonywania zmian w umowie na podstawie nieuczciwej**

klauzuli modyfikacyjnej i nieprawidłowej formy informowania o zmianach opłat. Prezes UOKiK zobowiązał spółkę m.in. do zaprzestania praktyk, zwrotu opłat związanych z ich stosowaniem, a także wypłaty przysporzenia dla konsumentów. Decyzje zobowiązujące (RPZ-2/2025 i RPZ-3/2025) są prawomocne, a **polscy użytkownicy PayPal otrzymują zwrot w wysokości 150 proc. opłat** pobranych w czasie, w którym obowiązywały postanowienia umowne zakwestionowane przez Prezesa UOKiK. Dodatkowo PayPal w ramach rekompensaty zobowiązał się do czasowego obniżenia kursu wymiany walut dla użytkowników serwisu w Polsce.

Nieuprawnione odwołanie reklamacji

UOKiK wszczął postępowanie wobec Banku Pekao po licznych sygnałach konsumentów. Skarżyli się, że bank **nie udziela odpowiedzi na reklamacje w terminach określonych w przepisach**. Okazało się, że bank masowo przekraczał te terminy i nie wyjaśniał przyczyn opóźnienia. Prezes UOKiK wydał decyzję (DOZIK-5/2025), w której zobowiązał Bank Pekao do usunięcia skutków naruszenia, w tym do wypłaty rekompensat konsumentom. Decyzja jest prawomocna. **Rekompensaty trafią do klientów**, którym w latach 2019-2023 bank nie odpowiedział na reklamację w ustawowym terminie 30 dni. Ich wysokość zależy będzie od tego, czy reklamacja została rozpatrzona pozytywnie czy negatywnie, oraz od tego, o ile bank przekroczył termin odpowiedzi. W przypadku reklamacji rozpatrzonych pozytywnie będzie to **300 zł albo 600 zł**, a przy reklamacjach rozpatrzonych negatywnie – **1500 zł lub 2500 zł**. Na wypłatę wysokich rekompensat dla konsumentów Bank Pekao zarezerwował kwotę **blisko 100 mln zł**.

Pseudoekologiczny marketing

Prezes UOKiK postawił w 2025 r. **pierwsze zarzuty dotyczące greenwashingu**, czyli pseudoekologicznego marketingu wprowadzającego konsumentów w błąd co do rzeczywistego wpływu na środowisko usług świadczonych przez przedsiębiorców. Marketing firm Allegro, DHL, DPD i InPost mógł powodować, że konsumenci, zachęceni ekologicznymi hasłami, mogli wybierać produkty lub konkretne formy dostawy, wierząc, że wspierają środowisko. Komunikaty takie jak „zielona flota”, „zeroemisyjny” czy „neutralny dla środowiska” opierały się na niepełnych danych lub dotyczyły jedynie fragmentu ich działalności. Z kolei przekazy takie jak „sadzimy drzewa” opierały się

na warunkach, o których konsumenci nie byli informowani w sposób jasny i zrozumiały. Długofalową konsekwencją nieuczciwych działań firm stosujących greenwashing może być zniechęcenie konsumentów do wyboru produktów i usług mających rzeczywiście neutralny bądź pozytywny wpływ na środowisko. Zniechęca to także rzetelnych i odpowiedzialnych przedsiębiorców, wdrażających ekologiczne i często kosztowne rozwiązania na rzecz środowiska, do podejmowania proekologicznych działań.

Reklama skierowana do dzieci

Poważne wątpliwości Urzędu wzbudziły działania marketingowe kierowane do najmłodszych konsumentów w internecie. Priorytetem powinno być dbanie o transparentność przekazu i bezpieczeństwo dzieci. **Umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia produktów i wywieranie na nich presji zakupowej to zakazana praktyka rynkowa**. Prezes UOKiK wszczął dwa postępowania wyjaśniające, w których sprawdza działania influencerów, popularnych wśród młodszych odbiorców. W swoich relacjach zwracają się oni wprost do odbiorców, którymi w większości są dzieci w wieku wczesnoszkolnym. UOKiK weryfikuje, czy tego rodzaju przekazy mogą spełniać przesłanki agresywnej praktyki rynkowej i naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

PREZYDENCJA W RADZIE UE

UOKiK przewodniczył grupie roboczej ds. ochrony konsumentów i informacji. W gronie przedstawicieli państw członkowskich prowadził negocjacje nad aktami prawnymi. Inicjował również dyskusje na temat rozwiązań wzmacniających pozycję konsumentów w obliczu dynamicznych zmian technologicznych. UOKiK uczestniczył także w pracach nad regulacjami dotyczącymi sztucznej inteligencji, cyberbezpieczeństwa i zwalczania dezinformacji.



2.2

Nadzór nad Inspekcją Handlową

Prezes UOKiK **wyznacza kierunki działań kontrolnych** Inspekcji Handlowej (IH) oraz **monitoruje ich wykonanie**. Prowadzi również postępowania odwoławcze od decyzji wojewódzkich inspektorów IH¹⁴.

IH prowadzi działania w zakresie:

- kontroli w obszarze artykułów niezwywnościowych i usług oraz obowiązków przedsiębiorców,
- kontroli produktów w zakresie spełniania ogólnych wymagań bezpieczeństwa i oceny zgodności z wymaganiami,
- kontroli paliw w ramach systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw.

W ramach kontroli prowadzone są **badania laboratoryjne** wykonywane zarówno przez laboratoria UOKiK, jak i zewnętrzne. Urząd zarządza trzema laboratoriami wykonującymi badania paliw ciekłych, zabawek, produktów włókienniczych i innych artykułów niezwywnościowych.

WYNIKI KONTROLI – artykuły niezwywnościowe

690 144 sprawdzone partie produktów

97 303 zakwestionowane partie produktów

WYNIKI KONTROLI – bezpieczeństwo produktów

ogólne bezpieczeństwo produktów

306 sprawdzonych partii produktów

170 zakwestionowanych partii produktów

ocena zgodności z wymaganiami

1865 sprawdzonych rodzajów wyrobów

850 zakwestionowanych wyrobów (stwierdzenie nieprawidłowości)

KONTROLE IH

11 293 w zakresie artykułów niezwywnościowych i usług oraz obowiązków przedsiębiorców

1418 w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów oraz w zakresie oceny zgodności wyrobów z wymaganiami

1746 w zakresie jakości paliw

373 w zakresie jakości paliw stałych

¹⁴ Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2025 r. poz. 229, 1826).

LABORATORIA UOKiK

1840
przebadanych próbek

DECYZJE

214
w sprawie odwołań
od decyzji wojewódzkich inspektorów IH

PRZYKŁADY PRODUKTÓW

produkt	przebadane próbki
paliwa ciekłe	640
zabawki	463
wyroby tekstylne	408
biżuteria	125
wyroby skórzane	72

Nieprawidłowości wykryto w niemal wszystkich, bo aż w **32 modelach pomp ciepła**. Dotyczyły one głównie dokumentacji – karta informacyjna produktu i deklaracja zgodności UE były nieprawidłowo sporządzone lub w ogóle ich brakowało. Inne częste błędy dotyczyły etykiet efektywności energetycznej i dokumentacji technicznej. Na granicy **zatrzymano 786 sztuk pomp ciepła niepełniających obowiązujących wymagań**. Wyniki są porównywalne do pierwszej tego typu kontroli w 2024 r.

Zabawki

Prezes UOKiK razem z Inspekcją Handlową dba o to, by w ręce najmłodszych konsumentów trafiły tylko bezpieczne produkty.

Inspekcja sprawdziła m.in. **50 modeli zabawek dźwiękowych** (stołowo-podłogowych oraz perkusyjnych i bliskousznych) i **30 magnetycznych** (tablic, układanek, klocków i gier). Kontrole dotyczyły właściwości mechanicznych oraz fizycznych, konstrukcji i oznakowania. W zdecydowanej większości zabawki pochodziły z Chin (74 modele). Ekspersi w laboratorium zbadali m.in. poziom dźwięku wydawanego przez zabawki, siłę wzajemnego przyciągania się magnesów i obecność małych elementów.

W 13 na 50 sprawdzonych zabawek dźwiękowych stwierdzono nieprawidłowości konstrukcyjne i w oznakowaniu. Brakowało wymaganych ostrzeżeń bądź były one umieszczone na zabawkach bezzasadnie, instrukcja użytkownika była sporządzona w sposób nieprawidłowy, np. w języku obcym. W przypadku ośmiu modeli zabawek zastrzeżenia dotyczyły zbyt wysokiego poziomu dźwięku wytwarzanego podczas użycia.

Wśród zabawek magnetycznych 10 na 30 modeli miało wady konstrukcyjne – zbyt silnie przyciągające się magnesy, małe elementy. Pod względem formalnym



PRZYKŁADY KONTROLI

Pompy ciepła

Prezes UOKiK wraz z Inspekcją Handlową i Krajową Administracją Skarbową sprawdził coraz popularniejsze na polskim rynku urządzenia grzewcze – pompy ciepła. Kontrola miała na celu zapewnienie, że oferowane na rynku urządzenia są zgodne z wymaganiami UE. Działania objęły **34 modele pomp ciepła** wyprodukowane poza Unią Europejską.

OCHRONA KONSUMENTÓW

najczęstszymi stwierdzonymi nieprawidłowościami były: brak lub nieprawidłowe ostrzeżenia i instrukcje obsługi oraz nieprawidłowe deklaracje zgodności. Zabawki dźwiękowe i magnetyczne, w których wykryto nieprawidłowości konstrukcyjne, zostały wycofane z rynku.

Sztuczna biżuteria

UOKiK razem z Inspekcją Handlową oraz Krajową Administracją Skarbową sprawdził importowaną do Polski sztuczną biżuterię. Tego rodzaju produkty – tańsze od tych wykonanych z metali szlachetnych – często są wybierane przez dzieci i młodzież, a ich bezpieczeństwo chemiczne można ocenić wyłącznie w badaniach laboratoryjnych.

Kontroli poddano oznakowanie **227 partii produktów zatrzymanych na granicy – w przypadku aż 67 proc. stwierdzono nieprawidłowości**. Do badań w laboratoriach UOKiK i KAS pobrano 33 próbki biżuterii. Eksperti sprawdzili, **czy zawierają kadm i ołów** w dopuszczalnych wartościach. Są to metale szczególnie niebezpieczne dla zdrowia – silnie toksyczne i rakotwórcze. Wśród przebadanych próbek wykryto trzy przypadki z przekroczeniami zawartości metali ciężkich. **Wyniki były alarmujące**: naszyjnik zawierał 333 razy za dużo ołowiu, broszka – 400 razy za dużo kadmu, bransoletka – 400 razy za dużo kadmu i 118 razy za dużo ołowiu.

Blisko 4,5 tys. sztuk biżuterii zawierało niebezpieczne ilości metali ciężkich. W wyniku wspólnych działań organy celne nie dopuściły do obrotu – na polskim i unijnym rynku – 1 183 178 sztuk oraz 467 kg sztucznej biżuterii.

Kontrola sztucznej biżuterii

UOKiK, wraz z IH i KAS, sprawdził importowaną biżuterię. W efekcie ponad milion sztuk i blisko pół tony biżuterii nie zostały dopuszczone do obrotu.



System monitorowania i kontroli jakości paliw

Prezes UOKiK zarządza systemem monitorowania i kontroli jakości paliw, którego celem jest m.in. **wyeliminowanie z obrotu paliw niespełniających wymagań jakościowych**. Wyniki kontroli są wykorzystywane w postępowaniach administracyjnych prowadzonych zarówno przez wojewódzkich inspektorów IH, Prezesa UOKiK, jak i Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki – zgodnie z kompetencjami w tym zakresie.

Kontrole paliw odbywają się dwutorowo. Pierwszy rodzaj kontroli realizowany jest w ramach europejskiego systemu nadzoru i obejmuje losowo wytypowane podmioty. Drugi rodzaj obejmuje stacje zarówno wybrane, jak i losowane w oparciu o negatywne wyniki poprzednich kontroli, a także informacje m.in. od konsumentów i policji. Tu badania laboratoryjne częściej wykazują niespełnianie wymogów jakościowych niż w przypadku losowo pobranych próbek. Natomiast w przypadku paliw stałych kontrole dotyczą zarówno spełniania wymogów jakościowych (określonych prawem oraz deklarowanych), jak i realizacji przez przedsiębiorców obowiązku wystawiania świadectw jakości paliwa stałego i przekazywania ich kopii konsumentom.

NARUSZANIE INTERESÓW KONSUMENTÓW I NIEDOZWOLONE KLAUZULE

NADZÓR NAD INSPEKCJĄ...

BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW I NADZÓR RYNKU

POMOC DLA KONSUMENTÓW

KONTROLE PALIW

1746

skontrolowanych podmiotów, w tym:

1714

stacji paliw

32

pozostałe podmioty (m.in. hurtownie paliw)

KONTROLE PALIW STAŁYCH

628

skontrolowanych podmiotów

34

podmioty nie wystawiały i nie przekazywały nabywcom kopii świadectw jakości paliw stałych

WYNIKI KONTROLI w zakresie zgodności z wymaganiami dla paliw stałych

przebadane próbki*	% próbek niespełniających wymogów jakościowych
374	7,48

* Badania wykonano także w laboratoriach zewnętrznych.

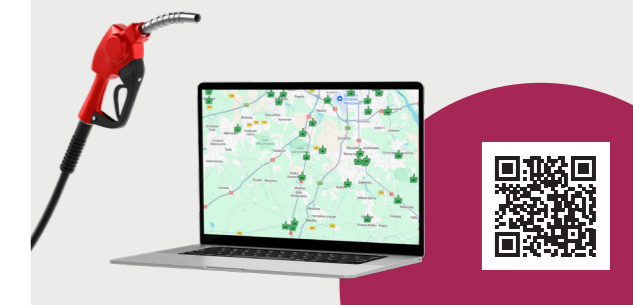
WYNIKI KONTROLI wg rodzaju paliwa

rodzaj paliwa	przebadane próbki*	% próbek niespełniających wymogów jakościowych
olej napędowy	692	3,61
benzyna	735	0,68
gaz LPG	368	0,27

* Badania wykonano także w laboratoriach zewnętrznych.

Gdzie jest paliwo dobrej jakości?

Sprawdź na mapie paliw



2.3

Bezpieczeństwo produktów i nadzór rynku

Prezes UOKiK sprawuje ogólny nadzór nad produktami przeznaczonymi dla konsumentów w zakresie bezpieczeństwa¹⁵. Prowadzi postępowania mające na celu **wyeliminowanie zagrożeń dla zdrowia i życia ludzkiego**. Urząd pełni rolę krajowego punktu kontaktowego unijnego systemu Safety Gate¹⁶, służącego szybkiej wymianie informacji w sprawie zagrożeń stwarzanych przez produkty nieżywnościowe. UOKiK analizuje również powiadomienia od przedsiębiorców w sprawie produktów niebezpiecznych i monitoruje wykonanie działań naprawczych.

Prezes Urzędu monitoruje funkcjonowanie systemu nadzoru rynku w Polsce¹⁷ pod kątem zgodności wyrobów z wymaganiami unijnego prawodawstwa zharmonizowanego. System ten tworzą krajowe organy uprawnione do kontroli produktów nieżywnościowych. Prezes UOKiK prowadzi też postępowania w zakresie **zgodności z wymaganiami produktów, dla których obowiązuje oznakowanie CE**¹⁸.

UOKiK odpowiada ponadto za krajowy punkt kontaktowy systemu ICSMS¹⁹, który jest podstawowym unijnym systemem wymiany informacji i gromadzenia oraz

przetwarzania danych związanych z egzekwowaniem zadań nadzoru rynku.

Prezes UOKiK może nałożyć karę lub określone obowiązki na producenta, importera lub dystrybutora, łącznie z wycofaniem produktów z rynku. W praktyce wiele podmiotów jeszcze w trakcie postępowania dobrowolnie podejmuje działania naprawcze. Działania Urzędu wynikają z kontroli Inspekcji Handlowej w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów oraz unijnego systemu nadzoru rynku (więcej informacji: 2.2 Nadzór nad Inspekcją Handlową).

15 Nadzór sprawowany jest zgodnie z ustawą z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz. U. z 2021 r. poz. 222), a od 3 stycznia 2026 r. – zgodnie z ustawą z dnia 7 listopada 2025 r. o nadzorze nad ogólnym bezpieczeństwem produktów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1826).

16 *Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products.*

17 Nadzór sprawowany jest zgodnie z ustawą z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz. U. z 2023 r. poz. 215) i ustawą z 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz. U. z 2025 r. poz. 568).

18 Znak CE stanowi deklarację producenta, że produkt wprowadzany do obrotu spełnia wymagania zharmonizowane określone w aktach unijnego prawodawstwa zharmonizowanego. Znak CE dotyczy tylko określonych kategorii wyrobów – m.in. urządzeń elektrycznych (w tym sprzętu elektronicznego i AGD).

19 *Information and Communication System on Market Surveillance.*

DZIAŁANIA w zakresie nadzoru rynku		
	ogólne bezpieczeństwo produktów	zgodność z wymaganiami
czynności wyjaśniające	35	64
nowe postępowania	50	149
decyzje, w tym*:	31	163
umorzenia spraw ze względu na podjęte przez przedsiębiorcę działania naprawcze i wyeliminowanie zagrożenia	29	130
nakładające obowiązki	2	33
nakładające kary finansowe	20	34
decyzje dotyczące wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy	8	14

* Podano przykładowe rodzaje decyzji, w związku z tym dane nie sumują się do łącznej liczby wydanych decyzji. Na podstawie ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów istnieje możliwość wydawania różnych rozstrzygnięć, łączących często różne kategorie – np. decyzje umarzające postępowanie i nakładające karę lub samo umorzenie, decyzje nakładające obowiązki z karą finansową lub bez niej, decyzje nakładające jedynie karę.

EFEKTY DZIAŁAŃ w zakresie nadzoru rynku	
ogólne bezpieczeństwo produktów	
8218	produktów, z których wyeliminowano zagrożenia
6020	produktów wycofanych z rynku
13	ostrzeżeń
zgodność wyrobów z unijnymi wymaganiami	
588	wyrobów, z których usunięto niezgodności
103 016	wyrobów wycofanych z obrotu
143	powiadomienia o niezgodnościach

POWIADOMIENIA	
113	dobrowolnych powiadomień od przedsiębiorców o produktach niebezpiecznych

SYSTEM Safety Gate

- 171** notyfikacji UOKiK dotyczących **ponad 2,1 mln** sztuk produktów
- 4672** notyfikacje przez państwa członkowskie UE, w tym 132 dotyczyły produktów, których producentami lub importerami byli polscy przedsiębiorcy

SYSTEM ICMS

- 284** notyfikacje przekazane przez UOKiK
- 165** notyfikacji przekazanych przez IH
- 54** reakcje UOKiK na notyfikacje innych państw
- 53** zgłoszone wyroby przez państwa członkowskie UE

PREZYDENCJA W RADZIE UE

Polska prezydencja osiągnęła porozumienie z Parlamentem Europejskim dotyczące projektu rozporządzenia w sprawie bezpieczeństwa zabawek. UOKiK był zaangażowany w prace służące przygotowaniu nowych rozwiązań mających na celu wzrost poziomu bezpieczeństwa najmłodszych konsumentów. Została zwiększona ochrona dzieci przed szkodliwymi substancjami chemicznymi, wprowadzono bardziej przejrzyste wymagania dotyczące oznakowania zabawek, również tych sprzedawanych online. Rozporządzenie wprowadza także cyfrowy paszport produktu, który umożliwi łatwiejszy dostęp do kluczowych informacji zarówno konsumentom, jak i organom nadzoru oraz organom celnym.



2.4°

Pomoc dla konsumentów



SYSTEM POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

Prezes UOKiK nadzoruje system pozasądowego rozwiązywania sporów w Polsce (ADR – *Alternative Dispute Resolution*)²⁰. Tworzą go instytucje prowadzące **polubowne postępowania między konsumentami a przedsiębiorcami**. Sprawami, dla których nie został utworzony właściwy podmiot sektorowy, zajmuje się Inspekcja Handlowa jako instytucja o charakterze horyzontalnym.

Prezes UOKiK prowadzi postępowania dotyczące wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych ADR. Ponadto monitoruje realizację ustawowych obowiązków przez podmioty uprawnione, m.in. na podstawie corocznych sprawozdań. UOKiK prowadzi **punkt kontaktowy ds. ADR/ODR**, który udziela informacji dotyczących postępowań polubownych i geoblockingu, służy też pomocą przy wypełnianiu wniosków. W I połowie 2025 r. punkt obsługiwał także zapytania dotyczące europejskiej platformy ODR, która służyła do rozstrzygania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami. W marcu platforma przestała przyjmować nowe skargi, a 20 lipca 2025 r. została całkowicie wyłączona²¹.

Zamknięcie Platformy ODR nie oznacza likwidacji ścieżki pozasądowego rozwiązywania sporów. Konsumenti dalej mogą składać wnioski bezpośrednio do podmiotów ADR w kraju rejestracji przedsiębiorcy lub korzystać ze wsparcia sieci ECC-Net w sporach o charakterze transgranicznym. Polskim członkiem sieci jest Europejskie Centrum Konsumentek.

²⁰ Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823).

²¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylecia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowej rozstrzygania sporów.

PUNKT KONTAKTOWY ds. ADR/ODR

1117

porad udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom

NAJCZĘŚCIEJ ZGŁASZANE kategorie spraw

linie lotnicze

problemy z uzyskaniem odszkodowania przy opóźnieniu lub odwołaniu lotu oraz problemy z rezerwacją lub płatnością

odzież i obuwie

niedostarczenie produktów zamawianych przez internet oraz problemy ze zwrotem środków przy odstąpieniu od umowy

usługi kultury i rozrywki

spory dotyczące dostępu do profili w mediach społecznościowych oraz dostępu do usług

Wyszukiwarka podmiotów ADR wg krajów



Jak polubownie rozwiązać
spór konsumencki?



POWÓDZTWA PRZEDSTAWICIELSKIE
– wpis pierwszej organizacji

Prezes UOKiK prowadzi rejestr podmiotów upoważnionych do wytaczania powództw grupowych*. W 2025 r. pierwsza organizacja konsumencka została wpisana do rejestru i zyskała uprawnienie do wytaczania powództw w postępowaniach grupowych w sprawach praktyk naruszających ogólne interesy konsumentów.



* Powództwa przedstawicielskie to instrument dochodzenia roszczeń w ramach postępowań grupowych, wprowadzony do prawa polskiego w 2024 r. w wyniku wdrożenia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2020/1828 z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylającej dyrektywę 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 409 z 04.12.2020 r., str. 1).

INSTYTUCJE KONSUMENCKIE

UOKiK współpracuje z **miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów**, którzy pomagają konsumentom. Organizuje i angażuje się w szkolenia dla rzeczników, a także przekazuje bezpłatne materiały edukacyjne.

Urząd współpracuje także z **organizacjami konsumenckimi**, w tym organizuje konkursy dotacyjne mające na celu świadczenie bezpłatnej pomocy prawnej konsumentom oraz upowszechnianie prawa konsumenckiego.

PORADNICTWO KONSUMENCKIE

Kwota dotacji

1,6 mln zł

Udzielone porady

92 704 w tym:

71 492 w ramach infolinii konsumenckiej

21 212 e-porad

NAJCZĘŚCIEJ UDZIELANE
porady

produkty

odzież i obuwie, artykuły RTV i AGD

usługi

opłaty za parkowanie przy supermarketach,
fałszywe (udające polskie) sklepy internetowe

BEZPŁATNE PORADY
KONSUMENCKIE
dlakonsumentow.pl



EUROPEJSKIE CENTRUM
KONSUMENCKIE

Przy UOKiK działa Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska)²². Udziela **bezpłatnych porad konsumentom** na temat ich praw na jednolitym rynku unijnym i pomaga w pozasądowym rozwiązywaniu indywidualnych problemów transgranicznych.

SKARGI I ZAPYTANIA DO ECK

12 967

rozpatrzonych zgłoszeń, w tym:

8473 skargi, w tym 1949 przeprowadzonych mediacji

4494 zapytania

NAJCZĘŚCIEJ ZGŁASZANE kategorie spraw

odzież, produkty oświetleniowe – niezgodność produktu z umową, często wynikająca z realizacji zamówień przez sklepy zarejestrowane na terenie UE, a faktycznie działające w Azji

płatności – problemy ze zwrotem środków przy odstąpieniu od umowy

transport lotniczy – problemy z połączeniami, dodatkowymi opłatami za bagaż czy dokumenty podróży

22 Sieć ECC-Net jest współfinansowana ze środków Komisji Europejskiej. ECC-NET obejmuje 30 centrów w państwach członkowskich UE oraz w Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii.

ochrona konsumentów w 2025

Sprawdź



BADANIA RYNKU

TWORZENIE REGULACJI
PRAWNYCH

DZIAŁANIA
INFORMACYJNO-
EDUKACYJNE

WSPÓŁPRACA
MIĘDZYNARODOWA

część wspólna



3.1

Badania rynku

Prezes UOKiK prowadzi badania rynku, które mają na celu **diagnozę ogólnej sytuacji rynkowej, wybranych sektorów lub też konkretnego problemu** mającego wpływ na sytuację konsumentów lub warunki prowadzenia działalności gospodarczej. Tego typu analizy prowadzone są w formie odrębnych postępowań administracyjnych²³, a ich wyniki mogą posłużyć do przeprowadzenia działań interwencyjnych. Badanie rynku odbywa się m.in. poprzez ankiety i pytania kierowane do przedsiębiorców działających w danej branży. Analizy dotyczą w szczególności rynków, na których – ze względu na istniejącą strukturę lub zachodzące w niej zmiany – istnieje większe ryzyko działań zagrażających rozwojowi konkurencji. Mogą mieć charakter ogólnopolski lub lokalny.

Prezes Urzędu przeprowadził **osiem badań**, a dziesięć dobiegło końca²⁴.

Polska kolej pasażerska jest podzielona na rynki regionalne, zdominowane przez jednego z przewoźników, a ponad 90 proc. przewozów realizowanych jest w ramach kontraktów publicznych. Urząd sprawdził m.in. sposób organizacji przetargów oraz procedurę przyznawania otwartego dostępu. Badanie przeprowadzono wśród 17 polskich i zagranicznych przewoźników kolejowych, w tym największych spółek działających w kraju, a także w instytucjach odpowiedzialnych za organizację i nadzór nad przewozami pasażerskimi. Analiza objęła głównie lata 2019-2023, ale dla lepszego uchwycenia trendów sięgnięto również do nieco wcześniejszych danych.

Efektom badania jest raport, który zawiera szczegółową diagnozę i rekomendacje zmian prawnych oraz systemowych. Przedstawione rozwiązania służą zwiększeniu realnej konkurencji, z korzyścią zarówno dla pasażerów, jak i przewoźników.

WYBRANE BADANIA RYNKU

Rynek kolejowych przewozów pasażerskich

UOKiK zbadał charakterystykę, relacje i stan konkurencji w polskim sektorze kolejowych przewozów pasażerskich, aby wyjaśnić **dlaczego – mimo obecności wielu podmiotów na tym rynku – nadal nie ma realnej konkurencji.**

²³ Badania rynku prowadzone są w formie oddzielnych postępowań wyjaśniających, odrębnych od postępowań w sprawach koncentracji czy w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów. Część postępowań dotyczących rynków lokalnych jest powiązanych z ogólnopolskimi projektami badawczymi, koordynowanymi przez centralę UOKiK.

²⁴ Zakończone badania obejmują również sprawy rozpoczęte w latach poprzednich.

REKOMENDACJE UOKiK dla rynku kolejowych przewozów pasażerskich

Ułatwienie dostępu do rynku m.in. poprzez:

- zapewnienie w przetargach dłuższego czasu na przygotowanie ofert i rozpoczęcie świadczenia usług
- wprowadzenie mierzalnych kryteriów oceny przy procedurach przyznawania otwartego dostępu
- rygorystyczne respektowanie terminów w postępowaniach administracyjnych
- podział zleczanych przez organizatorów przewozów na mniejsze pakiety, łączące w sobie popularne i mniej rentowne trasy
- bardziej przejrzyste plany transportowe, dzięki którym przewoźnicy mogliby lepiej planować inwestycje w tabor i rozwój sieci



Pełna treść rekomendacji w raporcie



Rynek słodu do produkcji piwa

Polska jest jednym z głównych producentów piwa w Unii Europejskiej²⁵. W związku z tym UOKiK postanowił przyrzeć się funkcjonowaniu tego rynku i relacjom, jakie na nim panują. Badanie objęło **16 wybranych browarów oraz głównych dostawców surowców** do wytwarzania piwa. W 2024 r. UOKiK zaprezentował wyniki pierwszego etapu analiz dotyczącego rynku piwa i chmielu, a także opublikował raport w tym zakresie. W 2025 r. Urząd opublikował raport z analizy rynku słodu.

²⁵ Według danych Eurostatu z 2024 r. w naszym kraju powstaje więcej niż co dziesiąta butelka unijnego piwa (ok. 3,4 mld litrów). Zajmujemy pod tym względem trzecie miejsce – za Niemcami i Hiszpanią.

Badanie wykazało, że **podaż krajowych sładów nie jest wystarczająca, by zaspokoić potrzeby browarów działających w Polsce.** Dlatego w analizowanym okresie blisko połowę sładów sprowadzano z zagranicy. Możliwość zwiększenia krajowej produkcji ogranicza dostępność zbóż w odpowiedniej ilości i jakości – głównie jęczmienia browarnego. Wynika to w dużej mierze z czynników naturalnych, ale też dostępu do wiedzy, technologii i kompetencji organizacyjnych czy współpracy w ramach branży.

Na podstawie badania UOKiK opracował raport zawierający rekomendacje zmian prawnych i systemowych. Dokument podkreśla znaczenie relacji między uczestnikami rynku dla rozwoju tego sektora.

REKOMENDACJE UOKiK dla rynku słodu

- zacieśnianie współpracy sładowni i browarów z krajowymi plantatorami
- wsparcie uprawy jęczmienia, m.in. w zakresie jakościowego *know-how*
- współpraca rolników z organizacjami branżowymi bądź w ramach grup producenckich
- wspólne zamówienia na usługi
- różnicowanie kanałów i kierunków zbytu plonów



Pełna treść rekomendacji w raporcie



3.2

Tworzenie regulacji prawnych

Prezes UOKiK angażuje się w kształtowanie polskich i unijnych przepisów chroniących interesy konsumentów i wspierających rozwój konkurencji. Przygotowuje pod tym kątem rozwiązania prawne oraz analizuje projekty ustaw i rozporządzeń.

Urząd monitoruje orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości UE. W szczególności analizuje **postępowania prejudycjalne**, czyli te, w których TSUE dokonuje interpretacji przepisów prawa unijnego na wniosek sądu krajowego. Dla UOKiK kluczowa jest zasadność przystąpienia do tych postępowań, w przypadku gdyby dany wyrok mógł mieć wpływ na polskie orzecznictwo.

OPINIOWANIE projektów aktów prawnych

225 ustaw
308 rozporządzeń

82 inne dokumenty rządowe

ANALIZA pytań prejudycjalnych

140 zapytań



ZMIANY PRAWNE – PRZYKŁADY

Bezpieczeństwo produktów

Pod koniec 2025 r. zakończyły się prace dotyczące ustawy o nadzorze nad ogólnym bezpieczeństwem produktów. Ustawa służy stosowaniu przepisów unijnego rozporządzenia w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów²⁶. Wzmacnia działania Prezesa UOKiK i Inspekcji Handlowej, zwłaszcza wobec produktów oferowanych online. Jej celem jest **eliminowanie produktów niebezpiecznych** z jednolitego rynku bez względu na kanał, którym są udostępniane.

Przepisy dają Prezesowi UOKiK i wojewódzkim inspektorom IH nowe narzędzia, w tym możliwość żądania usunięcia z interfejsu online treści dotyczących produktów niebezpiecznych, możliwość przeprowadzenia kontroli zdalnej oraz zakupu produktu „pod ukrytą tożsamością”. Ustawa precyzuje zasady współpracy z organami celnymi, by zatrzymywać produkty niespełniające wymagań bezpieczeństwa zanim trafią na europejski rynek. Ustawa weszła w życie 3 stycznia 2026 r.

26 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988 z dnia 10 maja 2023 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów, zmieniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 oraz uchylające dyrektywę 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywę Rady 87/357/EWG (Dz. Urz. UE L 2023.135.1 z 23.05.2023 r.).

Kredyt konsumencki

W celu wdrożenia dyrektywy 2023/2225 w sprawie umów o kredyt konsumencki²⁷ oraz dyrektywy 2023/2673²⁸, dotychczasowa ustawa o kredycie konsumenckim zostanie zastąpiona nową regulacją. W projekcie ustawy o kredycie konsumenckim wprowadzone zostaną **wymogi w zakresie reklamy i marketingu kredytów konsumenckich**, w tym katalog informacji, które muszą znaleźć się w reklamie kredytu, m.in. stopa oprocentowania oraz wszystkie opłaty związane z kredytem konsumenckim. Ponadto reklama kredytu konsumenckiego ma informować, że zaciągnięcie kredytu wiąże się z dodatkowymi kosztami.

Regulacja będzie nakładała na kredytodawców **nowe obowiązki informacyjne przed zawarciem umowy kredytu**, m.in. przedstawienie ogólnych informacji kredytowych i poinformowanie o prawie do odstąpienia od umowy. W przypadku zawierania umów przez internet, kredytodawca musi udostępnić **przycisk odstąpienia od umowy**. Ponadto kredytodawcy nie będą mogli domniemywać, że konsument wyraził zgodę na zawarcie umowy o kredyt za pomocą opcji domyślnych (np. domyślnie zaznaczonych pól). Ustawa określi również warunki świadczenia usług doradczych przez kredytodawców i pośredników kredytowych.

W 2025 r. prowadzono uzgodnienia, opiniowanie i konsultacje publiczne z przedstawicielami branży.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Prezes UOKiK przygotował projekt ustawy wdrażający do polskiego porządku prawnego dyrektywę 2024/825 o wzmacnianiu pozycji konsumentów w procesie transformacji ekologicznej (tzw. *Empowering Consumers Directive*)²⁹. Projektowane przepisy, które dokonują implementacji dyrektywy 2024/825, zapewniają konsumentom **wyższy poziom ochrony wobec pseudoekologicznych praktyk przedsiębiorców** m.in. przez rozszerzenie katalogu

27 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE (Dz. Urz. UE L 263 z 30.10.2023 r.).

28 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2673 z dnia 22 listopada 2023 r. zmieniająca dyrektywę 2011/83/UE w odniesieniu do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość oraz uchylająca dyrektywę 2002/65/WE (Dz. Urz. UE L 282 z 28.11.2023 r.).

29 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/825 z dnia 28 lutego 2024 r. w sprawie zmiany dyrektyw 2005/29/WE i 2011/83/UE w odniesieniu do wzmocnienia pozycji konsumentów w procesie transformacji ekologicznej poprzez lepszą ochronę przed nieuczciwymi praktykami oraz lepsze informowanie (Dz. Urz. UE L 2024/825 z 06.03.2024 r.).

zakazanych praktyk rynkowych, poprawę zasad informowania konsumentów o przysługujących im uprawnieniach z tytułu niezgodności towaru z umową oraz o właściwościach towarów, w tym na temat trwałości i możliwości naprawy produktów. Projekt przewiduje wprowadzenie zmian w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz w ustawie o prawach konsumenta. Pod koniec roku projekt został skierowany do uzgodnień, opiniowania i konsultacji publicznych z przedstawicielami branży.

PREZYDENCJA W RADZIE UE

W trakcie Polskiej Prezydencji UOKiK przeprowadził negocjacje trójstronne (trilogi) z przedstawicielami Parlamentu Europejskiego i Komisji Europejskiej, dotyczące projektu dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (ADR).

Dyrektywa została uchwalona przez Parlament Europejski 16 grudnia 2025 r.*

Wprowadzone zmiany mają na celu aktualizację, uproszczenie i ułatwienie korzystania z ADR, tak aby procedury były łatwiej dostępne dla konsumentów i przedsiębiorców oraz lepiej dostosowane do dynamicznie rozwijającego się rynku cyfrowego. Umożliwiają rozwiązywanie sporów konsumenckich z przedsiębiorcami z państw trzecich.

* Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2025/2647 z dnia 16 grudnia 2025 r. dotycząca zmiany dyrektywy 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektyw (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828 w następstwie likwidacji europejskiej platformy internetowej rozstrzygania sporów (Dz. Urz. UE L 2025/2647).

3.3

Działania informacyjno-edukacyjne

UOKiK aktywnie komunikuje swoje działania i dociera do wielu grup odbiorców za pośrednictwem serwisów internetowych i mediów społecznościowych, kampanii społecznych, publikacji, interaktywnych narzędzi edukacyjnych oraz konkursów. Finansuje projekty realizowane przez organizacje konsumenckie oraz współpracuje z mediami oraz instytucjami.

WWW

Serwisy internetowe Urzędu miały łącznie ponad **10,5 mln odwiedzeń** – strona uokik.gov.pl, portale tematyczne, mapa paliw oraz cztery kalkulatory: oszczędzania, zmiany oprocentowania kredytu hipotecznego, zwrotu z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu i formularz pozwalający sprawdzić pomoc Funduszu Wsparcia Kredytobiorców.

@UOKIKGOVPL

Cztery kanały UOKiK w mediach społecznościowych – X, Instagram, YouTube i Facebook – zgromadziły blisko 80 tys. obserwujących, w tym 18 tys. nowych. Opublikowane treści miały w sumie **6,8 mln wyświetleń**.

WYBRANE AKCJE

Tematem Światowego Dnia Konsumenta była odpowiedzialna konsumpcja, umiejętność zarządzania finansami osobistymi oraz oszczędzania na różne cele. Dzieci i młodzież mogły poznać konsumenckie supermoce podczas lekcji dla każdego i dowiedzieć się, jak chronić kieszonkę, korzystać ze swoich praw oraz podejmować wybory dobre dla siebie i środowiska. Dzięki akcji „Nie daj się zrobić na MEGA szaro” miłośnicy wyprzedaży i zakupów online uzyskali praktyczne wskazówki na Black Friday – jak

uniknąć pułapek nadmiernych zakupów i zadłużania się, a także na co zwracać uwagę podczas obniżek cen. Z kolei w czasie świątecznego szaleństwa zakupowego, w ramach „Idą święta... idą paczki”, konsumenci otrzymali porady dotyczące swoich praw do reklamacji, zwrotów czy korzystania z usług kurierskich i automatów paczkowych.

KALKULATOR OSZCZĘDZANIA

Pomaga konsumentom planować oszczędzanie na krótko- i długoterminowe cele. Wspiera budowanie nawyku odpowiedzialnej konsumpcji i kalkulację tego, co można kupić, dobierając strategię finansową do potrzeb.



PUBLIKACJE

Urząd wydał lub zaktualizował **ponad 40 publikacji**, w tym raporty z badań rynku i kontroli Inspekcji Handlowej, prace naukowe, poradniki i ulotki. Materiały można bezpłatnie pobrać lub zamówić na stronie uokik.gov.pl.

#Bezpieczeństwo – 25 raportów z kontroli IH dotyczyło bezpieczeństwa i jakości produktów – zabawek, urządzeń

UOKiK NA INSTAGRAMIE

#Aktualności

Wieczne promocje, czyli wieczna ściema
Rekompensaty za subskrypcje tylnymi drzwiami
Greenwashing – jak ściemniają?

#Często pytanie nas o...

Nie mam jak wydać reszty. Nie ma nic drobniej?
Czy mogę zjeść batona, zanim zapłacę?
Czy mogę otworzyć kosmetyk w sklepie?

#Bezpieczeństwo

Nie każda zabawka to dobry prezent
Niebezpieczna chemia w biżuterii?
Wspólna akcja z pompą

#Marketing #OznaczamReklamy

Kuszące wyprzedaże? Sezonowe okazje, promocje, obniżki
Agresywna reklama? Wbijajcie! Kupujcie!
Ambasadorstwo i sponsoring. Bio to za mało

#Edukacja

Rekompensaty za milczenie banku
Telefon na kartę. Ile płacisz za... nic?
Piramidalne ryzyko

#NaUrlopie

Odloty, przyloty. Kłopoty?
Reklamacja urlopu
Rozrywka na własną odpowiedzialność

elektronicznych, AGD, odzieży. Materiały zawierały porady dla konsumentów i przedsiębiorców. UOKiK przeprowadził również wspólne akcje kontrolne z Krajową Administracją Skarbową i Głównym Urzędem Nadzoru Budowlanego.

DLA DZIECI I MŁODZIEŻY

Zakończyły się dwa projekty edukacyjne UOKiK realizowane przez organizacje konsumenckie w latach 2024-2025. Efektem były zajęcia dla **ponad 13 tys. dzieci i młodzieży** oraz angażujące narzędzia edukacyjne:

- gra planszowa „The World of Consumers” dla uczniów klas 7-8 szkół podstawowych, którzy wcielając się w postać gamera, skate’a czy aktywistki ekologicznej przemierzają ulice miasta, zaglądają do sklepów, internecie czy podróżują, sprawdzając przy tym swoją wiedzę z prawa konsumenckiego,
- gry i zabawy dla przedszkolaków w wieku 4-6 lat, łączące nowoczesne technologie z tradycyjnymi formami nauki, np. gry karciane „Ale pary!” i „Małe Memo”, a także interaktywne gry online „Detektywi znaku CE” i „Laboratorium zabawek”.

DLA STUDENTÓW

Prace magisterskie i doktorskie

Zakończyła się 16. edycja konkursu na najlepsze prace magisterskie w obszarze ochrony konkurencji i 14. w obszarze

ochrony konsumentów oraz 4. edycja konkursu na najlepszą rozprawę doktorską. Spośród 60 zgłoszonych opracowań kapituła konkursu – akademicy i praktycy prawa – wyłoniła **dziesięciu laureatów**. Najlepsze opracowania ukazały się w formie książkowej w ramach serii wydawniczej „Biblioteka UOKiK”.

ZAKUPY Z AZJI

Poradnik zwraca uwagę na zakupy wysokiego ryzyka – fałszywe sklepy, udawane polskie marki, czy nieuczciwych pośredników. Wskazuje sygnały ostrzegawcze, jak nie dać się oszukać i o czym warto pamiętać, kupując przez internet.



TY TEŻ MASZ WPŁYW!

Poradnik podpowiada, jak rozpoznawać marketingowe sztuczki: darmowe próbki, bezpłatne subskrypcje, czy limitowane oferty, i jak im nie ulegać. Wspiera konsumentów w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych.



THE WORLD OF CONSUMERS – grywalizacja konsumentka

Fundacja LexCultura

- 8334** uczniów
- 400** zajęć
- 208** przeszkolonych nauczycieli
- 104** szkoły

grakonsumentka.pl



ABC MAŁEGO KONSUMENTA

Fundacja ProPublika



- 5525** dzieci
- 1157** nauczycieli objętych projektem
- 250** zajęć
- 250** przedszkoli

malykonsument.uokik.gov.pl

Summer Camp UOKiK '25

Trzecia edycja pięciodniowych warsztatów z prawa konkurencji zgromadziła kilkudziesięciu studentów z całej Polski. Uczestnicy analizowali przypadki nadużywania pozycji dominującej, karteli i innych niedozwolonych praktyk rynkowych. Poznali także kulisy pracy i narzędzi UOKiK: biały wywiad, informatykę śledczą, metodę tajemniczego klienta. **Ponad połowa uczestników warsztatów zdecydowała się na płatne praktyki w Urzędzie.**

DLA SENIORÓW

UOKiK zwracał uwagę na zagrożenia, z jakimi mierzą się seniorzy zapraszani na pokazy handlowe lub rzekome badania medyczne. Z okazji Dnia Babci i Dnia Dziadka apelował o najlepsze prezenty – rozmowę, wsparcie i pomoc. W ramach akcji „Troska nie na pokaz” przypomniał o prawach konsumentów oraz zachęcał do korzystania z **bezpłatnych materiałów**: podcastów, webinarów, ulotek i poradników dostępnych na stronie prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

UOKiK, jak co roku, włączył się w obchody Dni Seniora we współpracy z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Ostrzegał przed pułapkami podczas zakupów w sieci – na co uważać i jak reagować.

3.4

Współpraca międzynarodowa

Prezes UOKiK prowadzi liczne działania o charakterze międzynarodowym, często inicjując współpracę z innymi instytucjami w ramach kontaktów dwustronnych i wielostronnych. Przedstawiciele Urzędu uczestniczą w pracach instytucji UE, biorąc aktywny udział w grupach roboczych

Rady UE oraz tworząc unijne akty prawne. Współpraca międzynarodowa obejmuje także realizację projektów ze środków unijnych oraz w ramach polskiej współpracy rozwojowej.

UOKiK w organizacjach międzynarodowych – przykłady

- CPN**
Sieć Polityki Konsumentckiej
Consumer Policy Network
- CPC**
Współpraca organów państw członkowskich w zakresie ochrony konsumentów
Consumer Protection Cooperation
- ICPEN**
Międzynarodowa Sieć Ochrony Konsumentów
International Consumer Protection and Enforcement Network
- UNCTAD**
Konferencja Narodów Zjednoczonych ds. Handlu i Rozwoju
United Nations Conference on Trade and Development
- OECD**
Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju
Organization for Economic Co-operation and Development
- ECN**
Europejska Sieć Konkurencji
European Competition Network
- ICN**
Międzynarodowa Sieć Konkurencji
International Competition Network
- CSN**
Międzynarodowa Sieć ds. Bezpieczeństwa Produktów
Consumer Safety Network
- EUPCN**
Unijna Sieć ds. Zgodności Produktów
European Union Product Compliance Network
- AdCos**
Sieć nieformalnych grup organów Administracyjnej Współpracy
Administrative Cooperation Groups
- SAM WG* oraz SA HLF**
Grupa Robocza ds. Modernizacji Pomocy Publicznej
State Aid Modernisation Working Group
- Forum Wysokiego Szczebla ds. Pomocy Publicznej
State Aid High Level Forum

- ochrona konsumentów
- ochrona konkurencji
- bezpieczeństwo produktów i nadzór rynku
- pomoc publiczna



* Od października 2025 r. zmiana nazwy SAM WG na SA WG (State Aid Working Group).

PREZYDENCJA W RADZIE UE

UOKiK brał aktywny udział w sprawowaniu przez Polskę prezydencji w Radzie UE. Przewodniczył dwóm grupom roboczym: ds. konkurencji (WP COMP) oraz ds. ochrony konsumentów i informacji (WP CONSOM). Prowadził negocjacje między Radą UE, Parlamentem Europejskim i Komisją Europejską (trilogi) w zakresie projektu dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828, które zostały zakończone osiągnięciem porozumienia politycznego.

UOKiK zorganizował Wspólne Spotkanie Wysokiego Szczebla Consumer Policy Network (CPN) i Consumer Protection Cooperation Network (CPC). Spotkanie miało wyjątkowy charakter, ponieważ po raz pierwszy poświęcone było wspólnym dyskusjom przedstawicieli CPN i CPC na temat priorytetów i wyzwań w zakresie polityki konsumenckiej w UE. Wśród tematów były ochrona dzieci i młodzieży, jako szczególnie wrażliwych grup konsumenckich, oraz działalność platform internetowych, w szczególności kwestie odpowiedzialności i egzekwowania prawa wobec podmiotów spoza UE.

UOKiK zorganizował także Europejski Dzień Konkurencji. Konferencja odbyła się pod hasłem „Ewolucja prawa konkurencji: dostosowanie do współczesnych zmian politycznych i globalnych wyzwań” i wpisywała się w obchody 35-lecia egzekwowania prawa antymonopolowego w Polsce.



OCHRONA KONSUMENTÓW

UOKiK wspólnie z Salwadorem przeprowadził prace w ramach Nieformalnej Grupy roboczej ds. ochrony konsumentów w handlu elektronicznym, w ramach których opracowano dokument „**Checklista dla agencji ochrony konsumentów wdrażających sztuczną inteligencję**” („*Checklist for consumer protection agencies deploying AI*”).

Urząd zrealizował także projekt Polskiej pomocy dla **ormiańskiej Komisji Ochrony Konkurencji i Konsumentów** (*Competition and Consumer Protection Commission, CCPC*). Działania koncentrowały się na przekazaniu praktycznej wiedzy dotyczącej stosowania krajowego i unijnego prawa ochrony konsumentów i konkurencji.

W ramach Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów ICPEN, UOKiK wspólnie z włoskim AGCM zainicjował projekt „*AI for Enforcement: ICPEN Learning Track 2025-2026*”, który będzie kontynuowany w 2026 r.

W ramach instrumentu pomocy technicznej i wymiany informacji KE Urząd udzielał też wsparcia eksperckiego w zakresie harmonizacji, stosowania i egzekwowania prawodawstwa UE instytucjom partnerskim odpowiedzialnym za ochronę konsumentów w **Maroku, Ukrainie, Peru, Czarnogórze i Albanii**.

OCHRONA KONKURENCJI

UOKiK zrealizował roczny projekt dla organów antymonopolowych Albanii i Czarnogóry, którego celem była wymiana najlepszych praktyk w kontekście trwających negocjacji akcesyjnych z UE, w ramach realizacji projektu **TAIEX** – instrumentu pomocy technicznej i wymiany informacji Komisji Europejskiej.

Wraz z organami ochrony konkurencji Czech, Francji, Irlandii, Łotwy i Portugalii oraz Organizacją Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) UOKiK rozpoczął realizację projektu „**Wzmocnienie wykrywania i zgłaszania zmów przetargowych**”, finansowanego przez KE w ramach Instrumentu Wsparcia Technicznego (TSI). Główne cele projektu to wzmocnienie przestrzegania prawa konkurencji w zamówieniach publicznych poprzez zwiększenie kompetencji pracowników zamówień publicznych w zakresie wykrywania zmów przetargowych, usprawnienie mechanizmów ich zgłaszania i przekazywania danych do organów ochrony konkurencji oraz wzmocnienie

współpracy między tymi organami a innymi instytucjami publicznymi.

Kolejnym projektem finansowanym przez Komisję Europejską w ramach Instrumentu Wsparcia Technicznego (TSI) jest „**Wspieranie transformacji cyfrowej w egzekwowaniu prawa konkurencji**”, do którego UOKiK przystąpił wraz z organami ochrony konkurencji: Belgii, Bułgarii, Czech, Niemiec, Grecji, Francji, Chorwacji, Węgier, Włoch, Litwy, Malty, Rumunii, Słowacji oraz Słowenii. Jego celem jest wzmocnienie zdolności egzekucyjnych oraz pogłębianie wiedzy i kompetencji krajowych organów ochrony konkurencji w zakresie nauki o danych i sztucznej inteligencji, tak aby skuteczniej zapobiegać oraz wykrywać działania antykonkurencyjne.



» badania rynku, legislacja edukacja i współpraca w 2025

Sprawdź »



SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI UOKIK ROK 2025



WERSJA POLSKA

Copyright © 2026
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
www.uokik.gov.pl

   @uokikgovpl