

Nie klikaj w ciemno. Jak internet próbuje sterować decyzjami konsumentów

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: wtorek, 10, marzec 2026 08:19

Tomasz Smaś

Odśłony: 958

Zakupy internetowe stały się codziennością milionów osób. Wystarczy kilka kliknięć, by zamówić potrzebny produkt i odebrać go bez wychodzenia z domu. Właśnie ta wygoda sprawia jednak, że łatwo przeoczyć moment, w którym prosty proces zakupowy zaczyna działać na niekorzyść konsumenta.

W cyfrowym świecie decyzje zakupowe coraz częściej zależą nie tylko od realnych potrzeb, ale także od sposobu prezentacji produktów i usług. Wyróżnione przyciski, domyślnie zaznaczone opcje czy komunikaty sugerujące „najlepszy wybór” mogą wpływać na zachowanie użytkowników i skłaniać ich do podejmowania decyzji szybciej, niż planowali.

Światowy Dzień Konsumenta, obchodzony 15 marca, jest dobrą okazją, by zwrócić uwagę na mechanizmy wykorzystywane w sieci oraz przypomnieć o znaczeniu świadomych wyborów podczas zakupów online.

Mechanizmy wpływu w cyfrowym świecie

Współczesne strony internetowe i aplikacje nie zawsze są projektowane wyłącznie z myślą o wygodzie użytkowników. Część z nich wykorzystuje rozwiązania, które mają przyspieszyć decyzję zakupową lub utrudnić rezygnację z danej usługi.

Do najczęściej stosowanych metod należą tzw. „dark patterns”, czyli zwodnicze interfejsy projektowane w taki sposób, aby wpływać na zachowanie użytkowników. Ich celem jest skłonienie konsumenta do wyboru konkretnej opcji, często bardziej korzystnej dla sprzedawcy niż dla kupującego.

Przykładem mogą być dodatkowe produkty lub usługi automatycznie dodawane do koszyka zakupowego. Niekiedy pojawiają się również dodatkowe opłaty ujawniane dopiero na końcowym etapie zakupów. W innych przypadkach użytkownik spotyka się z ofertą subskrypcji, którą można uruchomić jednym kliknięciem, lecz jej wyłączenie okazuje się znacznie bardziej skomplikowane.

Presja czasu i popularności

Jedną z technik stosowanych w sprzedaży internetowej jest również wywoływanie poczucia pilności. Na ekranie pojawiają się liczniki odliczające czas do końca promocji lub komunikaty sugerujące, że produkt jest wyjątkowo popularny i wkrótce może się wyprzedać.

Takie komunikaty mogą tworzyć presję i skłaniać do szybkiego działania. W efekcie konsument podejmuje decyzję nie dlatego, że rzeczywiście potrzebuje danego produktu, ale dlatego, że obawia się utraty okazji.

Specjaliści zajmujący się ochroną praw konsumentów podkreślają, że w wielu przypadkach wystarczy chwila refleksji, aby uniknąć niepotrzebnych wydatków lub niechcianych zobowiązań.

Poradnik dla świadomych konsumentów

Z myślą o użytkownikach internetu Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przygotował poradnik zatytułowany „Nie klikaj w ciemno! Od perswazji do dark patterns”. Publikacja stanowi praktyczny przewodnik po najczęściej stosowanych technikach wpływu w sieci oraz pokazuje, jak rozpoznawać sytuacje, w których łatwo stracić czujność.

Nie klikaj w ciemno. Jak internet próbuje sterować decyzjami konsumentów

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: wtorek, 10, marzec 2026 08:19

Tomasz Smaś

Odśłony: 958

W poradniku przedstawiono przykłady mechanizmów wykorzystywanych przez niektóre sklepy i platformy internetowe. Obejmują one m.in. dodatkowe produkty pojawiające się w koszyku, ukryte dopłaty czy komunikaty wywołujące presję czasu.

Jednocześnie publikacja zawiera wskazówki, które mogą pomóc konsumentom odzyskać kontrolę nad własnymi decyzjami zakupowymi.

Jak nie dać się cyfrowym sztuczkom

Eksperti zwracają uwagę na kilka podstawowych zasad, które pomagają uniknąć manipulacji w sieci. Przede wszystkim warto zawsze sprawdzać pełne koszty zamówienia przed dokonaniem płatności. Należy również dokładnie czytać wszystkie zaznaczone opcje oraz upewnić się, że nie zostały one ustawione domyślnie.

Istotne jest także porównywanie ofert i unikanie podejmowania decyzji wyłącznie pod wpływem presji czasu. Komunikaty o kończącej się promocji czy ograniczonej liczbie produktów nie zawsze odzwierciedlają rzeczywistą sytuację.

W wielu przypadkach wystarczy zatrzymać się na chwilę i ponownie przyjrzeć się ekranowi, aby upewnić się, czy wybór został podjęty świadomie.

Świadomość kluczem do bezpiecznych zakupów

Rosnąca popularność handlu internetowego sprawia, że świadomość konsumenta nabiera coraz większego znaczenia. W cyfrowym świecie walka toczy się nie tylko o pieniądze, lecz także o uwagę, czas i dane osobowe użytkowników.

Im większa wiedza o mechanizmach stosowanych w sieci, tym trudniej manipulować decyzjami konsumentów. Dlatego właśnie Światowy Dzień Konsumenta przypomina o potrzebie uważności podczas korzystania z usług cyfrowych.

Jedno kliknięcie może uruchomić zakup, subskrypcję lub zgodę na przetwarzanie danych. Warto więc upewnić się, że za każdym takim kliknięciem stoi świadoma decyzja, a nie sprytnie zaprojektowany mechanizm wpływu.

Więcej przykładów i praktycznych wskazówek znajduje się w poradniku załączonym poniżej.

Źródło: UOKiK