DANE Z 12 119 SKLEPÓW WOOCOMMERCE

Zwroty w sklepach WooCommerce 2026

Ile naprawdę zwracamy, jak działa zwrot jednym kliknięciem i co dzieje się z odesłaną paczką?

Myślisz, że w internecie odsyłamy prawie wszystko? Sprawdziliśmy dane z 12 119 sklepów WooCommerce.

W ponad 7 na 10 sklepów zwrotem kończy się najwyżej jedno zamówienie na sto. Od 19 czerwca 2026 roku zwrot w Unii Europejskiej ma być tak prosty jak zakup, ale Polska jeszcze nie wprowadziła tych przepisów. Sprawdzamy, ile sklepów jest na to gotowych, co klienci odsyłają i co dzieje się z paczką, która wraca do sklepu.

Najważniejsze fakty w pięciu liczbach

73,1%

Tyle sklepów WooCommerce, które mają zamówienia, oddaje pieniądze za najwyżej 1% zamówień, czyli najwyżej za co setne. To dane z telemetrii WP Desk z 12 119 sklepów.

43,3%

W tylu sklepach nikt nie dostał zwrotu pieniędzy za zamówienie.

8,1%

Tyle sklepów oddaje pieniądze za ponad 5% zamówień, czyli częściej niż za co dwudzieste.

19 czerwca 2026

Od tego dnia w Unii Europejskiej stosuje się przepisy o zwrocie jednym kliknięciem. Polska ich jeszcze nie wprowadziła.

2600

Tyle sklepów korzysta z wtyczki Elastyczne Zwroty One Click Return WooCommerce.

Co zmieniło się 19 czerwca 2026?

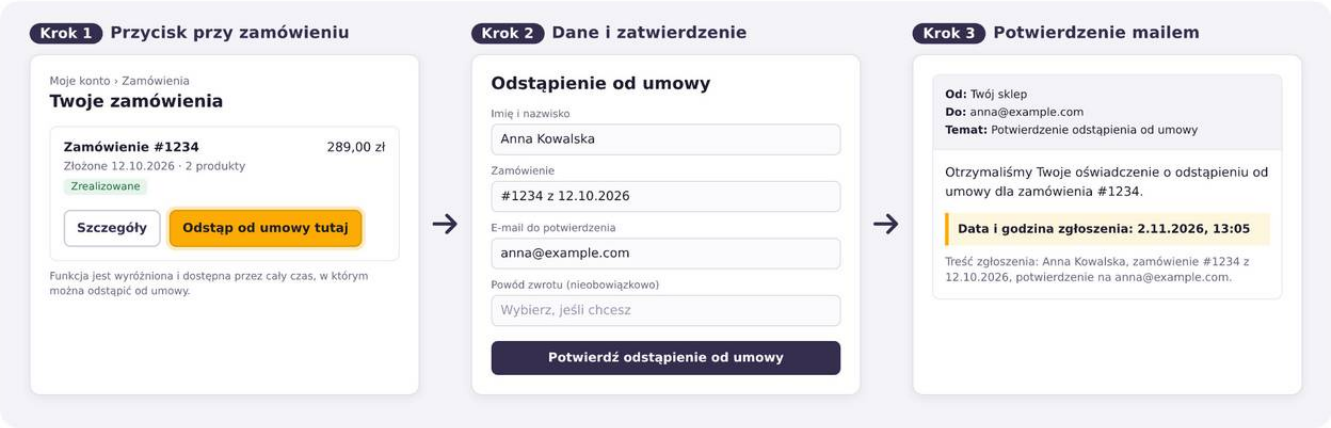
Od 19 czerwca 2026 roku sklepy internetowe w Unii Europejskiej mają dawać klientom prosty sposób na rezygnację z zakupu. **Nazywamy to „zwrot jednym kliknięciem” albo „one click return”**, choć nie chodzi dosłownie o jedno kliknięcie. Chodzi o to, żeby zwrot był tak samo prosty jak zakup.

Obowiązek wynika z unijnej dyrektywy 2023/2673. Jak podkreśla UOKiK, funkcja odstąpienia dotyczy wszystkich umów zawieranych na odległość przez stronę internetową albo aplikację. Dotyczy to sklepu z butami tak samo jak banku. Nie dotyczy sytuacji, w których prawa odstąpienia nie ma, na przykład towarów wykonywanych na indywidualne zamówienie.

A co z Polską? Przepisy unijne **miały trafić do polskiego prawa do 19 grudnia 2025 roku, a sklepy miały je stosować od 19 czerwca 2026 roku.** Polska nie zdążyła i według stanu na listopad 2026 roku, ustawy, która je wprowadza, wciąż nie ma. Musi ją jednak przyjąć, więc sklepy, które przygotują się wcześniej, nie będą w pośpiechu dodawać przycisku „Odstąp od umowy tutaj", formularza odstąpienia i maila z potwierdzeniem.

Jak wygląda zwrot jednym kliknięciem?

Na stronie sklepu widać wyróżnioną funkcję „Odstąp od umowy tutaj" albo opisaną równie jasno. Ma być dostępna przez cały czas, w którym można odstąpić od umowy. Klient podaje imię i nazwisko, wskazuje zamówienie, które chce zwrócić i adres e-mail, na który ma przyjść potwierdzenie, a potem zatwierdza decyzję drugim przyciskiem, na przykład „Potwierdź odstąpienie od umowy". Ten drugi krok jest po to, żeby nikt nie odstąpił od umowy przez przypadek. Powodu odstąpienia nie trzeba podawać.



Źródło własne: poglądowy wygląd zwrotu jednym kliknięciem, od przycisku przy zamówieniu po mail z potwierdzeniem

Sklep musi niezwłocznie wysłać klientowi potwierdzenie, na przykład mailem, z treścią zgłoszenia oraz datą i godziną jego wysłania.

> *Mniej więcej 10% zamówień jest porzucane przed płatnością ze względu na niejasną lub restrykcyjną politykę zwrotów w sklepach, a zależnie od badań, między 60 a 80% klientów szuka informacji o zasadach zwrotów przed dokonaniem pierwszego zakupu w sklepie.*
>
> **Przemysław Rosa, Product Owner w WP Desk**

Ile sklepów ma przycisk odstąpienia?

Z wtyczki Elastyczne Zwroty One Click Return WooCommerce korzysta ok. 2600 sklepów. Dla porównania, według danych Dun & Bradstreet Poland opisanych w styczniu 2026 roku przez „Rzeczpospolitą", w Polsce działa niemal 75 tys. sklepów internetowych.

Ile zamówień wraca i co odsyłamy najczęściej?

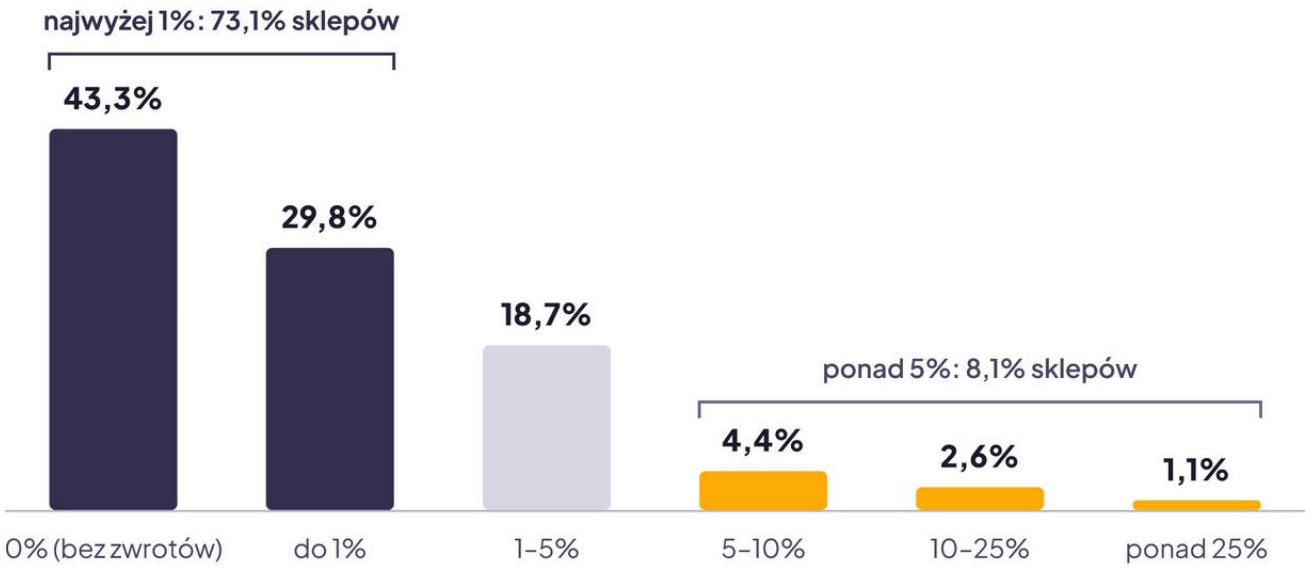
W tej części sprawdzamy, jak często sklepy oddają pieniądze za zamówienia i co klienci odsyłają najczęściej.

Zwracamy rzadziej, niż się wydaje

Zamówić dwa rozmiary, jeden odesłać. Kupić na próbę i oddać, jeśli nie pasuje. Tak wiele osób wyobraża sobie dziś zakupy w internecie. Dane ze sklepów WooCommerce pokazują coś innego: **w większości sklepów zwrot to rzadkość.**

Ponad 7 na 10 sklepów oddaje pieniądze za najwyżej 1% zamówień

Sklepy według odsetka zamówień, za które oddały pieniądze · 12 119 sklepów z zamówieniami



Źródło własne: Telemetria WP Desk, Looker Studio, zakładka Store Metrics · 1.01–27.10.2026

Sklepów, w których zwrotem kończy się więcej niż co dwudzieste zamówienie, jest niewiele.

> *Zwrot często oznacza dla klienta „porażkę zakupową", ponieważ oznacza rozdźwięk między oczekiwaniem a rzeczywistością i wymusza zaangażowanie w proces zwrotu. Sklepy coraz lepiej radzą sobie z dopasowaniem oferty produktowej do oczekiwań, doskonaląc opisy produktów, czym zmniejszają ryzyko rozczarowania klienta i zwrotu.*
>
> **Przemysław Rosa, Product Owner w WP Desk**

Co odsyłamy najczęściej?

Telemetria pokazuje, jak często sklepy oddają pieniądze, ale nie to, co wraca w paczkach. Zapytaliśmy więc Przemysława Rosę, Product Ownera w WP Desk, co klienci odsyłają najczęściej i dlaczego.

> *Największy odsetek zwracanych zamówień dotyczy sklepów modowych, w których główną przyczyną zwrotu jest źle dobrany rozmiar. Powyżej średniej znajduje się też branża motoryzacyjna, gdzie zamawiane produkty nie pasują do posiadanych aut klientów oraz branża meblarska.*
>
> **Przemysław Rosa, Product Owner w WP Desk**

Dokąd trafia zwrócony towar, czyli od paczkomatu do magazynu

Dla klienta zwrot kończy się, gdy dostaje pieniądze. Dla sklepu to dopiero początek: paczka musi wrócić do magazynu, a tam ktoś sprawdza towar i decyduje, co z nim zrobić. Od tej decyzji zależy, czy produkt znów trafi do sprzedaży i ile sklep na nim straci.

Droga zwrotu zaczyna się od nadania paczki: w automacie paczkowym, w punkcie albo u kuriera. W magazynie pracownik ocenia stan towaru i decyduje, co dalej. **Produkt w nienaruszonym opakowaniu wraca na półkę** i jest sprzedawany jako nowy. Jeśli produkt był otwarty albo lekko używany, sklep go odświeża, czyli przepakowuje, czyści albo prasuje, i sprzedaje jako nowy albo w outlecie z rabatem, o ile ta praca się opłaca. **Część towaru wraca do dostawcy**, jeśli umowa na to pozwala. To, czego nie opłaca się sprzedawać pojedynczo, trafia hurtem do firm skupujących zwroty. Część trafia także do organizacji charytatywnych. Na końcu jest recykling i utylizacja.

Palety i zakupy „w ciemno”

Zwroty, których sklep nie sprzeda sam, **mogą trafić do hurtowników, a stamtąd na palety i do mystery boxów kupowanych w ciemno.** Ten zabieg doczekał się w Polsce nawet programu telewizyjnego „Zakup w ciemno” w stacji TTV, w którym uczestnicy licytują palety z nieznanym towarem i dopiero po wygranej sprawdzają, czy zarobili.

Co sprawdzić we własnym sklepie online? Krótka checklista

Pięć rzeczy, które warto sprawdzić w sklepie już teraz, zanim przepisy zaczną obowiązywać w Polsce.

1. **Czy przycisk zwrotu widać?** Funkcja ma być opisana słowami „Odstąp od umowy tutaj” albo równie jasno, wyraźnie widoczna i dostępna przez cały czas, w którym klient może odstąpić od umowy. Najprościej umieścić ją przy zamówieniu na koncie klienta. Trzeba też pamiętać o osobach, które kupowały bez konta: one również powinny łatwo do niej trafić. We wtyczce Elastyczne Zwroty One Click Return WooCommerce służy do tego shortcode, który pozwala zgłosić zwrot bez logowania.

2. **Czy zgłoszenie zajmuje dwa kroki?** Klient podaje imię i nazwisko, wskazuje zamówienie i adres e-mail do potwierdzenia, a potem zatwierdza odstąpienie drugim przyciskiem. Powodu nie musi podawać, więc pole z powodem zwrotu, jeśli jest w formularzu, nie powinno być obowiązkowe. W naszej wtyczce Elastyczne Zwroty pola formularza sklep ustawia sam, więc łatwo zostawić tylko to, co potrzebne.

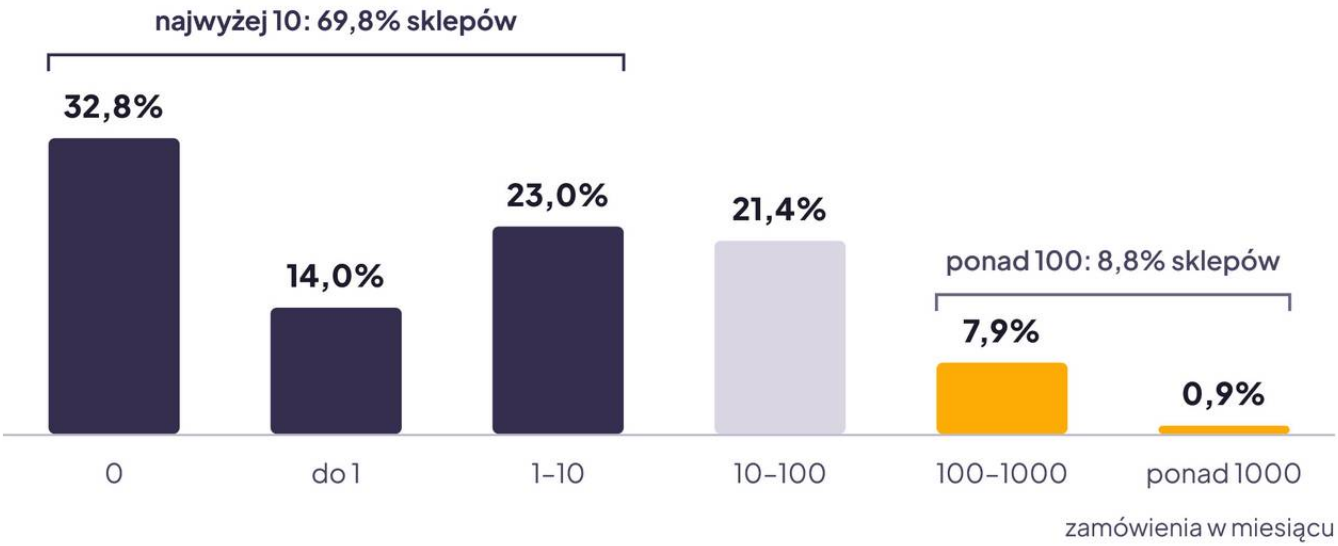
3. **Czy klient od razu dostaje potwierdzenie?** Po zatwierdzeniu sklep ma niezwłocznie wysłać klientowi potwierdzenie z treścią zgłoszenia oraz datą i godziną jego wysłania. Najprościej zrobić to automatycznym mailem. Treść maili, które wysyła wtyczka Elastyczne Zwroty, sklep może dopasować do siebie.

4 **Czy wiadomo, co dzieje się po zgłoszeniu?** Przepisy mówią o samym zgłoszeniu, ale dla klienta liczy się też to, co dzieje się dalej. W naszej wtyczce zgłoszenie trafia do zamówienia w panelu WooCommerce. Sklep je akceptuje albo odrzuca, a decyzja zapisuje się w notatkach zamówienia. Pieniądze może oddać automatycznie przez PayU, Przelewy24, Autopay albo Tpay. Klient może zwrócić także część zamówienia.

5 **Czy zwroty są wyłączone tam, gdzie nie przysługują?** Prawo odstąpienia nie dotyczy na przykład towarów robionych na indywidualne zamówienie. Wtyczka Elastyczne Zwroty pozwala wyłączyć tę możliwość dla wybranych produktów i kategorii, a po upływie terminu na odstąpienie zgłoszenie przestaje być dostępne.

Prawie 7 na 10 sklepów ma najwyżej 10 zamówień miesięcznie

Sklepy według liczby zamówień w miesiącu · 18 369 sklepów, w tym 8 bez danych



Źródło własne: Telemetria WP Desk, Looker Studio, zakładka Store Metrics · 1.01–27.10.2026

W małym sklepie jeden zwrot zmienia wynik skokowo: przy 20 zamówieniach to od razu 5 punktów procentowych. To sklepy z wtyczkami WP Desk, dlatego wyników nie przeliczamy na cały rynek. Informacje o przepisach pochodzą z dyrektywy 2023/2673 i z pisma UOKiK, które podajemy w źródłach na końcu raportu.

O WP Desk

WP Desk to polska firma, która tworzy wtyczki do WooCommerce i WordPressa. Z jej produktów korzysta ponad 200 000 sklepów. Jedną z wtyczek jest wtyczka Elastyczne Zwroty One Click Return WooCommerce, która pomaga sklepom obsługiwać zwroty zgodnie z unijnymi przepisami. WP Desk buduje też sklepy i opiekuje się nimi w ramach WP Desk Care.

Więcej przeczytasz tutaj: https://wpdesk.link/wpdesk

Jak to policzyliśmy?

Liczby o zwrotach pochodzą z telemetrii wtyczek WP Desk. To dane z 18 369 sklepów WooCommerce, które między 1 stycznia a 27 października 2026 roku przesyłały informacje z naszych wtyczek. Badanie obejmuje wyłącznie sklepy, które wyraziły zgodę na telemetrię. Najwięcej z nich jest w Polsce: 3 808, czyli 20,7%. To pomiar z zamówień, a nie odpowiedzi w ankiecie. Dane pokazujemy wyłącznie zbiorczo, bez możliwości rozpoznania pojedynczego sklepu.

Liczymy zamówienia, za które sklep oddał pieniądze w WooCommerce, czyli przede wszystkim zwroty towaru. Pieniądze wracają też po anulowaniu opłaconego zamówienia, a reklamacji raport nie obejmuje. Miara zwrotów obejmuje 16 432 sklepy: 12 119 z zamówieniami i 4 313 bez sprzedaży, które do wyniku nie wchodzą. Pozostałych 1 937 sklepów w niej nie ma. Wyników nie da się podzielić na kraje ani na wielkość sklepu, więc podajemy je dla wszystkich sklepów razem.

Źródła

- Telemetria wtyczek WP Desk, 18 369 sklepów WooCommerce, 1.01–27.10.2026, dane własne
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2673, art. 11a dodany do dyrektywy 2011/83/UE
- UOKiK, pismo o implementacji dyrektywy 2023/2673, 25.11.2024: https://uokik.gov.pl/Download/989
- Dun & Bradstreet Poland dla „Rzeczpospolitej", liczba sklepów internetowych w Polsce, 26.01.2026: https://pro.rp.pl/raporty-ekonomiczne/art43687641-polacy-radza-sobie-z-chinczykami-codziennie-powstaje-szesc-nowych-e-sklepow