

Polskie Centrum Telemedyczne - postępowanie UOKiK

21.09.2015



Zatajanie przez osoby reprezentujące przedsiębiorcę faktu działania w jego imieniu i na jego rzecz, stosowanie niedopuszczalnego nacisku w celu podpisania umowy, niewydawanie dokumentów, obciążanie konsumentów dodatkowymi kosztami w związku z odstąpieniem od umowy – to przykłady praktyk Polskiego Centrum Telemedycznego. UOKiK wszczął przeciwko przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dociera wiele skarg od osób w podeszłym wieku na działania Polskiego Centrum Telemedycznego (PCT). Opisany przez konsumentów scenariusz działań wygląda następująco: konsumenci otrzymują telefon w sprawie obniżenia rachunków za telefon lub prąd, a następnie w ich mieszkaniu zjawia się osoba, która zapewnia, że reprezentuje dotychczasowego operatora telefonicznego lub sprzedawcę prądu. Niczego nieświadomi konsumenci podpisują dokumenty przedkładane im przez przedstawicieli handlowych. Ze skarg wynika, że konsumenci nie mieli świadomości, że podpisując dokumenty dotyczące usług telekomunikacyjnych lub sprzedaży energii, zawierają także umowę o świadczenie usług TeleEKG. Wielu seniorów skarżyło się na wywieranie presji w celu jak najszybszego podpisania umów, często bez możliwości ich przeczytania. Większość konsumentów piszących do UOKiK nie dostała zawartych umów.

W związku z sygnałami od konsumentów, Prezes UOKiK 28 sierpnia wszczął postępowanie przeciwko przedsiębiorcy. Zarzuty UOKiK dotyczą:

- **Zatajenia przed konsumentami faktu, że zmieniając operatora telekomunikacyjnego lub sprzedawcę prądu, zawierają również umowę o świadczenie usługi medycznej TeleEKG.** Zdaniem UOKiK, tym samym wielu konsumentów zostało wprowadzonych w błąd.
- **Wywierania na konsumentów niedopuszczalnego nacisku** – ponaglanie klientów, aby jak najszybciej podpisali umowy. Zdaniem Urzędu, działając pod presją, wielu konsumentów mogło podpisać dokumenty, czego nie zrobiliby, gdyby sprzedawcy nie wywierali nacisku.
- Niewydawania umów o świadczenie usługi TeleEKG lub potwierdzenia ich zawarcia. **Z informacji UOKiK wynika, że pracownicy Polskiego Centrum Telemedycznego po podpisaniu umowy, zabierali wszystkie dokumenty.** Wielu konsumentów dowiadywało się o zawarciu umowy o świadczenie usługi TeleEKG po otrzymaniu urządzenia – transmitera EKG – i wezwania do zapłaty.
- Nierespektowania składanych przez konsumentów odstąpień od umowy. **Pomimo odstąpienia konsumenta od umowy, Polskie Centrum Telemedyczne nadal wysyłało rachunki za świadczenie usługi TeleEKG** lub obciążało klientów opłatami za rezygnację z usługi. Zgodnie z prawem, w momencie złożenia oświadczenia o odstąpieniu konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, umowę

uważa się za niezawartą, a przedsiębiorca nie powinien pobierać żadnych opłat. Należy również dokonać rozliczenia z konsumentem.

- Nieinformowania konsumentów m.in. o: cenie usługi, czasie trwania umowy, przedsiębiorcy, który oferuje usługę Tele EKG i jego adresie, miejscu składania reklamacji.

Jednocześnie przypominamy, że w przypadku **zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa (czyli np. w domu) umowy dotyczącej usług zdrowotnych, której przedmiotem nie są gwarantowane świadczenia opieki zdrowotnej (umowa zawierana jest poza publicznym systemem zabezpieczenia społecznego), konsumentom przysługuje prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia.** W takim przypadku zastosowanie znajdują przepisy ustawy o prawach konsumenta.

Pamiętajmy również, że konsument, który nie został poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy o świadczenie usług zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, **może skutecznie skorzystać z tego prawa w ciągu 12 miesięcy i 14 dni od daty zawarcia umowy.**

Konsument, którzy czują się pokrzywdzeni powinni zgłosić się do organów ścigania (policji lub prokuratury). W odstąpieniu od umowy pomagają [rzecznicy konsumentów](#), [Federacji Konsumentów](#). Warto skontaktować się z bezpłatną infolinią 800 889 866. Porady są udzielane także drogą elektroniczną pod adresem porady@dlakonsumentow.pl. Więcej informacji na stronie: www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl