



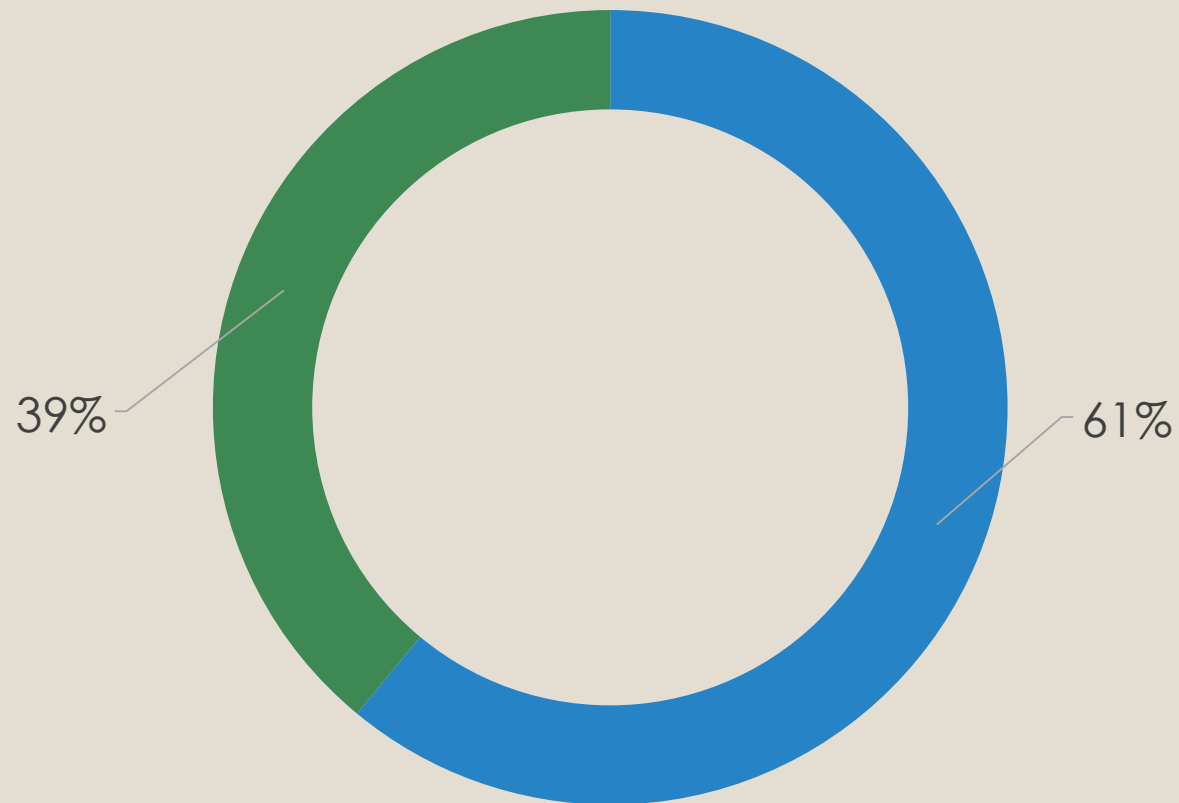
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

DOMY OPIEKI

badanie wzorców umownych stosowanych
w placówkach świadczących usługi
w zakresie zapewnienia opieki
osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym
lub osobom w podeszłym wieku

2014 r.

Wzorce umów



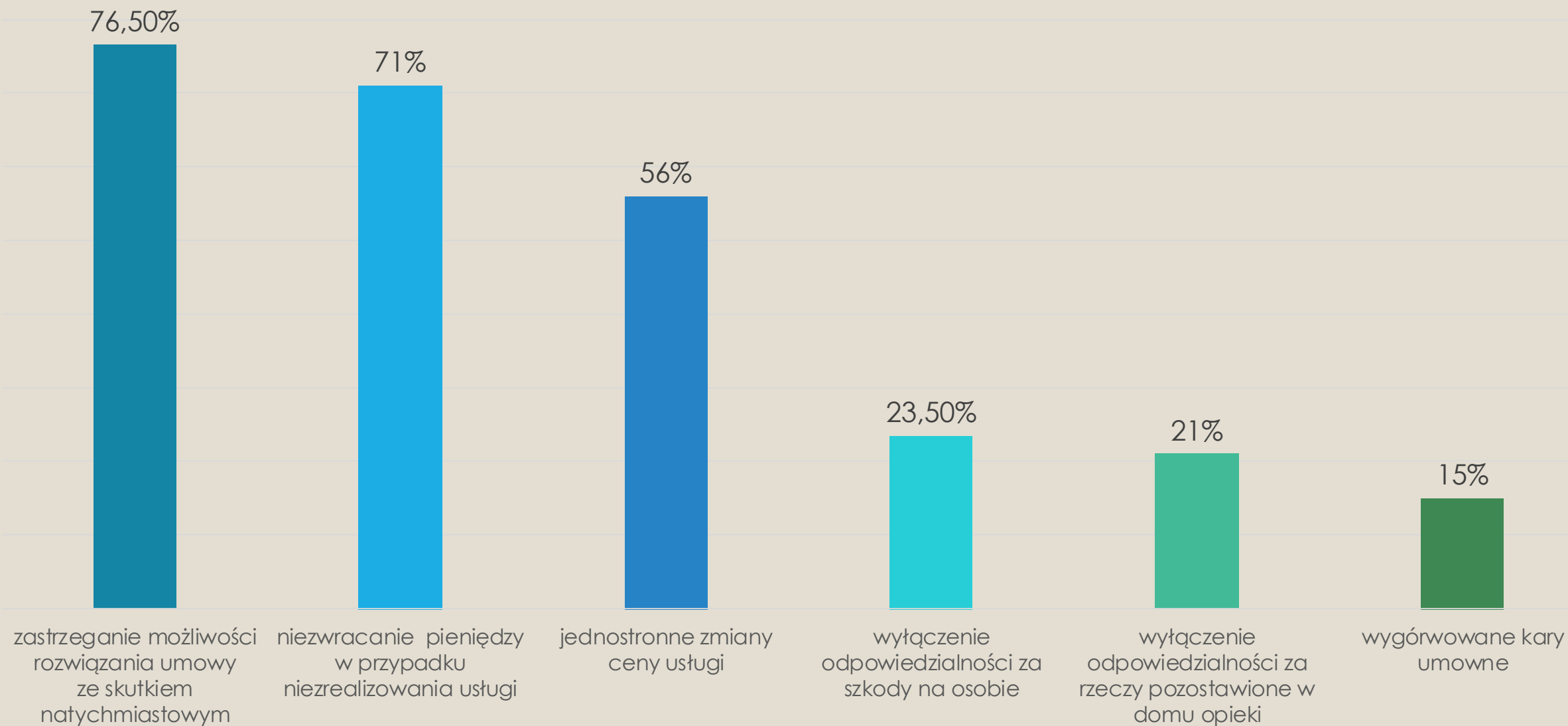
- wzbudziły zastrzeżenia
- nie wzbudziły zastrzeżeń

Badanie

przewodzone było w województwie **pomorskim** i **zachodniopomorskim** w 2014 roku.

Objęto **34** przedsiębiorców i ponad **60** wzorców umów.

Najważniejsze nieprawidłowości we wzorcach umów



1.

Zastrzeganie możliwości rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym

”

W przypadku zalegania przez pensjonariusza z uiszczaniem opłat, umowa ulegnie rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym tzn. pensjonariusz będzie zobowiązany do opuszczenia pensjonatu

”

76,5%

skontrolowanych przedsiębiorców

Rozwiązanie umowy z powodu zaległości płatniczych **powinno być** poprzedzone wezwaniem do zapłaty, wyznaczeniem dodatkowego terminu i pouczeniem o konsekwencji niespełnienia tego obowiązku.

2.

Niezwracanie pieniędzy w przypadku niezrealizowania usługi

”

W przypadku śmierci Pensjonariusza w Domu Opieki umowa o oddaniu w opiekę wygasa. Opłata miesięczna nie podlega zwrotowi.

”

71%

skontrolowanych przedsiębiorców

Usługodawca **nie może** odmówić konsumentowi lub jego spadkobiercom zwrotu zapłaty za niewykorzystane świadczenia.

3.

Jednostronne zmiany ceny usługi

”

Wysokość opłat może zostać
zmieniona w przypadku wzrostu
kosztów utrzymania.

”

56%

skontrolowanych przedsiębiorców

Zgodnie z prawem
każda zmiana umowy
wymaga zgody
konsumenta.

4.

Wyłączenie odpowiedzialności za szkody na osobie

”

*Dom (...) nie odpowiada za upadki
Mieszkańców oraz za inne urazy
wynikłe na skutek samowoli
podopiecznego.*

”

23,5%

skontrolowanych przedsiębiorców

Prawem konsumenta jest możliwość
ubiegania się o rekompensatę za
poniesioną szkodę. Przedsiębiorcy
nie wolno wyłączać
odpowiedzialności za szkody na
osobie.

5.

Wyłączenie odpowiedzialności
za rzeczy pozostawione w domu opieki

„

*Placówka nie bierze
odpowiedzialności za pieniądze,
biżuterię, pamiątki rodzinne.*

”

21%

skontrolowanych przedsiębiorców

Obowiązkiem domu opieki
jest stworzenie możliwości
zapewnienia bezpieczeństwa
rzeczy osobistych.

6.

Wygórowane kary umowne

”

*Za każdy dzień zwłoki w opuszczeniu
Domu Seniora „Piast” Zleceniobiorcy
należy się kara umowna w
wysokości 300 zł/doba.*

”

15%

skontrolowanych przedsiębiorców

Za niewłaściwe wykonywanie umowy przedsiębiorca może pobierać opłaty dodatkowe – jest to zgodne z prawem. Opłaty te **nie powinny być** nadmiernie **wygórowane**.