1,1 MLN ZŁ KARY ZA PAKIETY MEDYCZNE OD ŚW. FRANCISZKA – DECYZJE UOKIK

* **Firma CMSE zaprasza seniorów na badania i bezpodstawnie straszy ich złym stanem zdrowia – wszystko po to, żeby kupili drogie pakiety medyczne.**
* **Uwaga! Spółka działa pod różnymi nazwami, np. Centrum Medyczne św. Franciszka, Instytut św. Barbary, Łódzkie Centrum Medyczne.**
* **UOKiK nałożył na CMSE ponad 1,1 mln zł kary za naruszanie interesów konsumentów i niedozwolone postanowienia w umowach.**

**[Warszawa, 2 września 2019 r.]** Przed działaniami Centrum Medycznego św. Franciszka – to jedna z nazw handlowych spółki CMSE (dawniej CMSF) – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [ostrzegał już w marcu 2018](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14200). Apelowaliśmy do seniorów, aby ostrożnie podchodzili do zaproszeń na bezpłatne badania, bo mogą z nich wyjść z umową na pakiet medyczny nawet za 16 tys. zł. Z czasem firma zaczęła używać też innych nazw: Dolnośląski Instytut Zdrowia, Centrum św. Jakuba, Mazowieckie Centrum Medyczne, Instytut św. Barbary, Łódzkie Centrum Medyczne.

- *Praktyki CMSE są szczególnie szkodliwe, bo uderzają w seniorów. Ponad 90 proc. umów dotyczy osób po 60 roku życia. Handlowcy wykorzystują ich problemy ze zdrowiem, aby jak najwięcej zarobić. Manipulują nimi, wywierają presję. Na podstawie mało wiarygodnych badań diagnozują ciężkie choroby, naciskają na błyskawiczną decyzję w sprawie zakupu pakietów medycznych, nawet zawożą do banku po kredyt. Takie działania są niedopuszczalne. Oprócz kary finansowej nakazaliśmy firmie, aby natychmiast zaprzestała nieuczciwych praktyk* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

UOKiK prowadził przeciw CMSE dwa postępowania – o naruszanie zbiorowych interesów konsumentów oraz o stosowanie klauzul niedozwolonych. **Oba zakończyły się karami finansowymi, które w sumie wyniosły ponad 1,1 mln zł** (1 108 557 zł).

**Nieuczciwe praktyki**

W sumie urząd stwierdził 5 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów: niechciany telemarketing, ukrywanie handlowego celu pokazu, wprowadzanie w błąd co do stanu zdrowia, wywieranie niedopuszczalnego nacisku i ograniczanie prawa do odstąpienia od umowy. Nakazał spółce, aby przestała je stosować. W przypadku 4 praktyk, **decyzja ma rygor natychmiastowej wykonalności**. Oznacza to, że CMSE musi ich zaniechać, nawet jeśli odwoła się do sądu.

Urząd dostał liczne skargi na CMSE od konsumentów z Warszawy, Wrocławia, Łodzi, Szczecina, Poznania i Śląska. Piszą w nich m.in.:

* *Dowiedziałam się, że mam bardzo chore serce i musi być wykonane badanie Holtera, jest również konieczna szybka wizyta u kardiologa. (…) w czasie omawiania mojej sytuacji zdrowotnej wprowadzono atmosferę zagrożenia i presji.*
* *W czasie rozmowy zrobiło się nerwowo, wpadał drugi pracownik, w biegu informował, że jeden bonus cenowy jest już wykorzystany i został już tylko jeden. Czułam się zdopingowana do podjęcia szybkiej decyzji – bo może coś stracę.*
* *Pracowały nade mną 3 osoby, zachwalając korzyści z tej umowy. Trwało to ok. 1,5 godziny. Byłam jak w transie.*

CMSE organizuje spotkania według określonego schematu. Najpierw telefonicznie zaprasza na bezpłatne badania, prelekcję czy zwiedzanie nowej przychodni. Dzwoniący – wbrew przepisom – nie mają wcześniejszej zgody na kontakt w celach marketingowych. Nie wspominają też, że podczas spotkania można będzie kupić pakiety medyczne. Na miejscu handlowcy najpierw wypytują przybyłych o ich kłopoty zdrowotne. Potem robią proste badanie **pulsoksymetrem – czujnikiem zakładanym na palec**. Następnie „omawiają wyniki”: seniorzy słyszą diagnozę poważnych chorób, zalecenie natychmiastowej wizyty u specjalisty, krytykę państwowej służby zdrowia i propozycję „rozwiązania” problemu poprzez **zakup pakietu medycznego za kilka lub kilkanaście tysięcy złotych**. Pracownicy CMSE naciskają, żeby umowę podpisać natychmiast. Nie pozwalają jej spokojnie przeczytać. Jadą nawet z klientem do banku po kredyt. Na dodatek sugerują w umowie, że nie będzie można od niej odstąpić w ciągu 14 dni bez ponoszenia konsekwencji. Nie jest to prawda. Konsument nie mógłby odstąpić od umowy, gdyby dotyczyła ona usług zdrowotnych, a w tym przypadku spółka sama ich nie świadczy, nawet nie zatrudnia lekarzy.

UOKiK skorzystał z [procedury „tajemniczego klienta”](https://www.uokik.gov.pl/faq_tajemniczy_klient.php?pytanie=2762#faq2762), aby sprawdzić, jak przebiegają spotkania organizowane przez CMSE. Informacje ze skarg się potwierdziły. Na spotkanie przyszły osoby w wieku 65-80 lat, które nie wyrażały zgody na telemarketing. Zostały zaproszone na prelekcję i badania. Nie przeprowadzał ich lekarz, tylko osoba, która przedstawiła się jako wicedyrektor instytutu. Pracownik UOKiK, który wcielił się w „tajemniczego klienta”, przeszedł badanie pulsoksymetrem. Na tej podstawie wicedyrektor „zdiagnozował” przerost lewej komory serca badanego.

**Niedozwolone klauzule**

Urząd przyjrzał się także umowom zawieranym przez CMSE. Znalazł w nich 5 postanowień niedozwolonych**.** Dotyczą: jednostronnej zmiany warunków umowy, automatycznego jej przedłużenia, braku możliwości wypowiedzenia oraz kar za wcześniejsze rozwiązanie umowy - wynoszących nawet 1800 zł.

Przykładowo: zakwestionowaliśmy klauzule, w których spółka zastrzega sobie prawo do zmian w wykazie przychodni. Zgodnie z nimi, jeśli konsument w takiej sytuacji rozwiąże umowę, to grozi mu wysoka kara. Co więcej, spółka nawet nie zawiadamia klientów o takich zmianach. Po informacje o współpracujących przychodniach odsyła do nieistniejącej od lutego 2018 r. strony internetowej i nieaktualnego numeru telefonu. – *Lekarz blisko domu czy konkretny specjalista w ofercie spółki mogły przesądzić o tym, że senior zdecydował się podpisać umowę.* Konsument *musi mieć możliwość jej rozwiązania, gdy taka przychodnia zniknie* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Postanowienia uznane za niedozwolone są bezskuteczne. Należy je traktować tak, jakby nie było ich w umowie.

Decyzje nie są prawomocne. CMSE może się odwołać do sądu w terminie miesiąca od ich doręczenia.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 – [Dlakonsumenta.pl](http://dlakonsumenta.pl/)