ZARZUTY PREZESA UOKIK DLA CENTRUM MEDYCZNEGO TELMED

* **Prezes UOKiK stawia zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów spółce Centrum Medyczne Telmed z Lublina**
* **Korzystający ze stron: e-lekarz24h.pl oraz e-zwolnienie24h.pl mogą być wprowadzani w błąd w kwestii możliwości uzyskania recepty na niektóre leki, autentyczności opinii o usługach i prawa odstąpienia od umowy.**
* **Przedsiębiorcy grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 14 września 2023 r.] Centrum Medyczne Telmed w Lublinie prowadzi konsultacje medyczne online za pośrednictwem stron: e-lekarz24h.pl oraz e-zwolnienia24h.pl. Konsumenci mogą tam zamówić elektroniczną receptę lub zwolnienie lekarskie. Do Urzędu trafiły skargi, które stały się podstawą do prowadzenia działań przez Prezesa UOKiK. Spółka otrzymała zarzuty naruszania zbiorowych interesów konsumentów.**

„Potrzebujesz recepty na testosteron? Dzięki naszej stronie internetowej uzyskasz ją już w zaledwie kilka minut.” W taki sposób Centrum Medyczne Telmed promuje swoje usługi, mimo, że jednocześnie wyklucza ten lek w regulaminie witryny e-lekarz24h.pl jako jeden z niedozwolonych obok środków psychoaktywnych, nasennych czy o działaniu odurzającym. Wszystkie one stosowane są przy poważnych schorzeniach i terapii, której zalecenie wymaga diagnozy i bezpośredniego kontaktu z lekarzem. Co więcej, poprzez użycie fraz zawierających nazwy tych leków spółka pozycjonuje swoją stronę w wyszukiwarkach internetowych, sprawiając tym samym wrażenie, że je oferuje, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Na podstawie wyników wyszukiwania oraz haseł reklamowych konsumenci mogli decydować się na kontakt z firmą i złożenie zamówienia.

Centrum Medyczne Telmed promuje swoją działalność również poprzez prezentowanie na głównych stronach prowadzonych przez siebie serwisów samych pozytywnych komentarzy. Przy czym spółka nie podaje czy i w jaki sposób sprawdza ich autentyczność, czy rzeczywiście pochodzą od osób, które daną usługę kupiły i z niej skorzystały. Recenzje publikowane w internecie mają wpływ na wybory konsumentów. Dlatego od 1 stycznia br. każdy przedsiębiorca, który zapewnia dostęp do opinii produktów i usług, musi podać, czy je weryfikuje. Jeśli tak, to powinien poinformować w jaki sposób to robi, a także czy zamieszcza je wszystkie – również te negatywne. Wynika to z założeń dyrektywy Omnibus, która ma m.in. wyeliminować ryzyko braku autentyczności opinii i wprost zakazuje zamieszczanie ich fałszywych lub zniekształconych wersji.

- *Konsumenci powinni być uczciwie traktowani w relacjach z przedsiębiorcami, a to zakłada uzyskanie rzetelnych informacji dotyczących proponowanej im oferty. Nie mogą być wabieni nieprawdziwymi hasłami, czy jak w przypadku Centrum Medycznego Telmed - fałszywymi obietnicami łatwego dostępu do środków wymagających bezpośredniego kontaktu z lekarzem. Równie naganne jest nieinformowanie czy pozytywne opinie o firmie, prezentowane jako zachęta do skorzystania z jej usług, są weryfikowane czy nie* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Kolejnym zarzutem Prezesa UOKiK wobec Centrum Medycznego Telmed jest stosowanie przez przedsiębiorcę niejasnych i mało precyzyjnych sformułowań dotyczących możliwości, sposobu i terminu odstąpienia od umowy oraz o okolicznościach, w których konsument takie prawo traci. Konsumenci dowiadują się, że od umowy nie można odstąpić „po wykonaniu usługi”, ale nigdzie nie jest doprecyzowane, który etap kontaktu spółka ma na myśli. Ze skarg konsumentów wynika, że w sytuacji, gdy nie otrzymali oni jeszcze żadnej diagnozy czy informacji od spółki, a chcieli odstąpić od umowy, nie było to możliwe. Ponadto firma nie udostępnia formularza odstąpienia od umowy oraz ogranicza sposób skorzystania z tego prawa wyłącznie do drogi e-mailowej.

Jeśli zarzuty się potwierdzą, spółce grozi kara do 10 proc. obrotu.

Prezes UOKiK przygląda się działalności różnych podmiotów oferujących e-recepty w zakresie dotyczącym naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Prowadzone są obecnie postępowanie wyjaśniające w sprawie ustalenia czy działalność gospodarcza prowadzona za pośrednictwem stron internetowych CentrumMarihuany.pl, Pewna-Recepta.pl,  dobra-recepta.pl, lekarz-recepta.pl super-recepta.pl oraz nasza-recepta.pl narusza zbiorowe interesy konsumentów lub czy wzorce umów zawieranych przez operatorów wspomnianych platform mogą zawierać klauzule niedozwolone.

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK  
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel.: 22 55 60 430  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)