



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

RGD.610.6.2023

Gdańsk, 30 grudnia 2024 r.

Wersja jawna

Decyzja nr RGD 24 /2024

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania **Centrum Medycznego Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie**, polegające na:
- 1) wprowadzaniu konsumentów w błąd co do możliwości uzyskania za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorcy e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron, podczas gdy ustanowiony przez Spółkę Regulamin zamieszczony na stronie <https://e-lekarz24h.pl> stanowi, iż konsument nie otrzyma e-recepty jeżeli dokona zamówienia na lek spełniający definicję leków niedozwolonych określonych w ust. 5 pkt 1-9 Regulaminu

- **co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową**, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 2 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 2) wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez pomijanie istotnych informacji przy publikowaniu opinii w serwisach <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl>, poprzez nieinformowanie konsumentów, czy i jak przedsiębiorca zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy skorzystali z danej usługi lub ją nabyli

- **co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową**, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 7 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 3) naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez nieinformowanie najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość w sposób jasny i zrozumiały o:

- a. sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.),
- b. braku prawa odstąpienia od umowy lub o okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy

- co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 9 i 12 w zw. z art. 14 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 31 grudnia 2023r.

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie w związku z naruszeniem zakazu o którym mowa w:

- 1. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 82 498 zł (słownie: osiemdziesiąt dwa tysiące czterysta dziewięćdziesiąt osiem złotych), płatną do budżetu państwa;
- 2. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 34 940 zł (słownie: trzydzieści cztery tysiące dziewięćset czterdzieści złotych), płatną do budżetu państwa,
- 3. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 49 499 zł (słownie: czterdzieści dziewięć tysięcy czterysta dziewięćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa.

- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), oraz art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie** kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **60,80 zł** (słownie: sześćdziesiąt złotych 80/100) i zobowiązuje do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

- (1) W dniu 21 listopada 2022 r. - postanowieniem nr RGD-224/2022 (sygn. RGD.405.13.2022) - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: *Prezes Urzędu* lub *Prezes UOKiK*) - wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy działalność gospodarcza prowadzona za pośrednictwem stron internetowych <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl>, narusza zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r., poz. 1689 ze zm., dalej: *u.o.k.k.* lub *ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów*) oraz czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.



(2) Na podstawie poczynionych w trakcie postępowania wyjaśniającego ustaleń, Prezes Urzędu w dniu 6 lipca 2023 r., postanowieniem Nr RGD 111/2023 (dalej: *Postanowienie*) wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (dalej: *Przedsiębiorca, Telmed lub Spółka*) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. wprowadzaniu konsumentów w błąd co do możliwości uzyskania za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorcy e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron, podczas gdy ustanowiony przez Spółkę Regulamin zamieszczony na stronie <https://e-lekarz24h.pl> stanowi, iż konsument nie otrzyma e-recepty jeżeli dokona zamówienia na lek spełniający definicję leków niedozwolonych określonych w ust. 5 1-9 Regulaminu, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 2 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023r. poz. 845, dalej: *u.p.n.p.r.*) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.;
2. wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez pomijanie istotnych informacji przy publikowaniu opinii w serwisach <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl>, poprzez nieinformowanie konsumentów, czy i jak przedsiębiorca zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy skorzystali z danej usługi lub ją nabyli, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 7 u.p.n.p.r. oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.;
3. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez nieinformowanie najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość w sposób jasny i zrozumiały o:
 - a. sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm., dalej: *u.p.k.*),
 - b. braku prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy,

-co może stanowić naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 9 i 12 w zw. z art. 14 ust. 2 u.p.k. oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 u.o.k.k.

dowód: postanowienie Nr RGD 111/2023 z dnia 6 lipca 2023 r., k. 1 - 14,

(3) Postanowieniem Nr RGD 135/2023, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, część materiału dowodowego zebranego w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego.

dowód: postanowienie Nr RGD 135/2023 z dnia 05 września 2023 r., k.19 - 20.

(4) Pismem z dnia 6 maja 2024r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu i możliwości zapoznania się z nim oraz wypowiedzeniu się co do zebranych dowodów i materiałów w terminie 7 dni od daty doręczenia wspomnianego pisma. Na podstawie art. 10 kpa Telmed nie skorzystała z przysługującego w tym zakresie uprawnienia.

dowód: zawiadomienie z dnia 6 maja 2024r., k.110.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:



1. Przedsiębiorca i przedmiot jego działalności.

- (5) Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie od 12 kwietnia 2022r. jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym (dalej: KRS) pod numerem Przedmiotem jej działalności jest m.in. praktyka lekarska ogólna, praktyka lekarska specjalistyczna, praktyka lekarska dentystyczna, pozostała działalność w zakresie opieki zdrowotnej, gdzie indziej niesklasyfikowana. Spółka wpisana jest w rejestrze podmiotów wykonujących działalność medyczną, prowadzonym przez Wojewodę Lubelskiego, jako podmiot medyczny pod numerem: W Księdze Rejestrowej (podmiotów medycznych) w rubryce 13.1 jako datę rozpoczęcia działalności leczniczej wskazano dzień 11 lipca 2022r. W piśmie z dnia 06 grudnia 2022r. Spółka wskazała dzień 30 czerwca 2022 r. jako datę rozpoczęcia prowadzenia działalności gospodarczej.

dowody:

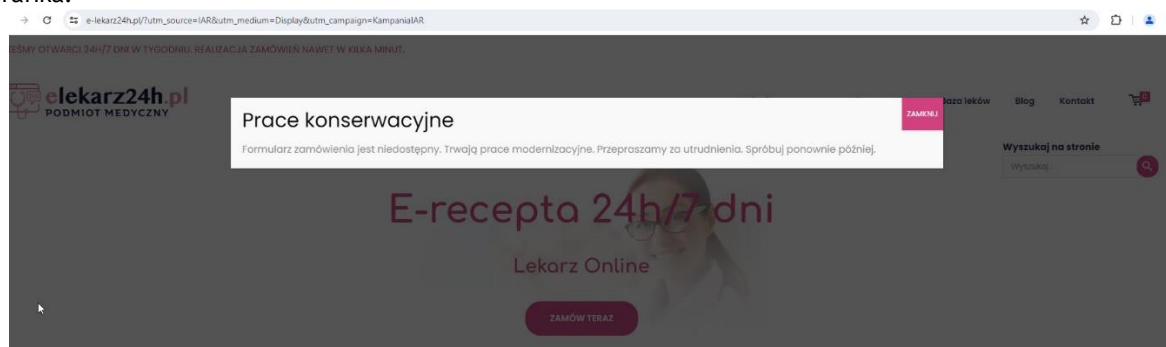
- wydruk KRS, k.126-128,
- wydruk z Rejestru podmiotów medycznych, k.130-131,
- pismo Spółki z 6 grudnia 2022r., k.31-32.

- (6) Spółka prowadzi działalność jako podmiot medyczny i oferowała za pośrednictwem serwisów internetowych: <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl>, konsultacje medyczne online. Za pośrednictwem wskazanych stron internetowych, informowała ona klientów o możliwości uzyskania recepty elektronicznej (dalej: e-recepty) lub elektronicznego zwolnienia lekarskiego (dalej: e-zwolnienia) poprzez złożenie zamówienia w ww. serwisach.

dowód: pismo Spółki z 6 grudnia 2022r., k.31-32.

- (7) W związku z nieudzielaniem przez Spółkę odpowiedzi na kierowaną do niej korespondencję oraz pojawienie się na stronie <https://e-lekarz24h.pl> w niesprecyzowanej dacie komunikatu o trwających pracach konserwacyjnych [grafika], wystąpiono do Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Lublinie o udostępnienie będących w posiadaniu organu podatkowego, kopii sprawozdań podatkowych lub innych dokumentów, w których określono wielkości przychodu lub obrotu uzyskanego przez Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie w 2023 roku oraz w okresie od 1 stycznia do 30 kwietnia 2024 r. Działanie podjęto celem ustalenia czy Spółka w okresie, w którym trwały przedstawione w pkt I niniejszej decyzji praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, osiągnęła przychód.

Grafika.



Źródło: zrzut ze strony internetowej www.e-lekarz24h.pl [dostęp:07.06.2024]

- (8) W odpowiedzi z dnia 31 maja 2024r. Naczelnik Pierwszego urzędu Skarbowego w Lublinie przekazał zestawienie danych za okres od 01.01.2023r. do 31.05.2024r. Z informacji zawartej w zestawieniu wynika, że Spółka złożyła za

..... (usługi medyczne korzystają ze zwolnienia od podatku VAT). W kolumnie oznaczonej jako „sprzedaż” stanowiącą przychód Spółki za ujęto kwotę zł. W 2024r. Spółka jak dotąd nie złożyła deklaracji ani innych dokumentów umożliwiających potwierdzenie uzyskania przychodu z prowadzonej działalności.

dowód: pismo Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Lublinie z dnia 31.05.2024r., karta.121-122.

(9) Wobec powyższego i ze względu na brak kontaktu ze Spółką przyjęto iż zaniechanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nastąpiło z dniem 31.12.2023r.

(10) W stosowanych przez Spółkę regulaminach serwisów internetowych dostępnych pod ww. adresami:

1. w § 1 ust. 1 pkt 12 regulaminu serwisu lp.e-zwolnienie24h.pl i w § 1 ust. 1 pkt 11 regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl zdefiniowano usługę telemedyczną jako:

„usługa świadczona na rzecz Zamawiającego przez Lekarza, drogą elektroniczną, wyłącznie na odległość, za pośrednictwem Serwisu. Usługa świadczona przez Lekarza umożliwia m.in.: wystawienie e-recepty, e-zwolnienia w ramach telemedycznej konsultacji online.”

dowody: a. regulamin serwisu lp.e-zwolnienie24h.pl stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 23.01.2023r., k. 35-40,

b. regulamin serwisu e-lekarz24h.pl stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 23.01.2023r., k. 41-46.

2. w § 1 ust. 1 pkt 13 regulaminu serwisu <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> oraz w § 1 ust. 1 pkt 12 regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl zdefiniowano dodatkowo hasło *usługa* jako:

„świadczanie realizowane za wynagrodzeniem określonym w Cenniku przez www.lp.e-zwolnienie24h.pl na rzecz Lekarza za pomocą Serwisu, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron. Usługa umożliwia m.in. składanie przez Zamawiającego zamówienia na e-receptę i e-zwolnienie przez w ramach telemedycznej konsultacji online z Dedykowanym Lekarzem”.

dowody: a. regulamin serwisu <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 23.01.2023r., k.35-40,

b. regulamin serwisu <https://e-lekarz24h.pl> stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 23.01.2023r., k.41-46.

2. Prezentacja zakresu działalności prowadzonej przez Telmed w serwisach internetowych <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl>.

(11) W treści serwisu internetowego <https://e-lekarz24h.pl>, Spółka wskazywała że:

„serwis e-lekarz24h.pl umożliwia otrzymanie recepty elektronicznej lub przedłużanie recepty bez wychodzenia z domu. Świadczymy usługi w sposób bardzo wygodny dla pacjenta - poprzez formularz z e-receptą. Wypełnienie prostego i przejrzystego formularza zajmie Ci zaledwie kilka minut, a następnie zostaniesz przekierowany do bezpiecznej płatności. Unikalny kod niezbędny do realizacji recepty otrzymasz prosto na swoją skrzynkę poczty elektronicznej.”

dowód: wydruk treści prezentowanych na stronie internetowej Spółki, k.48.

(12) Z informacji zawartych na stronach internetowych Telmedu wynikało, że Spółka prezentowała się jako doświadczony podmiot na rynku porad lekarskich online. Wskazują na to m.in. informacje, które były zamieszczone na stronie internetowej <https://e-lekarz24h.pl> - w zakładce „Dlaczego My” o treści:

„Bezpieczny i wygodny sposób uzyskania e-konsultacji medycznej. Dlatego, że od lat prowadzimy praktykę lekarską i jesteśmy zweryfikowaną przed tysiące pacjentów, w pełni legalnie działającą firmą



zajmującą się poradami lekarskimi online. Nasz zespół tworzą wyłącznie najlepsi specjaliści na rynku, którzy w profesjonalny sposób, w pełnej dyskrecji atmosferze, dokonają fachowej oceny Państwa zdrowia i w razie potrzeby - wystawią receptę na odpowiednie leki.

- ✓ Doświadczona kadra najlepszych lekarzy specjalistów na rynku
- ✓ Szybka realizacja usługi - czas poświęcony na e-poradę wynosi z reguły do 10 minut
- ✓ Elektroniczna recepta w zaledwie kilka minut - bez wychodzenia z domu
- ✓ Gwarancja profesjonalizmu świadczonych usług, objęta ubezpieczeniem OC
- ✓ Dostępność 24h/7 dni w tygodniu
- ✓ Bez kolejek i bez czekania (...)."

dowód: wydruk ze strony internetowej Spółki <https://e-lekarz24h.pl>, k.49.

- (13) Z kolei na stronie internetowej <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> w zakładce „O Nas” Spółka przedstawiała się w następujący sposób:

„Oferujemy pacjentom fachowe e-wizyty z licznymi specjalistami o wieloletnim, praktycznym doświadczeniu medycznym. Dzięki kontaktowi online możliwe jest uzyskanie e-zwolnienia lekarskiego bez wychodzenia z domu, co pozwala zaoszczędzić czas i siły chorym pacjentom. Jeżeli terminy wizyt stacjonarnych są zbyt odległe, a Ty potrzebujesz zwolnienia lekarskiego jak najszybciej, wizyta lekarska online jest rozwiązaniem specjalnie dla Ciebie!

E-wizyty, e-recepty oraz e-zwolnienia lekarskie dostępne przez całą dobę!

- ✓ Z długoletnim doświadczeniem tworzymy grono najlepszych specjalistów na rynku. Jesteśmy gotowi do pomocy, którą niesiemy naszym pacjentom. Dzięki nam umówisz się na e-wizytę lekarską, otrzymasz e-receptę lub e-zwolnienie lekarskie. Na co możesz liczyć, powierzając nam zaufanie?
- ✓ Szeroka kadra najlepszych specjalistów o wieloletnim doświadczeniu medycznym
- ✓ Błyskawiczna pomoc i wygodny kontakt, umożliwiający umówienie się na e-wizytę w niedalekim terminie
- ✓ Sprawny przebieg e-wizyty - na konsultacji z naszym lekarzem spędzisz nawet około 10 minut ku oszczędności Twojego czasu
- ✓ E-recepta na odpowiednie leki **nawet w 5 minut**, bez wychodzenia z domu
- ✓ Gwarancja poufności danych oraz profesjonalnych usług objętych ubezpieczeniem OC
- ✓ Rzetelne e-konsultacje i dokładne diagnozy
- ✓ **Dostępność całą dobę, przez 7 dni w tygodniu**
- ✓ Wygoda, oszczędność czasu i pełen profesjonalizm!"

dowód: wydruk ze strony internetowej Spółki www.lp.e-zwolnienie24h.pl, k. 50.

3. Skargi i reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Telmed.

- (14) Prezes UOKiK mając na uwadze treść otrzymanych od konsumentów sygnałów, oraz analizując zakres usług wykonywanych przez Telmed, jak również stosowane przez Spółkę pozycjonowanie ww. stron internetowych, uznał, że zastrzeżenia dotyczące działalności Spółki dotyczą trzech obszarów:

1. pierwszy z nich dotyczy nieprawidłowości związanych z uzyskiwaniem za pośrednictwem stron Przedsiębiorcy e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron,
2. drugi dotyczy kwestii, czy i w jaki sposób Spółka informuje konsumentów o tym, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy skorzystali z danej usługi lub ją nabyli, ,
3. trzeci zaś dotyczy działań Przedsiębiorcy polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji dotyczącej zarówno sposobu i terminu wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art.



27 u.p.k., wzorca formularza odstąpienia od umowy, jak również braku prawa odstąpienia od umowy lub o okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

Prezes Urzędu poniżej szczegółowo omówi każdą ze zidentyfikowanych grup zagadnień.

3.1. Skargi i reklamacje oraz obserwacje Prezesa Urzędu w obszarze usług świadczonych przez Telmed.

3.1.1. E-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne (zakres objęty pkt I.1 sentencji decyzji)

- (15) Prezes Urzędu od 2022r. otrzymywał sygnały, w których konsumenci wskazywali na nieprawidłowości w prowadzonej przez Telmed działalności. W szczególności informacje dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd poprzez wywoływanie przez Spółkę wrażenia, iż możliwe jest uzyskanie przez nich e-recepty na konkretny lek za pośrednictwem prowadzonych przez nią stron internetowych, której to następnie konsumenci nie otrzymywali ze względu na postanowienia zawarte w regulaminie strony internetowej.
- (16) Z treści Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl zamieszczonego na stronie <https://e-lekarz24h.pl> wynikało że konsument nie otrzyma e-recepty jeżeli dokona zamówienia na lek niedozwolony:

„zamawiający za pośrednictwem Serwisu nie może ubiegać się o wystawienie e-recepty przez lekarza (...) na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne, testosteron” (ust. 5 pkt 1-9 Regulaminu).

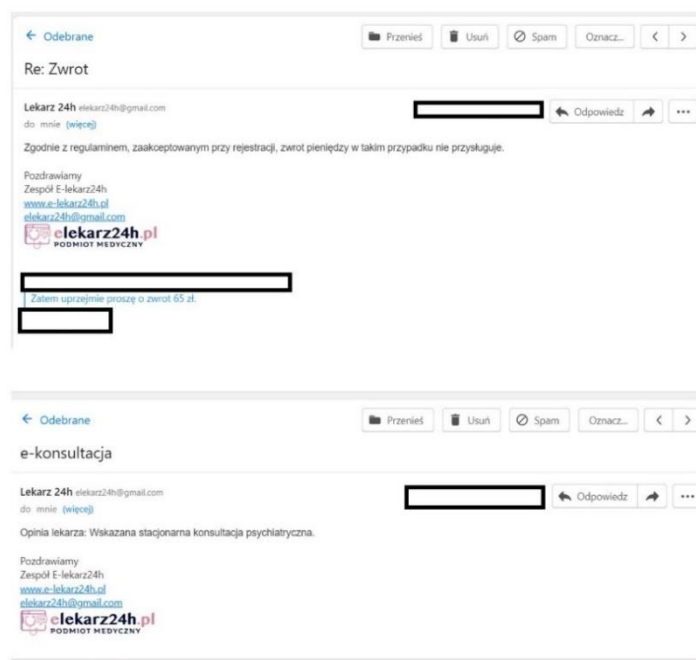
- (17) Natomiast w treści umieszczonej na stronie internetowej Spółka zawarła następujący komunikat do konsumentów nabywających e-recepty:

„Potrzebujesz recepty na testosteron? Dzięki naszej stronie internetowej uzyskasz ją już w zaledwie kilka minut. Kliknij i sprawdź!”.

dowód: wydruk treści prezentowanych na stronie internetowej e-lekarz24h.pl Spółki, k.51.

- (18) Nadto interfejs serwisu <https://e-lekarz24h.pl>, przy wykorzystaniu którego Spółka prowadziła działalność gospodarczą, dopuszczał możliwość złożenia zamówienia na e-receptę na produkty lecznicze o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, z testosteronem lub na inne leki psychoaktywne. Na żadnym z etapów zawierania umowy ze Spółką konsument nie otrzymywał informacji, że produkt leczniczy, który zamawia jest przez nią klasyfikowany w sposób szczególny. W rezultacie, dopiero po zawarciu umowy otrzymywał odmowę od Spółki w formie anonimowego maila z powołaniem się na postanowienia zawarte w Regulaminie serwisu e-lekarz24h.pl. Dla zobrazowania powyższego, poniżej umieszczono przykładową korespondencję konsumenta ze Spółką:





dowód: zanonimizowana korespondencja elektroniczna konsumenta ze spółką (wydruk), k.53-54.

- (19) Konsument, na podstawie cytowanych w treści maila postanowień Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl, został tym samym pozbawiony m.in. prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
- (20) Prezes Urzędu - niezależnie od treści otrzymanych skarg kierowanych przez konsumentów a także oceny funkcjonalności serwisu - dokonał własnych obserwacji dotyczących sposobu, w jaki Spółka pozycjonuje serwis e-lekarz24h.pl. Z ustaleń organu wynika, że - przykładowo - w wyszukiwarce Google serwis był pozycjonowany za pomocą wprowadzenia do kodu źródłowego strony fraz kluczowych obejmujących takie określenia jak: *Xanax*, *testosteron* czy *Hydroksyzyna*. Taki sposób zapisania kodu źródłowego przez administratora/właściciela serwisu w praktyce oznacza, że konsument wpisując w ww. wyszukiwarkę np. frazę „xanax e-recepta” i wyświetleniu w wynikach wyszukiwarki strony e-lekarz24h.pl, mógł odnieść wrażenie, iż za pośrednictwem serwisu Spółki istnieje faktyczna możliwość uzyskania e-recepty na lek zawierający benzodiazepiny (czyli m.in. Xanax). Pozostaje to w sprzeczności z zacytowaną wyżej treścią ust. 5 pkt 1-9 Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl, który stanowi, iż konsument nie otrzyma e-recepty jeżeli dokona zamówienia na lek niedozwolony, w tym m.in. zawierający benzodiazepiny.




```

558 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/escapelle-e-recepta-online/">Escapelle t-Recepta Online</a><br>
559 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/amantadyna-recepta/">Amantadyna recepta</a><br>
560 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/recepta-na-medyczna-marihuane/">Recepta na medyczną marihuane</a><br>
561 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/recepta-online-ginekolog/">Recepta online ginekolog</a><br>
562 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/viregyt-k-recepta/">Viregyt k recepta</a><br>
563 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/recepta-na-tlen-medyczny/">Recepta na tlen medyczny</a><br>
564 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/antykoncepcja-awaryjna-recepta/">Antykoncepcja awaryjna e-recepta</a><br>
565 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/nimesil-recepta/">Nimesil recepta</a><br>
566 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/nasen-recepta/">Nasen recepta</a><br>
567 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/recepta-na-antybiotyki/">Recepta na antybiotyki</a><br>
568 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/skudexa-recepta/">Skudexa recepta</a><br>
569 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/xanax-recepta/">Xanax recepta</a><br>
570 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/e-recepta-dla-dziecka/">E recepta dla dziecka</a><br>
571 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/tabletka-72h-po-e-recepta/">Tabletka 72h po e recepta</a><br>
572 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/psychiatra-recepta-online/">Psychiatra recepta online</a><br>
573 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/hydroksyzyna-recepta/">Hydroksyzyna recepta</a><br>
574 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/leki-na-alergie-recepta/">Leki na alergie recepta</a><br>
575 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/finasteryd-recepta/">Finasteryd recepta</a><br>
576 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/afobam-recepta/">Afobam recepta</a><br>
577 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/tetralysal-recepta/">Tetralysal recepta</a><br>
578 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/pyrantelum-recepta/">Pyrantelum recepta</a><br>
579 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/ortopeda-e-recepta/">Ortopeda e-recepta</a><br>
580 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/onirex-recepta-online/">Onirex recepta online</a><br>
581 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/stilnox-recepta/">Stilnox recepta</a><br>
582 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/epiduo-recepta/">Epiduo recepta</a><br>
583 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/berodual-recepta/">Berodual recepta</a><br>
584 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/trulicity-recepta-online/">Trulicity recepta online</a><br>
585 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/euthyrox-recepta-online/">Euthyrox recepta online</a><br>
586 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/omnadren-250-recepta/">Omnadren 250 recepta</a><br>
587 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/recepta-na-leki-nasenne/">Recepta na leki nasenne</a><br>
588 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/gynalgin-recepta/">Gynalgin recepta</a><br>
589 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/pramolol-recepta/">Pramolol recepta</a><br>
590 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/recepta-na-metadon/">Recepta na metadon</a><br>
591 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/clexane-recepta/">Clexane recepta</a><br>
592 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/dormicum-recepta/">Dormicum recepta</a><br>
593 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/amoksyklav-recepta/">Amoksyklav recepta</a><br>
594 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/dicortineff-recepta/">Dicortineff recepta</a><br>
595 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/duomox-recepta/">Duomox recepta</a><br>
596 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/nuvaring-recepta/">Nuvaring recepta</a><br>
597 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/tramal-recepta/">Tramal recepta</a><br>
598 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/duphaston-recepta/">Duphaston recepta</a><br>
599 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/nystatyna-recepta/">Nystatyna recepta</a><br>
600 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/xenical-e-recepta/">Xenical e-recepta</a><br>
601 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/azzalure-recepta/">Azzalure recepta</a><br>
602 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/sumamed-recepta/">Sumamed recepta</a><br>
603 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/arthrotec-recepta/">Arthrotec recepta</a><br>
604 <a href="https://e-lekarz24h.pl/recepta/e-recepta-testosteron/">E-recepta testosteron</a><br>
605
606 </div>

```

Dowód: zrzut kodu html strony e-lekarz24h.pl [data dostępu:16.03.2023]

(21) W kontekście dopuszczenia przez Spółkę złożenia zamówienia na e-receptę na produkty lecznicze o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, z testosteronem lub na inne leki psychoaktywne, podczas gdy postanowienia zawarte w Regulaminie serwisu e-lekarz24h.pl umieszczonego na ww. stronie internetowej wykluczają taką możliwość, przytoczyć należy następujące skargi konsumenckie zgromadzone na potrzeby niniejszego postępowania (zachowano oryginalną stylistykę, pogrubienia własne, przyp. Prezesa Urzędu):

1) skarga z dnia 07 stycznia 2023 r.:

„(...) na stronie internetowej www.e-lekarz24.pl jest informacja ze natychmiastowo można uzyskać receptę na lek xanax oraz leki psychotropowe a w regulaminie jest napisane ze takie recepty nie są wystawiane i nie można odstąpić od umowy i ze nie zwracają pieniędzy. (...)”

dowód: skarga konsumencka, k.56.

2) skarga z dnia 31 stycznia 2023 r., e-mail wraz z załącznikami:

Konsumentka zwróciła się do Prezesa Urzędu „Proszę U.o.k.k. oraz NIL o interwencje(...)” w wyniku nieotrzymania e-recepty na Afobam. Odmówiono wydania e-recepty z uwagi na regulamin strony, podczas gdy na stronie Przedsiębiorca umieścił informację, która jest przedstawiona na poniższej grafice.



Afobam recepta – lek o skutecznym, przeciwłękowym działaniu

Potrzebujesz recepty na wspomniany lek?
Uzyskasz ją dzięki naszej stronie
internetowej. Kliknij i sprawdź!

Afobam recepta to zagadnienie, które
dość często pojawia się w
wyszukiwarkach. Okazuje się, że coraz

dowód: skarga konsumencka, k.59.

3) skarga z dnia 11 marca 2023 r.:

„(...)Otóż, złożyłem zamówienie na wystawienie e-recepty poprzez ten portal. Następnie zorientowałem się, że lek, na którego receptę chciałem zamówić, jest lekiem, którego nie można zamówić poprzez ten portal.

Takie zastrzeżenie znajduje się w regulaminie portalu, jednak sama strona sugeruje, że można taki lek zamówić poprzez tę stronę. Chodzi tu o lek z grupy benzodiazepin (Xanax).

Poniżej zrzut z ekranu. Strona taka pojawia się, po wpisaniu do wyszukiwarki hasła: xanax e-recepta. Jest to ewidentnie wprowadzająca w błąd informacja:



Start E-recepta E-zwolenie Częste pytania O nas Baza leków Blog Kontakt

» Strona główna » e-Recepta » Xanax recepta

Wyszukaj na stronie

Wyszukaj

Xanax recepta

65.00 zł

REALIZACJA W 15 MINUT 24H/7 DNI

- Bezpiecznie bez rejestracji
- -25% na kolejną e-konsultację medyczną

FORMULARZ MEDYCZNY

Z regulaminu jednak wynika, że tego leku nie można zamówić poprzez ten portal. Przyznaje, że pierwotnie nie zapoznałem się z regulaminem, co było moim błędem.

Jednak po zorientowaniu się, że ten lek jest wyłączony z możliwości zamówienia recepty, powiadomiłem poprzez formularz kontaktowy na stronie tę spółkę, że zostałem wprowadzony w błąd i żądam zwrotu pieniędzy.

W odpowiedzi otrzymałem wiadomość, że w związku z akceptacją regulaminu zwrot pieniędzy nie przysługuje(...).”

dowód: skarga konsumencka, k.61-62.

4) skarga z dnia 27 marca 2023 r., e-mail:

„(...) Dołączam jeszcze zdjęcie oficjalnej strony portalu, które moim zdaniem jest **jawną reklamą preparatu, którego jak się okazuje w ogóle tam nie oferuje. To wprowadzenie klienta/pacjenta w błąd(...).**”



dowód: skarga konsumentka, k.63-66.

5) skarga z dnia 27 marca 2023 r., e -mail:

„Zamówiłem w dobrej wierze. Bo to lek, który używam i potrzebuję. Skierowany reklamą google(...)Uważam, że zostałem celowo wprowadzony w błąd(...)”.

dowód: skarga konsumentka, k.67-69.

6) skarga z dnia 23 czerwca 2023 r.:

„Dzień dobry. Chcę zasięgnąć porady w sprawie wystawiania e-recept przez portal „e-lekarz24h”. Portal reklamuje się tym, że **wystawia e-recepty na konkretne leki mimo, że ma je objęte w regulaminie w punkcie: „leki niedozwolone”** (nie przepisywane przez lekarzy w ich przychodni)(...)”.

dowód: skarga konsumentka, k.70-71.

7) skarga z dnia 08.08.2022 r.:

„(...) Piszę w sprawie jawnego wprowadzania w błąd klientów przez stronę wystawiającą e-recepty za pośrednictwem internetu.

<https://e-lekarz24h.pl/produkt/afobam-recepta/>

Jak widać pod podanym adresem, firma reklamuje możliwość bezproblemowego zorganizowania e-recepty dla przeciwlękowego leku **AFOBAM** na dolegliwości na które cierpię.

Na stronie nigdzie nie jest wspomniane, że lek należy do grupy benzodiazepin. Informacja, że wskaza firma nie wystawia recept na leki z grup benzodiazepin jest ukryta dopiero w regulaminie.

Nie mam wykształcenia farmaceutycznego i wchodząc na stronę reklamującą pomagającą mi lek który biorę doraźnie w trudniejszych lękowych sytuacjach mam przekonanie, że mogę go kupić.

Wykonałem dwa zamówienia na lek:

[Zamówienie (...)] (... 2022)

[Zamówienie (...)] (... 2022)

W pierwszym zamówieniu popełniłem literówkę w moim numerze telefonu, dlatego też aby przyspieszyć proces złożyłem kolejne poprawnie i poprosiłem o anulowanie jednego.

Zwrotnie otrzymałem informację, o lekach które mogą zostać mi przepisane ale one nie służą do doraźnego stosowania na napadów lękowe na które cierpię.

W momencie poproszenia o zwrot środków otrzymałem w odpowiedzi:

"Zgodnie z regulaminem zwrot pieniędzy w takim przypadku nie przysługuje. "

Nie otrzymałem zwrotu ani z pierwszej transakcji ani z drugiej mimo, że wskazana firma niezwłocznie dostała informację że chodziło o jedno zamówienie.

Podsumowując:

1. Pod hasłem AFOBAM RECEPТА można wyszukać stronę

<https://e-lekarz24h.pl/produkt/afobam-recepta/>

2. Reklama strony sugeruje klientowi otrzymanie recepty na Afobam w ciągu 15min po uiszczeniu.

3. Na stronie nie ma żadnej informacji, że Afobam to lek należący do grupy benzodiazepin a według regulaminu sklepu leków z tej grupy na receptę nie wypisują.

---- Jest to jawne żerowanie na klientach z depresją oraz stanami lękowymi (takimi jakimi) - firma doskonale wie, że takiej recepty nie wyda a będzie miała przychód za konsultacje popierając się regulaminem a reklamując na stronie zupełnie coś wbrew temu regulaminowi.

Swoją drogą sprawdziłem, i inne strony oferujące e-recepty po wpisaniu nazwy leku na który e-recepty nie wypiszą dają JAWNĄ informację, jeszcze przed zawarciem transakcji.(...)"

dowód: skarga konsumencka, k.72.

- (22) W toku postępowania Prezes Urzędu przeanalizował także zastrzeżenia na temat usługi świadczonej przez Telmed, które zamieszczano na stronie internetowej <https://www.gdziepolek.com/>) np.:¹

Joanna (anonim, 31.1.56.) 9 miesięcy temu

Tak mnie też oszukali...podają, że wypisują leki nasenne i inne benzoo... A ja wypisze się zamówienie i opłaci receptę odpisują, że proponują inne leki ...zazwyczaj bez recepty...pieniędzy też nie oddają. Inne portale albo jasno mają napisane, że leków nasennych nie wypisują i oddają kasę albo wypisują bez większego problemu



4



Lana (anonim, 46.223.32.) 12 miesięcy temu

Całe szczęście, że poczytałam tutaj opinie na szybko, a już byłam przy płatności blikiem 😞
Jest to jedyna strona, na której bezpośrednio było napisane, że jest możliwość wypisania afobamu/xanaxu. Już na innej stronie próbowałam i zapłaciłam, ale lekarz się kłócił, że to uzależniający lek i proponował inne, które nie działają, mimo że może sprawdzić w mojej historii pacjenta, że brałam te leki już wcześniej. I tak samo jak na wyżej wspomnianej stronie nie zwracają kasy, bo płacisz za "konsultację" :/



¹ <https://www.gdziepolek.pl/opinie-i-pytania/76474/e-recepta-przestrzegam-przed-strona-e-lekarz24h-pl/2> [dostęp: 28.09.2023].

Oszukany przez Stępnia (anonim, 5.173.153.) 13 miesięcy temu

Zamówiłem receptę na testosteron prolongatum. Akurat ucieszyłem się bo to jedyna taka strona na kfoej widziałem że nie ma problemu z przepisaniem recepty. Objasnione było dla kogo jest przeznaczony testosteron i jeśli nie ma przeciwwskazań to krotki wywiad wystarczy. Wywiadu nie było. W zasadzie nic nie było. To chyba nawet nie jest lekarz. Składam wniosek do prokuratury o możliwości popelnienia przestępstwa. Wszystkie osób poszkodowane proszę o kontakt na moj email [redacted]



3



dowód: wydruki opinii (gdziepolek opinie), k.73-74.

3.1.2. Opinie konsumenckie umieszczone na stronach Telmed (zakres objęty pkt I.2 sentencji decyzji)

- (23) Cechą charakterystyczną serwisów internetowych prowadzonych przez Spółkę tj.: serwisów <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> było umieszczanie na stronie głównej (tzw. *home page*) opinii dotyczących oferowanych usług. W toku postępowania ustalono, że Spółka stosowała zamknięty system dodawania komentarzy. Polegał on na tym, że użytkownicy serwisów nie mieli możliwości bezpośredniego dodawania opinii o usługach. Prezes Urzędu ustalił, że opinie wyświetlane w serwisach zostały dodane jako stały element kodu źródłowego strony, którego autorem był najprawdopodobniej administrator/właściciel serwisu a nie bezpośrednio konsumenci korzystający z określonych narzędzi informatycznych umożliwiających im zamieszczanie opinii. Z tego powodu nie ma pewności, czy użytkownik, którego opinię można przeczytać w serwisie prowadzonym przez Telmed, był faktycznym nabywcą usługi.
- (24) W toku postępowania Prezes Urzędu dokonał analizy treści opinii zamieszczonych w ww. serwisach i stwierdził, że umieszczono na nich wyłącznie opinie pozytywne, opatrzone niejednokrotnie zdjęciem i pełnym imieniem i nazwiskiem konsumenta. Z treści serwisów e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl nie wynika przy tym, aby Spółka informowała konsumentów w jaki sposób pozyskiwała komentarze ani czy podlegały one procedurze weryfikacji oraz jak ona wyglądała. Użytkownicy ww. serwisów potwierdzali, że na stronach internetowych Spółki pojawiały się wyłącznie pozytywne komentarze:



oszukany (anonim, 83.29.163.) 10 miesięcy temu

Przestrzegam przed tymi złodziejami i oszustami. Nie korzystajcie z ich usług. Śmieszne, że mają na swojej stronie opinie tylko wszystkie negatywne usuwają tak jak ja.



dowód: wydruki opinii (gdziepolek opinie), k. XXX

3.1.3. Sposób prezentowania przez Spółkę informacji dotyczących braku możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość (zakres objęty pkt I.3 sentencji decyzji)

- (25) W opisach usług zamieszczonych na stronach internetowych [https:// e-lekarz24h.pl](https://e-lekarz24h.pl) oraz [https:// lp.e-zwolnienie24h.pl](https://lp.e-zwolnienie24h.pl), jak również w Regulaminach obu ww. serwisów, Spółka nie informowała najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość w sposób jasny i zrozumiały o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 u.p.k. oraz o braku prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy. Sformułowania zawarte w postanowieniach Regulaminów ww. serwisów, a odnoszące się do możliwości odstąpienia od umowy były zredagowane w sposób niejasny i mało precyzyjny.
- (26) W § 6 Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl oraz Regulaminu serwisu lp.e-zwolnienie24h.pl określonego jako: *Odstąpienie od umowy*, Spółka wskazywała, że:
- „Zamawiający ma możliwość odstąpienia od umowy przed wykonaniem Usługi telemedycznej [którą Spółka reklamuje jako realizowaną nawet w 5 minut, przyp. Prezesa Urzędu] poprzez wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy na adres e-mail (...)”.*
- (27) W ww. Regulaminach nie wskazano m.in. terminu, w jakim konsument ma prawo do skorzystania z powyższego prawa, ograniczono formę odstąpienia od umowy jedynie do możliwości wysłania informacji o odstąpieniu na adres e-mail oraz nie udostępniono na ww. stronach internetowych formularza odstąpienia od umowy. Natomiast w § 4 ust. 10 Regulaminu serwisu lp.e-zwolnienie24h.pl oraz w § 3 ust. 11 Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl -zatytułowanych jako *Zasady korzystania z serwisu* - wskazuje się, że:
- „Po wykonaniu Usługi lub w przypadku odmowy wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia przez Lekarza odstąpienie od umowy nie jest możliwe”.*
- (28) Jak wynika ze skarg konsumentów skierowanych do Prezesa UOKiK, gdy konsument podejmował próbę odstąpienia od umowy, w odpowiedzi otrzymywał odmowę, w której

- jedynym uzasadnieniem była informacja, że „Lekarz zapoznał się z wywiadem i zaopiniował. Zwrot w takiej sytuacji nie jest możliwy”. Tymczasem do tego momentu konsument nie otrzymywał żadnej diagnozy czy informacji od Spółki (vide skarga konsumentenka, nr karty xxx).
- (29) W treści stron internetowych e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl, którymi posługiwał się Telmed zabrakło wyraźnej informacji wskazującej, iż w przypadku zawarcia umowy na odległość i po spełnieniu przez Spółkę świadczenia, konsument utraci prawo odstąpienia od umowy. Telmed stosował przy tym pole wyboru (checkbox) dotyczące akceptacji Regulaminów, ale postanowienia w nich zawarte dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, były - wg konsumentów kierujących w tym zakresie sygnały do Prezesa Urzędu - sformułowane w sposób niejasny i niezrozumiały oraz nie wskazywały bezpośrednio na utratę przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
- (30) W związku z zastrzeżeniami dotyczącymi przysługującemu konsumentom na podstawie u.p.k. prawu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i trybem skorzystania z tego uprawnienia, przytoczyć należy następujące skargi konsumentek (zachowano oryginalną stylistykę, pogrubienia własne, przyp. Prezesa Urzędu):

1) skarga z dnia 03 stycznia 2023 r.:

„(...) Dzień dobry, nie udało mi się dostać do lekarza, postanowiłem skorzystać z serwisu <https://lp.e-zwolnienie24h.pl/>. opisałem swoje dolegliwości (...) opłaciłem 99 zł za (...) dostałem emaila:

Cześć,

Właśnie otrzymaliśmy Twoje zamówienie #(numer)i rozpoczęliśmy jego realizację:

potem

Witamy,

Przyjęliśmy do realizacji Twoje zamówienie

następny email bez jakiegokolwiek kontaktu telefonicznego z lekarzem

treść

Opinia lekarza: Brak możliwości wystawienia zwolnienia lekarskiego z poziomu telemedycyny. Konieczna stacjonarna konsultacja lekarska.

moja reklamacja

Treść wiadomości:

Zgłoszenie reklamacyjne dotyczy (...). Nie było żadnego kontaktu ze strony lekarza, nie otrzymałem też zwolnienia ani żadnej porady lekarskiej. W związku z powyższym nie uważam zlecenia za wykonane i proszę niezwłocznie zwrócić wpłacone środki w wysokości 99 złotych na moje konto (...). Z poważaniem (...)

odpowiedź

E-konsultacja odbyła się prawidłowo. Lekarz zapoznał się z uzupełnionym przez Pana wywiadem i zaopiniował. **Zgodnie z regulaminem, zaakceptowanym przy rejestracji, zwrot pieniędzy w takim przypadku nie przysługuje.** Lekarz samodzielnie podejmuje decyzję o zasadności wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia. Lekarz w przypadku powzięcia wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia ma prawo odmówić ich wystawienia, mogą to być m.in. błędnie wypełniony formularz, przeciwwskazania lub brak wyraźnych wskazań, wątpliwości natury medycznej – **w takim wypadku Opłata uiszczona przez Zamawiającego nie podlega zwrotowi.** (...)Po wykonaniu Usługi lub w przypadku odmowy wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia przez Lekarza odstąpienie od umowy nie jest możliwe.



Proszę o informację czy tylko mi to wygląda na wyłudzenie?

Pozdrawiam serdecznie (...)"

dowód: skarga konsumentka, k.75.

2) skarga z dnia 07 stycznia 2023 r.:

„(...) na stronie internetowej www.e-lekarz24.pl jest informacja ze natychmiastowo można uzyskać receptę na lek xanax oraz leki psychotropowe a w regulaminie jest napisane ze takie recepty nie są wystawiane i nie można odstąpić od umowy i ze nie zwracają pieniędzy. (...)”

dowód: skarga konsumentka, k.56-58.

3) skarga z dnia 08 lutego 2023 r.:

„(...) Niestety w dniu dzisiejszym dałam się oszukać przez stronę: <https://e-lekarz24h.pl/regulamin/> Po złożeniu i opłaceniu zamówienia nie otrzymałam potwierdzenia złożenia zamówienia. Ze względu na brak dostępności do lekarza (oczekiwanie na wizytę kilka m-cy) chciałam uzyskać w ten sposób L4. Niestety L4 nie otrzymałam. Otrzymałam za to maila o treści:

"Opinia lekarza: Brak możliwości wystawienia zwolnienia lekarskiego z poziomu telemedycyny. Konieczna stacjonarna
Pozdrawiamy konsultacja lekarska.

Zespół E-lekarz24h

www.e-lekarz24h.pl

elekarz24h@gmail.com"

Wg regulaminu mogą nie wystawić recepty/zwolnienia, a pieniądze zatrzymać. Sprawdziłam w internecie opinie na temat tej strony i wychodzi na to, że jest to bardzo częsta praktyka. Nie wystawiają rzeczonych dokumentów, a pieniądze zatrzymują sobie. (...) Poza mailem (mało profesjonalnym) w domenie: gmail.com nie ma podanego nr telefonu. W mailu z informacją o odmowie wystawienia L4 nie ma informacji jaki to lekarz odmówił. Nikt z tej strony, żaden lekarz nie kontaktował się ze mną, żeby skonsultować dolegliwości (...). Poprosiłam tą firmę o zwrot wpłaty, a to ich odpowiedź:

"Usługa e-konsultacji została wykonana prawidłowo. Lekarz zapoznał się z wywiadem i zaopiniował. W takiej sytuacji zwrot, według regulaminu nie przysługuje.

Pozdrawiamy

Zespół E-lekarz24h"

Zaznaczam, że nikt, żaden lekarz nie kontaktował się ze mną, żeby skonsultować moje dolegliwości, mój stan. Konsultacji zatem nie było. (...)”

dowód: skarga konsumentka, k.76.

4) skarga z dnia 26 lutego 2023 r.:

„(...)Proszę zwrócić uwagę na fakt, iż opłata nazywana w regulaminie eufemistycznie „przedpłatą” przepada na podstawie „decyzji” wirtualnego lekarza, do której to decyzji ani nie ma uzasadnienia, ani nie ma od niej odwołania. Nie można się również wycofać, gdy okazuje się, że zamówiona usługa nie może być wykonana - kupuje się tzw. kota w worku. Innymi słowy pacjent, w majestacie zapisów regulaminu, jest zwyczajnie okradany, bo płaci za np. informację, że wymaga konsultacji z lekarzem specjalistą - co jest zwyczajnie bezczelne i gdyby taka konsultacja było szybko możliwa, to nikt by nie korzystał z takich pseudo portali.(...)”



dowód: skarga konsumentka, k.52-54.

5) skarga z dnia 07 marca 2023 r., e-mail:

„(...)Dzień dobry,

Nazywam się (...) i chciałbym zasięgnąć opinii prawnej co do pewnej sytuacji. Zamówiłem konsultację wraz z możliwością wystawienia e-recepty poprzez portal <https://e-lekarz24h.pl/>. W wielu miejscach na stronie napisane jest że konsultacja odbywa się w kilka, maksymalnie kilkanaście minut (screenshotty w załączniku). Ja czekałem na konsultację ponad 12h. Czy nie jest to wprowadzanie konsumenta w błąd? Po kilku godzinach zamówiłem konsultację na innym portalu jednak mimo czekania 12h jednak portal <https://e-lekarz24h.pl/> odmówił mi zwrotu środków zastaniając się tym że w regulaminie nie ma napisane ile czasu czeka się na konsultację. Według mnie jest to wprowadzanie konsumenta w błąd, biorąc pod uwagę w ilu miejscach na stronie reklamują iż zajmuje to kilka, kilkanaście minut. Bardzo proszę o pomoc w tej sprawie. Pozdrawiam (...).”

dowód: skarga konsumentka, k.77.

6) skarga z dnia 11 marca 2023 r.:

„Następnie wróciłem do regulaminu i skorzystałem z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z regulaminem tej instytucji:

6 Odstąpienie od umowy

Zamawiający ma możliwość odstąpienia od umowy przed wykonaniem Usługi telemedycznej poprzez wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy na adres e-mail centrummedyczne@telmed@gmail.com. W wypadku odstąpienia od umowy, przed wykonaniem Usługi, Opłata uiszczona przez Zamawiającego zostanie zwrócona na wskazany rachunek bankowy, z którego dokonano Opłaty, w terminie 7 dni roboczych. W przypadku, w którym Lekarz dokonał już analizy przesłanego formularza, a Zamawiający będzie chciał dokonać zwrotu (przed wysłaniem wiadomości SMS z kodem e-recepty) – zwrot uiszczonej Opłaty zostanie pomniejszony o koszt pracy Lekarza w kwocie 60 zł.

W związku z prawem do odstąpienia, skorzystałem z niego.

Usługa nie została wykonana. Ktoś (nie wiem kto, bo nie podaje danych osobowych) napisał po moim mailu, że odstępuje od umowy, następującą wiadomość:

„Lekarz w Pana sytuacji zalecił stacjonarną konsultację psychiatryczną”.

Po pierwsze, takiego stwierdzenia nie można uznać za żadnego rodzaju „usługę” lekarską. Po drugie, na żądanie, aby podano mi dane tego lekarza, który niby tak stwierdził, nie otrzymałem żadnej odpowiedzi. Po trzecie, co najważniejsze i co podkreślam ponownie, **stwierdzenie takie padło już po moim odstąpieniu od umowy.**

Podsumowując, **Spółka odmawia mi prawa do skorzystania z odstąpienia od umowy oraz zwrotu pieniędzy, pomimo, że dokonałem jego, przed jakąkolwiek konsultacją lekarską. Stwierdzenie: „Lekarz w Pana sytuacji zalecił stacjonarną konsultację psychiatryczną”, padło po moim odstąpieniu od umowy.** Więc jeżeli takie stwierdzenie Spółka traktuje jako realizację usługi, to padło ono po moim odstąpieniu od umowy. Trzeba jednak przyznać, że taką informację, trudno traktować, jako realizację jakiegokolwiek usługi. (...)”.

dowód: skarga konsumentka, k.61-62.

7) skarga z dnia 02 maja 2023 r.:

„Witam, Chciałabym złożyć skargę na portal <https://lp.e-zwolnienie24h.pl/> Portal oferuje e-zwolnienia lekarskie. Podczas składania zamówienia widnieje informacja, że lekarz skontaktuje się z pacjentem telefonicznie w ciągu 15 minut od opłacenia zamówienia. (...). Nikt do mnie nie zadzwonił i odmówiono mi wystawienia zaświadczenia, argumentując, że zaświadczenia od psychiatry nie można wystawić online na podstawie ustawy (która de facto nie istnieje). Samo



niewykonanie połączenia do pacjenta i odmowa usługi, za którą zapłaciłam jest naruszeniem. Sprzedawca nie chce oddać pieniędzy, za niewykonaną usługę. (...) Pozdrawiam (...).”.

dowód: skarga konsumentka, k.79.

8) skarga z dnia 24 lipca 2023 r.:

„Szanowni Państwo,

Jakiś czas temu chciałem korzystać z usługi na stronie [e-zwolnienie24h.pl](https://www.e-zwolnienie24h.pl)

Po opłaceniu usługi zgłosiłem odstąpienie od niej, co zostało "przekazane do rozpatrzenia". Mimo tego usługa została zrealizowana (a właściwie zamiast zwolnienia otrzymałem zalecenie konsultacji z lekarzem). Realizacja dokonała się po tym, jak zgłosiłem, że chcę odstąpić od umowy(...).”.

dowód: skarga konsumentka, k.80.

- (31) Zastrzeżenia na temat usługi świadczonej przez Centrum Medyczne Telmed, w tym, w zakresie braku prawa odstąpienia od umowy, zamieszczone są także na stronie internetowej <https://www.gdziepolek.com/> np.:²

GDZIE PO LEK > ZAPYTAJ FARMACEUTĘ > PRZESTRZEGAM PRZED S...

Elzbieta (anonim, 31.61.171.) Warszawa 18 miesięcy temu

Przestrzegam przed stroną e-lekarz24h.pl

Ludzie przestrzegam przed stroną e-lekarz24h.pl! To są oszuści, nie wiadomo czy tam po drugiej stronie siedzi lekarz. Nie podają do siebie numeru, dzwonią czasami ponoć z zastrzeżonego i wyciągają dane osobowe. Nie udzielają żadnej pomocy. Płacisz i dostajesz odpowiedź aby pójść do lekarza rodzinnego!!! Oszuści nawet nie ma mowy o jakim kolejkę zwrocie za pseudo wizytę! Uważajcie!

Telekonsultacje e-recepta e-recepta

GDZIE PO LEK > ZAPYTAJ FARMACEUTĘ > LP.E-ZWOLNIENIE24H.PL...

Oszukana (anonim, 89.64.54.) Warszawa 6 miesięcy temu

lp.e-zwolnienie24h.pl - naciągacze, złodzieje, oszuści

lp.e-zwolnienie24h.pl - naciągacze, złodzieje, oszuści

Żadnego telefonu od lekarza, żadnej e-konsultacji - poprosiłam o zwrot pieniędzy, a tu taka odpowiedź.

Niewidzialny lekarz wykonał e-konsultację - tylko nie wiem z kim, bo nie ze mną. Wysłałam sprawę do prawnika.

"W Pani przypadku nie ma podstaw do zwrotu. Lekarz wykonał usługę e-konsultacji zapoznając się z danymi w uzupełnionym wywiadzie oraz systemie. Usługa e-konsultacji została wykonana prawidłowo. Lekarz zapoznał się z wywiadem i zaopiniował. W takiej sytuacji zwrot, według regulaminu nie przysługuje."

e-recepta

dowód: wydruki opinii („gdziepolek” opinie), k. 81-82.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

4. Naruszenie interesu publicznoprawnego

² <https://www.gdziepolek.pl/opinie-i-pytania/76474/e-recepta-przestrzegam-przed-strona-e-lekarz24h-pl/2> [dostęp: 28.09.2023].



- (32) Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k. ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- (33) W przedmiotowym stanie faktycznym działania Spółki wywołały skutki wobec konsumentów zamieszkałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dlatego zastosowanie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uzasadnione.
- (34) W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, ponieważ wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy kupili usługę telemedyczną w Telmed za pośrednictwem powszechnie dostępnych stron internetowych obsługiwanych przez Spółkę. Objęte zarzutami działanie Spółki dotyczy szerokiego i otwartego kręgu uczestników rynku, tj. wszystkich dotychczasowych klientów.
- (35) Działania Przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzające wydanie decyzji nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy zawarli umowę ze Spółką.
- (36) Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się także w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumenta należy tu analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku jako zarejestrowane podmioty medyczne.
- (37) Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie jej działań ocenie w świetle przepisów u.o.k.k. pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

5. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 u.o.k.k.

- (38) Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 u.o.k.k. stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy.
- (39) W związku z powyższym, dla uznania zachowania Przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w u.o.k.k. zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:
1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów u.o.k.k.,
 2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
 3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

5.1. Status przedsiębiorcy



- (40) Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorców. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 u.o.k.k. pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2023 r. poz. 221 ze zm.), dalej: „Prawo przedsiębiorców”. W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.
- (41) Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, jako spółka kapitałowa posiada - zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2024 r. poz. 18 ze zm.) - osobowość prawną. Spółka w sposób zorganizowany i ciągły świadczyła za wynagrodzeniem usługi związane z praktyką lekarską, a zatem prowadziła działalność gospodarczą w znaczeniu przepisów Prawa przedsiębiorców sprzedając usługi telemedyczne. Spółka jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem
- (42) Spółka Centrum Medyczne Telmed jako osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą w charakterze podmiotu medycznego posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k.

5.2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

- (43) Zgodnie z art. 3 u.p.n.p.r., stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. wskazując, że za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.
- (44) Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. Jak stanowi art. 2 pkt. 3 u.p.n.p.r., produktem jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, usługi cyfrowe, treści cyfrowe, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing).
- (45) W realiach niniejszej sprawy produktem była usługa telemedyczna, oferowana przez Telmed. Zakwestionowane przedmiotową decyzją działania Przedsiębiorcy były związane bezpośrednio ze sprzedażą tej usługi, a zatem mieszczą się w ustawowym pojęciu praktyk rynkowych. Za takie należy uznać: wprowadzanie w błąd dotyczące dostępności usługi, odstąpienia od umowy jak również budowanie korzystnego wizerunku poprzez publikowanie pozytywnych opinii bez przekazania w sposób jasny, jednoznaczny oraz we właściwym czasie



istotnych informacji czy i w jaki sposób przedsiębiorca zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli.

5.2.1. Nieuczciwe praktyki rynkowe - działanie wprowadzające w błąd

- (46) Ustawodawca dokonał konkretyzacji ogólnego zakazu nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 3 u.p.n.p.r.) przez wskazanie nazwanych praktyk rynkowych. Zalicza się do nich m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Stosownie do brzmienia art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za nieuczciwą jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.
- (47) Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r.). Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która może zniekształcić jego zachowanie rynkowe³. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności polegać na rozpowszechnianiu prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 2 u.p.n.p.r.), dostępności produktu (art. 5 ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.) oraz odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 u.p.n.p.r.).
- (48) Przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny wprowadzenia w błąd zawsze wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jeśli zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd. Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zawsze zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości.

Za warunek *sine qua non* wprowadzenia w błąd należy uznać wpływ praktyki rynkowej na decyzję konsumenta co do nabycia produktu (potencjalna lub realna możliwość podjęcia przez konsumenta decyzji rynkowej, której nie podjąłby, gdyby nie został wprowadzony w błąd).

5.2.2. Nieuczciwe praktyki rynkowe - zaniechanie wprowadzające w błąd

- (49) Zgodnie z treścią art. 6 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.). W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1 uznaje się w

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., sygn. akt: VI ACa 567/14.



szczegółności informacje o tym, czy i w jaki sposób przedsiębiorca zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli - w przypadku przedsiębiorcy, który umożliwia dostęp do wystawionych przez konsumentów opinii o produktach (art. 6 ust. 4 pkt 7 u.p.n.p.r.).

5.2.3. Naruszenie przepisów ustawy o prawach konsumenta

- (50) Zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k. przedsiębiorca ma obowiązek na etapie przedkontraktowym dostarczyć konsumentowi w sposób jasny i zrozumiały informacje dotyczące m.in. sposobu i terminu wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 u.p.k., a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ww. ustawy, oraz o ewentualnym braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 u.p.k. lub okolicznościach, w których konsument takie prawo traci.

5.2.4. Decyzja dotycząca zawarcia umowy

- (51) W myśl art. 2 pkt 7 u.p.n.p.r., za decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.
- (52) W realiach niniejszej sprawy decyzja dotycząca umowy obejmowała zakup usługi telemedycznej w celu uzyskania e-recepty lub e-zwolnienia. Wybór konsumenta obejmował zatem podjęcie decyzji w zakresie zawarcia umowy sprzedaży na produkt główny, jakim jest e-recepta lub e-zwolnienie.
- (53) W kontekście zakupu usługi telemedycznej wskazać należy, że wstępną decyzję o wyborze danej usługi, konsument podejmował w oparciu o informacje uzyskane ze stron internetowych podmiotów świadczących takie usługi. Na tym etapie, osoba zainteresowana zakupem miała określone oczekiwania, które były istotne z punktu widzenia konsumenta. Po wstępnej selekcji stron internetowych, konsument w większości przypadków, podejmował decyzję o wyborze konkretnego podmiotu i zawarciu umowy sprzedaży.
- (54) Podjęcie przez konsumenta decyzji o wyborze usługi odbywało się w szczególności na podstawie informacji przekazywanych w obu serwisach internetowych Spółki, zawierających opis usługodawcy i prowadzonej przez niego działalności. Na gruncie niniejszej sprawy w serwisach Spółki takie dane ujawniano szczególnie w zakładkach zatytułowanych: „o nas” czy „dlaczego my”. Nie ulega wątpliwości, iż konsument podejmując decyzję o wyborze danego produktu kierował się tymi informacjami, uznając je za rzetelne, prawdziwe i pełne.

5.2.5. Model przeciętnego konsumenta

- (55) Stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej należy rozpatrywać w kontekście jej oddziaływania na przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa



dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest więc stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej również TSUE lub Trybunał). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru.

- (56) W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie, przeciętnym konsumentem była każda osoba zainteresowana zakupem usługi telemedycznej i otrzymaniem w jej rezultacie e-recepty lub e-zwolnienia. Decydując się na skorzystanie z oferty Telmed, o której informacje konsument zaczerpnął z serwisów internetowych Spółki, opierała się w dużym stopniu na treści i formie przekazu, który z nich płynął. Jego wyobrażenia o modelu działalności Spółki były dodatkowo wzmacniane informacjami przez nią zamieszczanymi, które miały uwiarygadniać podmiot i świadczone przez niego usługi tj.: „*jesteśmy podmiotem medycznym*”, „*mamy 10 lat doświadczenia i grono doświadczonych specjalistów*”, „*kontakt z dedykowanym lekarzem*”. Zapoznając się z treścią autoreklamy kierowanej przez Spółkę przeciętny konsument, miał prawo oczekiwać, że informacje udzielane przez Telmed dotyczące usługi polegającej na sprzedaży e-recepty lub e-zwolnienia na stronach internetowych są zgodne z rzeczywistym jego stanem. Kierując tego rodzaju przekaz Spółka niejako był beneficjentem społecznego zaufania do systemu opieki zdrowotnej oraz zawodu lekarza. Jeżeli zatem sprzedawca informował przeciętnego konsumenta, że usługa jest dostępna i że bez problemu otrzyma e-receptę np. na Xanax - to taki konsument miał prawo traktować takie informacje jako prawdziwe.
- (57) Przeciętny konsument ma prawo nie posiadać wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, co szczególnie dotyczy usług objętych zakresem niniejszego postępowania. Konsument taki rozumie przy tym kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która – przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty kierowanych do niego przez przedsiębiorcę informacji – nie będzie wprowadzać w błąd. Nie bez znaczenia jest sposób przekazania tak zdefiniowanemu przeciętnemu konsumentowi informacji dotyczących produktu, bowiem prawo konsumenta do transparentności przekazu profesjonalisty (należytego poinformowania) ma kardynalne znaczenie dla świadomego procesu decyzyjnego konsumenta. Naruszenie tego prawa (brak transparentności, nienależyte przekazanie informacji) może skutkować bowiem tym, iż nawet przeciętny konsument nie będzie w stanie wykorzystać swojej wiedzy, ostrożności, racjonalnego postrzegania rzeczywistości i rozpoznać grożącego mu niebezpieczeństwa w postaci bezprawnych działań profesjonalisty. W tak zakłóconych warunkach przeciętny konsument nie będzie miał możliwości podjęcia świadomej decyzji.
- (58) Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, zwrócić należy uwagę, że Spółka kierowała swój przekaz do osób z problemami zdrowotnymi. W ocenie Prezesa Urzędu stanowią one grupę szczególnie narażoną na negatywne oddziaływanie zakazanych praktyk handlowych stosowanych przez Spółkę. Takie osoby łatwiej można wprowadzić w błąd (ze względu między innymi na ich wewnętrzne przekonanie, że lek o który występują jest im niezbędny do poprawy stanu zdrowia) i były bardziej podatne na stosowany przez Telmed



przekaz, w efekcie którego podejmowały decyzje o zakupie usługi od Centrum Medycznego Telmed. Ta grupa konsumentów była w szczególny sposób narażona na zabiegi socjotechniczne i manipulacyjne, a przez to niezwykle podatna na oddziaływanie stosowanych wobec niej nieuczciwych praktyk rynkowych.

5.3. Praktyka, o której mowa w pkt I.1 sentencji decyzji

- (59) Praktyka określona w pkt I.1 sentencji decyzji dotyczy rozpowszechniania przez Spółkę informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd co do możliwości uzyskania za pośrednictwem strony internetowej e-lekarz24h.pl e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron, podczas gdy ustanowiony przez Spółkę Regulamin zamieszczony na ww. stronie internetowej stanowił, iż konsument nie otrzyma e-recepty jeżeli dokona zamówienia na lek spełniający definicję leków niedozwolonych określonych w ust. 5 pkt 1-9 Regulaminu - a w konsekwencji może skutkować podjęciem decyzji, w zakresie umowy, której być może nie podjąłby, gdyby wiedział, które dokładnie leki są wykluczone z oferty.
- (60) W kontekście omawianej praktyki podkreślić należy, w jaki sposób i za pośrednictwem jakich środków Spółka prezentowała i oferowała swoje usługi. Głównym kanałem informacyjnym, gdzie konsument mógł zapoznać się z ofertą Spółki była przede wszystkim prowadzona przez Telmed strona internetowa <https://e-lekarz24h.pl>. Za jej pośrednictwem konsument mógł dokonać zakupu usługi telemedycznej (tj. zakup e-recepty lub e-zwolnienia). Ponadto mógł określić szereg innych parametrów np. wskazać konkretny lek czy długość zwolnienia, wypełniając ankietę określaną przez Spółkę jako formularz medyczny⁴. Na podstawie informacji podawanych na ww. stronie internetowej, osoba zainteresowana kupnem podejmowała decyzję o zakupie usługi. Ww. serwis internetowy był - zważywszy na specyfikę świadczonych na odległość usług - jedynym źródłem informacji, z którego konsument, zainteresowany zakupem usługi telemedycznej od Telmed, pozyskiwał wiedzę na jej temat, w tym o jej parametrach (w tym dostępnych produktach leczniczych) oraz swoich prawach. Nie ulega zatem wątpliwości, że konsumenci, którzy zapoznali się na etapie przedkontraktowym z zamieszczonym w serwisie internetowym przekazem Spółki mieli prawo oczekiwać, że prezentowane tam informacje są prawdziwe, rzetelne i odpowiadają rzeczywistym warunkom, na jakich prowadzona jest sprzedaż. Przykładowo, jeżeli Spółka informuje na stronie e-lekarz24h.pl, że za jej pośrednictwem można zamówić e-receptę na leki zawierające benzodiazepiny - to konsumenci mają uzasadnione prawo traktować tę informację jako prawdziwą, zwłaszcza że - jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego - to właśnie m.in. za pomocą nazw leków zawierających beznodiazepiny Telmed pozycjonował swój serwis internetowy w tak popularnych wyszukiwarkach jak Google Chrome. Mając to na uwadze należy wskazać, że informacje, zwłaszcza w zakresie dostępności e-recepty na określone leki, powinny być przedstawiane w sposób niewprowadzający w błąd i niebudzący wątpliwości. W szczególności konsumenci, zapoznający się z daną ofertą powinni na etapie przedkontraktowym uzyskać jednoznaczną informację na jakie produkty lecznicze nie otrzymają e-recepty, z kolei na etapie zawierania

⁴ W stanowisku Komisji Etyki Lekarskiej NRL z dnia 12.02.2023 r. w sprawie zjawiska komercyjnego wystawiania recept i zwolnień online krytycznie oceniono opisanie zjawisko zwłaszcza w sytuacjach, kiedy m.in. wystarczającym do otrzymania recepty / zwolnienia jest wypełnienie **krótkiej ankiety niespełniającej kryterium badania podmiotowego**. [wyróżnienie Prezesa Urzędu].



umowy, określone funkcjonalności strony internetowej (interfejsu) powinny być dostosowane do treści Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl.

- (61) Wskazać należy, że umieszczony w ww. serwisie przekaz nie spełniał powyższych warunków. Konsumenci zainteresowani uzyskaniem za pośrednictwem stron internetowych Telmed e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron i zapoznający się z ofertą na stronie internetowej <https://e-lekarz24h.pl> pozostawali w przekonaniu, że wskazywane leki są ogólnodostępne. Prezentacji danego produktu leczniczego we wskazanym serwisie towarzyszyła bowiem jednoznaczna, prosta informacja, sprowadzająca się do wskazania, że jeżeli konsument potrzebuje danego produktu leczniczego to wystarczy, że kliknie i w kilka minut otrzyma kod do e-recepty.
- (62) Informacje te należy jednak uznać za przedstawione w sposób wprowadzający konsumentów w błąd, ponieważ ustanowiony przez Spółkę Regulamin zamieszczony na stronie <https://e-lekarz24h.pl> stanowił, iż konsument nie otrzyma kodu do e-recepty, jeżeli dokona zamówienia na lek spełniający definicję leków niedozwolonych określonych w ust. 5 pkt 1-9 Regulaminu. Konsumenci nie byli jednak o tym informowani na etapie składania zamówienia. W treści ww. strony internetowej Spółka nie wyszczególniała bowiem informacji, że określone produkty lecznicze traktuje w sposób odmienny od pozostałych. Nadto, interfejs serwisu umożliwiał złożenie zamówienia na e-receptę na leki z grupy, których zgodnie z postanowieniem Regulaminu serwisu e-lekarz24h.pl, zakup był niemożliwy. Konsumenci mieli zatem prawo uznawać, że prezentowane na stronie produkty lecznicze np: Xanax, Afobam czy testosteron, mogą uzyskać bez żadnych ograniczeń tak, jak każdy inny produkt. Prezentowanie informacji o dostępnych produktach leczniczych w sposób opisany powyżej spowodował, że konsumenci zainteresowani określonym lekiem pozostawali w mylnym przeświadczeniu, że decydując się na usługę telemedyczną oferowaną przez Telmed, otrzymają e-receptę na zamawiany produkt leczniczy. Tymczasem, jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, w szczególności treści skarg konsumentów, o rzeczywistych warunkach zakupu nabywcy dowiadawali się dopiero po zawarciu umowy.
- (63) Zważyć także należy, że opisane działanie Spółki - w ocenie Prezesa Urzędu - było wynikiem zaplanowanej strategii biznesowej i przyjętego modelu sprzedażowego. Świadczą o tym nie tylko działania Spółki polegające na pozycjonowaniu strony poprzez używanie w kodzie źródłowym strony internetowej nazw produktów leczniczych faktycznie niedostępnych dla konsumentów, ale również sposób działania, polegający w praktyce na wysyłaniu wiadomości drogą elektroniczną o odmowie realizacji świadczenia z uwagi na zapisy w Regulaminie serwisu internetowego e-lekarz24h.pl. Podkreślić należy, że niejednokrotnie konsumenci wskazywali, iż wiadomość taką otrzymywali niemal natychmiast po uiszczeniu opłaty za usługę.
- (64) Mając powyższe na uwadze, wskazać należy, że oferta prezentowana przez Spółkę w serwisie internetowym e-lekarz24h.pl nie odzwierciedlała faktycznego stanu rzeczy, a tym samym wprowadzała konsumentów w błąd. W przekazie prezentowanym na stronie, Spółka jednoznacznie zapewniała bowiem konsumenta o bezwarunkowej możliwości zakupu e-recepty na dowolny produkt leczniczy, podczas gdy w istocie było to niemożliwe w odniesieniu do leków wykluczonych w Regulaminie serwisu e-lekarz24h.pl.

5.3.1. Wpływ kwestionowanej praktyki na podjęcie decyzji przez konsumenta



- (65) Podkreślenia wymaga, że kwestionowana praktyka Spółki nie tylko wprowadzała konsumentów w błąd, co do możliwości uzyskania e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron, ale skutkowała poczuciem dezorientacji co do zasad sprzedaży prowadzonej przez Telmed. W kontekście powyższego należy wskazać, że warunki zakupu usługi: w szczególności dostępność e-recept na określone produkty lecznicze - nie były przedstawione w sposób, który umożliwiał osobie zainteresowanej zakupem, pozyskanie prawdziwych i jednoznacznych informacji na temat tego, co ostatecznie nabywca może otrzymać w wyniku zawarcia umowy ze Spółką.
- (66) Informacje na temat wpływu, jaki wywiera zakwestionowana praktyka na podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji o zakupie usługi telemedycznej z e-receptą zostały szczegółowo zobrazowane w jednym z sygnałów przekazanych do Prezesa UOKiK (vide: skarga konsumenta, k.72) (zachowano oryginalną stylistykę, pogrubienia własne, przyp. Prezesa Urzędu):

„(...) Piszę w sprawie jawnego wprowadzania w błąd klientów przez stronę wystawiającą erecepty za pośrednictwem internetu.<https://e-lekarz24h.pl/produkt/afobam-recepta/>

Jak widać pod podanym adresem, firma reklamuje możliwość bezproblemowego zorganizowania erecepty dla przeciwlękowego leku AFOBAM na dolegliwości na które cierpię.

Na stronie nigdzie nie jest wspomniane, że lek należy do grupy benzodiazepin. Informacja, że wskazana firma nie wystawia recept na leki z grup benzodiazepin jest ukryta dopiero w regulaminie.

Nie mam wykształcenia farmaceutycznego i wchodząc na stronę reklamującą pomagającą mi lek który biorę doraźnie w trudniejszych lękowych sytuacjach mam przekonanie, że mogę go kupić.

Wykonałem dwa zamówienia na lek:

[Zamówienie (...)] (... 2022)

[Zamówienie (...)] (... 2022)

W pierwszym zamówieniu popełniłem literówkę w moim numerze telefonu, dlatego też aby przyspieszyć proces złożyłem kolejne poprawnie i poprosiłem o anulowanie jednego.

Zwrotnie otrzymałem informację, o lekach które mogą zostać mi przepisane ale one nie służą do doraźnego stosowania na napadów lękowe na które cierpię.

W momencie poproszenia o zwrot środków otrzymałem w odpowiedzi:

"Zgodnie z regulaminem zwrot pieniędzy w takim przypadku nie przysługuje. "

Nie otrzymałem zwrotu ani z pierwszej transakcji ani z drugiej mimo, że wskazana firma niezwłocznie dostała informację że chodziło o jedno zamówienie.

Podsumowując:

1. Pod hasłem AFOBAM RECEPTA można wyszukać stronę

<https://e-lekarz24h.pl/produkt/afobam-recepta/>

2. Reklama strony sugeruje klientowi otrzymanie recepty na Afobam w ciągu 15min po uiszczeniu.

3. Na stronie nie ma żadnej informacji, że Afobam to lek należący do grupy benzodiazepin a według regulaminu sklepu leków z tej grupy na erecepte nie wypisują.



---- Jest to jawne żerowanie na klientach z depresją oraz stanami lękowymi(takimi jaki) - firma doskonale wie, że takiej recepty nie wyda a będzie miała przychód za konsultacje popierając się regulaminem a reklamując na stronie zupełnie coś wbrew temu regulaminowi.

Swoją drogą sprawdziłem, i inne strony oferujące e-recepty po wpisaniu nazwy leku na który e-recepty nie wypiszą dają JAWNĄ informację, jeszcze przed zawarciem transakcji.(...)”

dowód: skarga konsumentka, k.72.

- (67) Okoliczności przedstawione przez konsumenta wskazują, że działania Spółki były nieprzejrzyste. Sposób informowania o oferowanej usłudze oraz stosowane przez Spółkę praktyki sprzedażowe przyczyniły się do dezorientacji, która powodowała trudność w ocenie sytuacji. Konsument, który był na etapie finalizacji transakcji miał ograniczoną możliwość rezygnacji i wycofania się z zakupu - nawet gdy warunki sprzedaży nie były dla niego w pełni zrozumiałe. W sytuacji otrzymania informacji o tym, że Spółka oferuje e-recepty na produkty lecznicze gdzie indziej niedostępne lub trudnodostępne - konsument mógł mieć poczucie wyjątkowej atrakcyjności oferty i prokonsumenckiej postawy sprzedawcy względem kupującego. Biorąc powyższe pod uwagę podkreślić należy, że uwaga konsumenta mogła być w tych okolicznościach uśpiona zwłaszcza w sytuacji, gdy znajdował się w końcowej fazie zakupu, spędził już długi czas na poszukiwaniu podmiotu medycznego, który wystawi e-receptę na ww. produkty lecznicze a zważywszy na notoryjność sytuacji polskich pacjentów w zakresie dostępu do usług w zakresie opieki zdrowotnej, dla części konsumentów tak sformułowana oferta Spółki mogła się wydawać szczególnie atrakcyjna.
- (68) Nie bez znaczenia pozostaje także to, że stosowane przez Spółkę działania narażały konsumenta na straty o charakterze pozaekonomicznym. Zauważyć należy, że konsument na stronie internetowej e-lekarz24h.pl informowany był o dostępności e-recepty m.in. na produkty lecznicze w innych „receptomatach” niedostępne. Był zatem przekonany, że uzyska e-receptę na poszukiwany przez siebie lek. Decydując się na zakup usługi telemedycznej, a dokładnie rzecz ujmując, e-recepty, godził się na warunki sprzedaży, wskazane na stronie <https://e-lekarz24h.pl>. Z otrzymanych skarg wynika jednak, że warunki umowy ostatecznie odbiegały w sposób znaczny od tego co Telmed prezentował w ww. serwisie. Konsument po dokonania zakupu i nieuzyskaniu zamówionej usługi - przeznaczał czas na próby odstąpienia od umowy, wyjaśnienie sytuacji i odzyskanie środków finansowych. Czuł niewątpliwie dyskomfort psychiczny (wielokrotnie w skargach kierowanych do Prezesa Urzędu wskazywano, iż konsumenci czują się „oszukani”) i frustrację z powodu bezradności wobec działań Spółki. Jednocześnie, byli oni narażeni na dodatkowe koszty, gdyż nie otrzymali niezbędnej w ich mniemaniu e-recepty i dokonywali transakcji po raz kolejny na stronie innego „receptomatu”.
- (69) Rozpowszechnianie powyższej informacji z jednoczesnym zastosowaniem mechanizmu ograniczenia dostępności określonej grupy produktów leczniczych w Regulaminie serwisu e-lekarz24h.pl miało istotny wpływ na decyzję konsumenta o zakupie. Takie ukształtowanie oferty - z prowadzonym jednocześnie przekazem marketingowym - mogło prowadzić do podjęcia przez konsumenta decyzji o zakupie usługi, której być może nie podjąłby, gdyby uprzednio nie został wprowadzony w błąd odnośnie tego, że leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron prezentowane na stronie internetowej <https://e-lekarz24h.pl> są faktycznie niedostępne. W świetle powyższego należy uznać, że stosowana przez Spółkę praktyka wypełnia przesłanki, o których mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 oraz ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r. oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k.



5.4. Praktyka, o której mowa w pkt 1.2 sentencji decyzji

- (70) Praktyka określona w punkcie 1.2 sentencji decyzji dotyczy wprowadzania konsumentów w błąd poprzez pomijanie istotnych informacji przy publikowaniu opinii w serwisach <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl>, tym samym nieinformowanie konsumentów, czy i jak przedsiębiorca zapewniał, że publikowane komentarze pochodzą od konsumentów, którzy skorzystali z danej usługi lub ją nabyli.
- (71) W oparciu o zgromadzony materiał dowodowy ustalono, że Spółka nie umieszczała na stronach internetowych <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> istotnych informacji na temat publikowanych tam komentarzy. Ponadto ustalono, że opinie wyświetlane w serwisach zostały dodane jako stały element kodu źródłowego strony a oferowaną usługę opisywały wyłącznie w sposób pozytywny, co może sugerować zniekształcanie opinii lub rekomendacji konsumentów w celu promowania produktów.
- (72) Renoma lub prestiż przedsiębiorców powinny opierać się na prawdziwych informacjach i kształtować w ramach uczciwej gry rynkowej. W omawianej sprawie ta renoma mogła być jedynie konsekwencją pozytywnych opinii, poprawiających popularność ww. serwisów w Internecie, a w rezultacie także wielkość sprzedaży Spółki. Opinie publikowane w opisany wyżej sposób mogły wywoływać u konsumentów wrażenie, że są opiniami osób, które faktycznie skorzystały z usługi danego przedsiębiorcy lub nabyły oferowany przez niego produkt/usługę i następnie w sposób obiektywny dokonały oceny przedsiębiorcy, produktu czy usługi. Tym bardziej, że Spółka - po wprowadzeniu od stycznia 2023 r. przez ustawę z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022r. poz. 2581) zmiany w art. 6 ust. 4 u.p.n.p.r.) poprzez dodanie pkt 7 - nie podjęła działań mających na celu poinformowanie konsumentów czy i w jaki sposób przedsiębiorca zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy nabyli daną usługę.
- (73) Wśród informacji przedstawianych na stronach internetowych Spółki zabrakło informacji o tym, czy i w jaki sposób zapewnia ona, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli. O tym, że Spółka pomijała informacje o systemie weryfikacji komentarzy umieszczonych na stronie, dowodzą także sygnały konsumenckie, które wskazują na dezorientację i zdziwienie, w związku np. z niepublikowaniem ww. serwisach internetowych negatywnych opinii o oferowanej usłudze.
- (74) Konsument korzystający ze stron internetowych Spółki powinien mieć świadomość, jakie procedury w ww. zakresie obowiązują, w jaki sposób opinie są przedstawiane, czy co się z nimi dzieje po wpisaniu. Prezes Urzędu powziął przy tym, uzasadnione przypuszczenie, że tego rodzaju weryfikacja ze strony Telmedu w ogóle nie występowała. Świadczy o tym nie tylko ww. kwestia wpisywania opinii w treść kodu źródłowego strony, ale także i przykładowo informacja użytkownika portalu *Gdzie po lek*, zgodnie z którą wszystkie negatywne opinie (tak jak i wskazanego użytkownika) były usuwane, co w kontekście tego, że stanowiły one integralną część serwisów, podkreśla jeszcze fakt dezorientacji konsumentów i brak transparentności w działaniu Spółki.

5.4.1. Wpływ kwestionowanej praktyki na podjęcie decyzji przez konsumenta

- (75) Spółka nie podając czy i w jaki sposób sprawdza autentyczność opinii umieszczonych w serwisach internetowych e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl, oraz czy rzeczywiście



pochodzą one od osób, które daną usługę kupiły i z niej skorzystały, wpływała na podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, tj. nie zdecydowałby się na zakup tej usługi, gdyby wiedział, że prezentowane opinie dotyczące Spółki mogły zostać zniekształcone. Ta praktyka Spółki godziła w interesy ekonomiczne konsumentów. Osoby decydujące się na zakup usługi telemedycznej kierują się m.in. opiniami innych konsumentów. Kupujący, mając na uwadze pozytywne opinie zamieszczone na stronach internetowych Telmedu, mogli zdecydować się na zakup jej usług w tym także skorzystać z e-recepty, będąc przekonanym, że kod do e-recepty otrzyma w ciągu 5 lub maksymalnie 15 minut, bez żadnych przeszkód i warunków. W konsekwencji jednak mógł nie uzyskać usługi, z powodów o których nie wiedział i których się nie spodziewał.

- (76) Z badań społecznych⁵ przeprowadzonych na zlecenie Prezesa Urzędu wynika, że obecnie aż 93% społeczeństwa deklaruje, że kupuje produkty online. W przypadku tej formy zakupów konsumenci chętnie sięgają po opinie innych internautów. Dla większości z nich takie oceny są bardzo ważne. Zdecydowana większość konsumentów uważa przy tym, że wysoka ocena w rankingu lub pozytywne opinie o produkcie są raczej lub bardzo ważne podczas dokonywania zakupów internetowych (odpowiednio 32% i 52%). W badaniu pytano również o doświadczenia w zakresie fałszowania opinii w Internecie. Trzech na czterech badanych deklaruje, że słyszało o tym zjawisku. Najczęściej badani konsumenci mają do tego neutralny stosunek. Jednocześnie wielu z nich obawia się tego, że przy wyborze produktu może kierować się fałszywymi opiniami (odpowiednio 28% i 19% *raczej* lub *bardzo* się tego obawia). Konsumenci najczęściej nie sprawdzają prawdziwości opinii, ponieważ nie wiedzą, jak mogą to zrobić. Wyżej opisane działania Przedsiębiorcy mogły zatem wpłynąć na zachowanie przeciętnych konsumentów, którzy rozważali zakup usługi oferowanej na stronach internetowych e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl, poprzez wprowadzenie ich w błąd co do rzeczywistej renomy oraz jakości jego usług.
- (77) Uwzględniając powyższe należy wskazać, że Spółka pomijała istotne informacje, które są potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, a tym samym spowodowała, lub mogła spowodować podjęcie przez nabywcę takiej decyzji, której nie podjąłby dysponując pełnym zakresem danych, niezbędnych do podjęcia decyzji o zakupie usługi.
- (78) Na podstawie dowodów zebranych w toku postępowania stwierdzić należy, że prowadzone przez Spółkę działania potwierdziły, że nie przekazywała ona w ww. serwisach internetowych informacji i mogła nie weryfikować w jakikolwiek sposób opinii tam zamieszczonych. Spółka udostępniając opinie o swoich usługach, powinna - zgodnie z obowiązującym prawem - poinformować o sposobie ich weryfikacji, a także o tym czy zamieszcza je wszystkie - również te negatywne. Wynika to z założeń dyrektywy Omnibus⁶, która ma m.in. wyeliminować ryzyko braku autentyczności opinii i wprost zakazuje zamieszczania fałszywych opinii lub zniekształconych wersji. Konsumenci powinni być uczciwie traktowani w relacjach z przedsiębiorcami i uzyskiwać rzetelne informacje dotyczące oferty im proponowanej. Nabywcy usług nie mogą być „wabieni” nieprawdziwymi opiniami. Za niedopuszczalne należy uznać nieinformowanie czy pozytywne opinie o przedsiębiorcy, prezentowane jako zachęta do skorzystania z jego usług, są weryfikowane czy nie.

⁵ Źródło: FAŁSZOWANIE OPINII W INTERNECIE DOŚWIADCZENIA KONSUMENTÓW Na podstawie badania PBS Sp. z o.o. na zlecenie UOKiK Raport dotyczy badania z października 2020 r. karta: 114-118.

⁶ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta, OJ L 328, 18.12.2019, s. 7-28.



- (79) Biorąc pod uwagę, że Spółka pomijała kluczowe kwestie potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji w zakresie uzyskania informacji, czy oraz w jaki sposób Spółka weryfikowała komentarze konsumentów prezentowane w przedmiotowych serwisach internetowych - należy uznać, że działanie to wypełnia przesłanki, o których mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 7 u.p.n.p.r.

5.5. Praktyka, o której mowa w pkt I.3 sentencji decyzji

- (80) Praktyka określona w punkcie I.3 sentencji decyzji dotyczy naruszenia przez Telmed obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez nieinformowanie najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość w sposób jasny i zrozumiały o:
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 u.p.k., a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ww. ustawy,
 - braku prawa odstąpienia od umowy lub o okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.
- (81) Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, Spółka nie wywiązywała się z obowiązków wynikających z art.12 u.p.k. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 ww. ustawy przedsiębiorca ma obowiązek udzielenia konsumentowi szczegółowych informacji na temat prawa odstąpienia, które przysługuje mu w trybie art. 27 u.p.k. Nadto, na podstawie art. 12 ust. 1 pkt 12 u.p.k., przed zawarciem umowy na odległość konsument musi zostać poinformowany przez przedsiębiorcę o wymienionych w art. 38 przypadkach braku prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.
- (82) Na stronach internetowych Spółki nie uwzględniono m.in. treści przepisu obligującego Telmed do otrzymania zgody od konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy, oraz że konsument przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez przedsiębiorcę. Spółka powinna tak skonstruować strony swoich serwisów internetowych, aby konsument przed dokonaniem czynności związanej z zakupem usługi, musiał zapoznać się z odpowiednimi regulacjami, np.: zaznaczając stosowne pole wyboru (*checkbox*) potwierdzające, że zapoznał się z regulacjami normującymi kwestie związane z utratą prawa odstąpienia od umowy.
- (83) W serwisach internetowych e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl i w stanowiących ich integralną część Regulaminach serwisów e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl, Spółka nie umieściła w odpowiedniej formie, we właściwym czasie i w należyty sposób informacji, które konsument winien otrzymać zarówno na etapie przedkontraktowym, w trakcie oraz już po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą. Sformułowania zawarte w postanowieniach regulaminów ww. serwisów a odnoszące się do możliwości odstąpienia od umowy były zredagowane w sposób niejasny i mało precyzyjny. W § 6 pkt 1 oraz 2 Regulaminów serwisów internetowych <https://e-lekarz24h.pl> jak i <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> (obowiązujących wg oświadczenia Spółki) od 01 października 2021r. w zawarto następujące postanowienia:

„Zamawiający ma możliwość odstąpienia od umowy przed wykonaniem Usługi telemedycznej poprzez wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy na adres e-mail centrummedycznotelmed@gmail.com.



W wypadku odstąpienia od umowy, przed wykonaniem Usługi, Opłata uiszczona przez Zamawiającego zostanie zwrócona na wskazany rachunek bankowy, z którego dokonano Opłaty, w terminie 7 dni roboczych. W przypadku, w którym Lekarz dokonał już analizy przesłanego formularza, a Zamawiający będzie chciał dokonać zwrotu (przed wysłaniem wiadomości SMS z kodem e-recepty)- zwrot uiszczonej Opłaty zostanie pomniejszony o koszt pracy Lekarza w kwocie 60 zł.”

„Jeśli Zamawiający wnioskuje o leki niedozwolone w niniejszym regulaminie - zwrot Opłaty nie przysługuje Zamawiającemu.”

- (84) Zaznaczyć w tym miejscu należy, że o ile wskazanie możliwości odstąpienia od umowy było uzasadnione, bowiem Przedsiębiorca nie stosował np. checkboxa informującego konsumenta o utracie prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w związku z zawarciem umowy o dostarczenie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, to obciążenie konsumenta kosztami w konsekwencji skorzystania z tegoż prawa jest niezgodne z art.36 ust. 2 lit. b u.p.k. Zwłaszcza, że wyraźna zgoda konsumenta nie może być wyinterpretowana z innego oświadczenia woli. Nie powinna także stanowić jednego z postanowień regulaminu lub innego ogólnego wzorca umownego stosowanego przez konsumenta.⁷ Ustawa o prawach konsumenta wyraźnie wskazuje, że konsumenta należy poinformować o tym, że udzielenie zgody na spełnienie świadczenia w postaci dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy pociągnie za sobą utratę prawa odstąpienia od umowy. Informacja musi zostać przekazana w sposób zgodny z art. 12 ust. 1 pkt 12 u.p.k. Jeżeli konsument uzyska informację niezgodną z wymogami stawianymi przez powyższy przepis, przesłanka wskazana w art. 36 pkt 2 lit. b u.p.k. będzie spełniona.⁸ Ponadto w niniejszej sprawie nie wskazano m.in. terminu, w jakim konsument ma prawo do skorzystania z powyższego uprawnienia. Spółka ograniczyła formę do wysłania informacji o odstąpieniu na adres e-mail oraz nie udostępniono na stronie formularza odstąpienia od umowy w treści i formie wymaganej obowiązującym prawem.
- (85) W tym miejscu wskazać należy, że dla konsumentów, którzy sygnalizowali Prezesowi Urzędu nieprawidłowości w działalności omawianych serwisów internetowych, pojęcie „wykonała w pełni usługę” było nieprecyzyjne i przedsiębiorca nadużywał go w sytuacji, gdy konsument chciał od umowy odstąpić, wskazując niejednokrotnie w odpowiedzi, że „Usługa została wykonana zgodnie z regulaminem i zwrot nie przysługuje”, gdy tymczasem do tego momentu konsument nie otrzymał żadnej diagnozy czy innej informacji od Spółki. Ponadto, brak jakiegokolwiek kontaktu telefonicznego ze strony lekarza z zamawiającym, można ocenić jako brak realizacji zdalnej e-konsultacji. Trudno bowiem uznać, że wiadomości elektroniczne, niepodpisane przez lekarza, a w zasadzie anonimowe, stanowiły teleporadę w znaczeniu prezentowanym przez Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny w sprawie komunikatu Komisji (...) w sprawie korzyści telemedycyny dla pacjentów (...).⁹ Nieporozumienia wywoływał również fakt, że Przedsiębiorca wskazywał w użytkowanych przez siebie serwisach, że usługa jest realizowana (w zależności od strony) w przedziale czasowym od 15 minut do zaledwie 5 minut, podczas gdy konsumenci podejmujący próbę skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przed otrzymaniem kodu e-recepty często wskazywali, że (pogrubienie własne, przyp. Prezesa Urzędu): „(...)portal <https://e-lekarz24h.pl/> odmówił mi zwrotu środków zastaniając się tym że w regulaminie nie ma napisane ile czasu czeka się na konsultację. (...)”.

⁷ W. Chomiczewski [w:] *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*, red. D. Lubasz, M. Namysłowska, Warszawa 2015, art. 32.

⁸ Tamże art. 36.

⁹ Dz.Urz. UE z 21.12.2009r., C 317/8.



5.5.1. Wpływ kwestionowanej praktyki na podjęcie decyzji przez konsumenta

- (86) Opisane w pkt I.3. sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki narusza ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy nieokreślonej liczbowo, abstrakcyjnej grupy konsumentów. Podsumowując ww. zarzut wskazać należy, że w niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Spółkę odnoszą się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nią umowę o świadczenie usług telemedycznej i chcieliby dokonać rozwiązania umowy poprzez odstąpienie od niej.
- (87) W związku z powyższym - w ocenie Prezesa Urzędu - działania Przedsiębiorcy stanowią naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 9 i 12 w zw. z art. 14 ust. 2 u.p.k. , a w konsekwencji naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 u.o.k.k.

5.6. Przestępstwo naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

- (88) Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) *takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy(...)*¹⁰.
- (89) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (wymiar niemajątkowy). W analizowanej sprawie działania Telmedu naruszyły interesy wszystkich osób, które były zainteresowane zakupem usługi telemedycznej z e-receptą lub e-zwolnieniem i zapoznały się z ofertą tego przedsiębiorcy. Podany w niej przekaz dotyczący m.in. dostępności określonej grupy leków oraz jakości samej usługi nie odzwierciedlał jej prawdziwej jakości, a więc był mylną wiadomością płynącą od Spółki w zakresie tego, jaką usługę faktycznie oferuje.
- (90) W niniejszej sprawie doszło do naruszenia interesu prawnego konsumentów zarówno w wymiarze ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym. Aspekt ekonomiczny naruszenia interesów konsumentów w niniejszej sprawie polega na tym, że działania Spółki wprowadzały konsumentów w błąd w zakresie rzeczywistej dostępności uzyskania określonej usługi, która w tym wypadku była e-receptą na określony lek. Takie ukształtowanie oferty oraz procesu sprzedażowego spowodowało, że konsumenci nie byli w stanie ustalić (za pomocą jednoznacznych i jasnych) kryteriów kiedy i czy w ogóle otrzymają zamówioną usługę. W

¹⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.



konsekwencji, utwierdzanie konsumenta w przekonaniu, że w zaledwie kilka minut otrzyma e-receptę na wskazany przez siebie produkt medyczny narażało konsumenta na straty o charakterze materialnym. Stosowane przez Spółkę praktyki mogły narażać konsumenta na dodatkowe koszty, których się nie spodziewał i których nie planował w chwili podejmowania decyzji dotyczącej umowy. Ponadto, konsumenci otrzymywali sprzeczne informacje związane z możliwością odstąpienia od umowy. W konsekwencji, w momencie próby skorzystania z przysługujących mu uprawnień, otrzymywał informacje, na które nie był przygotowany w momencie podejmowania decyzji o zakupie usługi telemedycznej w Spółce. Ma to w szczególności odniesienie do konsumentów, którzy zdecydowali się na zakup usługi telemedycznej z e-receptą na produkty lecznicze *niedozwolone w regulaminie*. Ze względu na to, że Spółka nie informowała bezpośrednio na stronie internetowej o szczególnym traktowaniu części leków, konsumenci dowiadawali się o braku możliwości otrzymania e-recepty w sposób powodujący ich zaskoczenie. Istotne jest przy tym, że o braku możliwości otrzymania e-recepty na wybrany lek oraz utracie prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, konsument dowiadywał się na etapie, gdy już dokonał odpowiedniej płatności. Nie ulega zatem wątpliwości, że stosowana praktyka narażała konsumentów na straty finansowe.

- (91) Aspekt niemajątkowy wiąże się natomiast z narażeniem konsumentów na stres i uciążliwości na etapie po zawarciu kontraktu - zwłaszcza w sytuacji (co jest wielokrotnie podkreślane przez skarżących) gdy konkretny lek jest przyjmowany stale przez konsumenta i e-recepta na niego jest niezbędna w chwili składania zamówienia. Ponadto, brak transparentności w kontekście prezentowania oferty Spółki, przyczynił się do zwiększenia ogólnej dezorientacji po stronie konsumentów w zakresie zasad sprzedaży, obowiązujących w Telmed.
- (92) W konsekwencji, biorąc pod uwagę ww. okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k. zostały spełnione, co oznacza, że Spółka dopuściła się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

5.7. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej - pkt II sentencji decyzji

- (93) W pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie kary pieniężne na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k. Zgodnie z tym przepisem kara pieniężna może być nałożona w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 u.o.k.k.
- (94) Z przepisu art. 106 ust.1 u.o.k.k. wynika, że kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Ponadto, zgodnie z powołanym przepisem, kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca w art. 111 u.o.k.k. wskazał jedynie te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej.



- (95) Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zakwestionowanych praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Spółkę kar pieniężnych.
- (96) W dalszej kolejności należy zbadać, czy naruszenie przepisów przez Telmed było co najmniej nieumyślne umyślne. Sprawdzić należy, czy Spółka miała świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz stosowania praktyk godzących w zbiorowy interes konsumentów lub czy też jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był) taką świadomość mieć¹¹. Wskazać w tym miejscu należy, iż na przedsiębiorcach spoczywa obowiązek przestrzegania w toku prowadzonej działalności gospodarczej obowiązujących przepisów prawa. Jak wynika bowiem z wykładni przepisu art. 355 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r., poz. 1610, dalej: k.c.) podmiot w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej winien wykazać szczególną, czyli wyższą, niż tylko należyta staranność w działaniach z uwagi na zawodowy charakter działalności. Prowadzenie działalności profesjonalnej uzasadnia zwiększone oczekiwania co do umiejętności, wiedzy, skrupulatności takiego kontrahenta.¹²
- (97) Z powyższego wynika, że Telmed, jako podmiot medyczny korzystający niejako z kapitału społecznego zaufania jaki niewątpliwie posiadają służba zdrowia i zawody medyczne oraz relacje, jakie wiążą taki podmiot z chorymi, a więc osobami, na których rzecz te usługi są świadczone, powinna znać obowiązujące przepisy prawa, w tym dotyczące stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.
- (98) Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu wyrażonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie praktyk stwierdzonych w pkt I.1 oraz I.3. Należy podkreślić, że umyślność stanowi okoliczność obciążającą i zostanie uwzględniona na etapie modyfikowania kwoty bazowej.
- (99) Podkreślenia wymaga, że umyślność naruszenia zachodzi w sytuacji, gdy przedsiębiorca miał zamiar naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (zamiar bezpośredni), bądź w przypadku, gdy przewidywał skutki naruszeń i na to się godził (zamiar ewentualny)¹³. W doktrynie i orzecznictwie przyjmuje się, że umyślność naruszenia zachodzi w sytuacji, gdy sprawca działa ze świadomością ograniczeń, jakie nakłada na niego ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów oraz świadomością (...) skutków swojego zachowania.¹⁴ Za umyślne działanie przedsiębiorcy należy uznać zatem świadome zachowanie przedsiębiorcy, którego skutki były mu znane i przewidywał je.
- (100) Jednym z podstawowych obowiązków przedsiębiorcy, prowadzącego działalność sprzedażową jest informowanie konsumentów o istotnych cechach produktu oraz o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy.
- (101) W kontekście działalności podejmowanej przez podmiot profesjonalny, nie sposób uznać, aby sposób prezentowania oferty, czy też umieszczania istotnych informacji wyłącznie w Regulaminie były dziełem przypadku, czy efektem działań o spontanicznym charakterze. Przeciwnie, w ocenie Prezesa Urzędu, każde działanie Przedsiębiorcy w zakresie oferowania

¹¹ Por. uzasadnienie wyroku Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r., sygn. akt: III SK 45/10.

¹² A. Rzetecka -Gil, Komentarz do niektórych przepisów kodeksu cywilnego, Lex Online 2010.

¹³ 61 M. Mamczarek, Komentarz do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Legalis 2019.

¹⁴ 2 J. Kruger [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, A. Stawicki, E. Stawicki (red.), Warszawa 2011, s. 1274.



produktu, prezentowania jego cech oraz stosowania w tym zakresie określonych rozwiązań marketingowych - jest szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wpływu na odbiorcę (potencjalnego konsumenta). Tego typu zabiegi nie mogą odbywać się przypadkowo i bez wiedzy Spółki.

- (102) Odnosząc powyższe uwagi do działalności Telmedu, który jest jednym z wielu podmiotów medycznych na rynku oferującym usługi telemedyczne z możliwością uzyskania e-recepty lub e-zwolnienia - należy uznać, że w przypadku tej działalności wszelkie działania, dotyczące rozpowszechniania informacji o możliwości uzyskania e-recepty na leki zawierające benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, środki i leki o działaniu odurzającym, leki o działaniu narkotycznym, leki nasenne czy testosteron są działaniem przemyślanym i zaplanowanym. Wprowadzenie do kodu źródłowego strony internetowej <https://e-lekarz24h.pl> nazw leków wprost wykluczonych w Regulaminie ww. serwisu miało na celu wyłącznie poprawienie wyników pozycjonowania Spółki w popularnych wyszukiwarkach w taki sposób, aby serwisy Przedsiębiorcy pojawiały się na pierwszej stronie wyników wyszukiwania np. w przeglądarce internetowej Google. Z pewnością osiągnięcie takiego wyniku nie pozostaje bez wpływu na liczbę odwiedzin witryny i większą rozpoznawalność marki. Spółka powinna przed publikacją tych informacji ocenić je pod kątem zgodności z przepisami prawa i zweryfikować, czy nie wprowadzają one w błąd.
- (103) Uwzględniając natomiast kwestionowane działania Spółki (skonkretyzowane w pkt I.1 oraz I.3 sentencji decyzji) - ogół okoliczności sprawy każe przyjąć, że ww. praktyki były działaniem zamierzonym, stanowiącym element polityki sprzedażowej Spółki. Swoją ofertę i narrację marketingową Przedsiębiorca celowo oparł o produkty lecznicze zawierające m.in. benzodiazepiny, bowiem w zamierzony sposób zbudował w konsumentach przekonanie o istnieniu szczególnej korzyści jaką mogą osiągnąć korzystając z jego usług, a polegającej na uzyskaniu e-recepty na leki, które w większości „receptomatów” są niedostępne lub trudnodostępne. Jak zostało wskazane wcześniej, konsumenci post factum uzyskiwali informację o tym, że lek, o który wnioskuje jest „lekiem niedozwolonym” zgodnie z Regulaminem serwisu. Również brak ograniczenia w interfejsie serwisu internetowego Telmedu na składanie zamówień na „leki niedozwolone” uniemożliwił konsumentom uzyskanie tak istotnej informacji przed sfinalizowaniem transakcji. Dodając do tego brak kontaktu z lekarzem oraz ostatecznie, odmawianie prawa do skorzystania z odstąpienia od umowy zawartej na odległość, można uznać za co najmniej nieuczciwe ukształtowanie procesu sprzedaży. Tym samym opisane praktyki świadczą w ocenie Prezesa Urzędu o celowym i umyślnym działaniu Spółki.
- (104) Prezes Urzędu odmiennie ocenił materiał dowodowy odnoszący się bezpośrednio do naruszenia przez Przedsiębiorcę zakazu wyrażonego w art. 24 uokk w zakresie praktyki stwierdzonej w pkt I.2. Jak już wskazano, przyjmuje się, że umyślność naruszenia zachodzi w sytuacji, gdy Przedsiębiorca działa ze świadomością ograniczeń, jakie nakłada na niego Ustawa, oraz świadomością antykonkurencyjnych skutków swojego zachowania. Natomiast z działaniem nieumyślnym mamy do czynienia wówczas, gdy Przedsiębiorcy nie można przypisać świadomości naruszenia przepisów Ustawy, ale można od niego zasadnie wymagać, aby taką świadomość (jako profesjonalny uczestnik obrotu) w odniesieniu do swoich działań posiadał¹⁵.

¹⁵ por. wyrok SN z dnia 16 kwietnia 2015 r., III SK 24/14, LEX nr 1747354.



- (105) Zgodnie z materiałem dowodowym stanowiącym podstawę do sformułowania zarzutu określonego w pkt I.2, Spółka od samego początku działalności przedstawiała na użytkowanych przez siebie stronach internetowych wyłącznie pozytywne komentarze konsumentów.
- (106) Mając na względzie fakt, że przepisy zobowiązujące przedsiębiorców do informowania konsumentów czy i w jaki sposób przedsiębiorca zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy nabyli daną usługę, zaczęły obowiązywać od stycznia 2023 r. po wprowadzeniu przez ustawę z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022r. poz. 2581), przyjęto iż Spółka prowadziła swoją działalność z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów od stycznia 2023r.
- (107) W wyniku zmiany obowiązujących przepisów, Telmed winien dokonać stosownych zmian na wykorzystywanych w prowadzonej działalności stronach internetowych. Zawartość serwisów pozostała jednak bez zmian, co może być poczytane jako działanie przez Spółkę bez świadomości obowiązków, jakie nałożyły na nią nowe regulacje prawne. Wobec powyższego przyjęto, że w zakresie zarzutu określonego w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji Przedsiębiorca nie działał umyślnie.
- (108) Niemniej, należy podkreślić, że zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k. nawet w przypadku stwierdzenia przez Prezesa UOKiK nieumyślnego naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.
- (109) Kara pieniężna ma pełnić funkcję prewencji szczególnej i ogólnej, a więc być zarówno realną, odczuwalną dolegliwością dla ukaranego podmiotu, będącą reakcją na naruszenie przepisów, ale także wyraźnym ostrzeżeniem na przyszłość i to zarówno w odniesieniu do ukaranego przedsiębiorcy ale też do innych przedsiębiorców i przestrzegać ich przez podejmowaniem podobnych naruszeń interesów konsumentów.¹⁶ W tym miejscu wskazać należy, iż nałożenie kar pieniężnych służyć będzie jako środek odstraszaający Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie od stosowania podobnych działań w przyszłości (prewencja indywidualna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.
- (110) W tym miejscu należy również wskazać, iż Spółka nie współpracowała z Prezesem Urzędu w toku postępowania. Nie podjęła żadnej próby usunięcia skutków naruszenia. Z uwagi na uniemożliwienie składania zamówień przez stronę e-lekarz24h.pl oraz informacje uzyskane od Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Lublinie przyjęto, że Spółka zaniechała stosowania zakazanej praktyki.

5.7.1. Zasady kalkulacji kary

- (111) Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzedniego naruszenia, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów

¹⁶ vide: wyrok SOKiK z dnia 6 września 2018r., sygn. akt: XVII Ama 31/16).



ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes UOKiK ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.k.). Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa.

(112) Po ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć wystąpienie okoliczności łagodzących i obciążających, które mają wpływ na wysokość kary (art. 111 ust. 2 u.o.k.k.).

(113) Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2, w zw. z pkt 1 u.o.k.k., okolicznościami łagodzącymi w przypadku naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych są w szczególności:

- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

(114) Zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z pkt 1 u.o.k.k., okolicznościami obciążającymi w przypadku naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów są:

- a) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
- b) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem,
- c) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
- d) umyślność naruszenia.

(115) Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 1,2 oraz 3 u.o.k.k., obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 u.o.k.k., oblicza się jako sumę: przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości; przychodów wykazanych w rocznym sprawozdaniu finansowym równoważnym do rachunku zysków i strat sporządzanym na podstawie przepisów o rachunkowości lub w innym dokumencie podsumowującym przychody w roku obrotowym, w tym w sprawozdaniu z wykonania budżetu - w przypadku przedsiębiorcy, który nie sporządza rachunku zysków i strat na podstawie przepisów o rachunkowości; udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych - w przypadku braku dokumentów, o których mowa w pkt 1 i 2.

1. Wążąc kwotę bazową, Prezes UOKiK uwzględnił także okres stosowania praktyki przez Spółki. Na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego stwierdzono, że zakwestionowana praktyka była stosowana co najmniej od 30 czerwca 2022 r., kiedy to Centrum Medyczne Telmed rozpoczęło proces oferowania oraz promowania możliwości nabycia usług medycznych. Z materiału dowodowego sprawy wynika, że Spółka zaprzestała oferowania swoich usług z dniem 31 grudnia 2023r. Zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki nie nastąpiło przy tym w konsekwencji podjęcia dobrowolnych działań, a zostało ustalone przez Prezesa Urzędu w oparciu o dokumentację uzyskaną od organów skarbowych.



5.7.2. Stopień i skutki naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

- (116) Przy ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć wagę omawianego naruszenia, która również powinna być ustalana przez pryzmat szkodliwości danego naruszenia oraz skutków, które powoduje.
- (117) Oceniając stopień naruszenia w zakresie praktyki określonej w pkt I.1 sentencji decyzji Prezes UOKiK miał na względzie to, że wskazane działanie Spółki narusza ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne interesy konsumentów.
- (118) Stosowana przez Spółkę praktyka rynkowa w zakresie sposobu informowania o dostępności e-recepty na określone produkty lecznicze powodowała, że konsumenci nie byli świadomi tego, że w rzeczywistości nie otrzymają kodu do e-recepty lecz (najczęściej) anonimowy mail z odmową realizacji usługi. Działania Spółki miały na celu wyłącznie osiągnięcie rezultatu, jakim była sprzedaż jak największej liczby usług telemedycznych. Prezentowanie oferty w omówiony sposób miało za cel jedynie uczynienie oferty Telmedu bardziej atrakcyjną dla potencjalnego nabywcy. Kupujący pozostawali w przeświadczeniu, że Spółka jest jednym z niewielu podmiotów medycznych na rynku, który oferuje e-receptę na leki, jakie w innych „receptomatach” były niedostępne. Powyższe powodowało dezorientację i zaskoczenie na etapie po zawarciu umowy, co niewątpliwie dodatkowo potęgowało odmawianie przez Spółkę realizacji przez konsumentów prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
- (119) Wskazane działanie skutkowało negatywnymi konsekwencjami po stronie konsumentów. W pierwszej kolejności należy podkreślić, że opisana praktyka godziła w ogólne prawo konsumentów, rozumiane jako swoboda w podejmowaniu decyzji dotyczącej umowy. Skoro oferta Spółki skonstruowana została w sposób, który od samego początku wprowadzał konsumentów w błąd, z jednoczesnym umieszczaniem informacji o pozornej dostępności e-recepty na etapie prezentacji ofert sprzedażowych - to nie sposób uznać, aby konsument posiadał pełną swobodę w zakresie decyzji o skorzystaniu z usługi telemedycznej. Jednocześnie, aby nabywca usługi nie mógł wycofać się z zakupu, Spółka przewidziała w Regulaminie brak możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
- (120) Powyższe działania skutkowały w szczególności naruszeniem interesów konsumentów o charakterze ekonomicznym. Wskazać należy, że w przypadku nabycia usługi telemedycznej konsument nie otrzymując kodu do e-recepty, poszukiwał rozwiązania sytuacji i niejednokrotnie dokonywał zakupu e-recepty w innym „receptomacie”, płacąc po raz kolejny za usługę o tożsamym charakterze. Mając na uwadze powyższe, należy wskazać, że praktyka stosowana przez Spółkę nie tylko godziła w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania umowy, ale wywierała również skutki na przyszłość.
- (121) W konsekwencji Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w odniesieniu do praktyki, wskazanej w pkt I.1 sentencji decyzji jest znaczny.

5.7.3. Wyliczenie kwoty bazowej kary

- (122) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na obrotu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2022 r., co stanowi kwotę kary w wysokości



- (123) W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą w postaci umyślności naruszenia. Wystąpienie tej okoliczności uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 50%.
- (124) Jako okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał także znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej za pośrednictwem serwisu internetowego za pomocą którego zawierano z konsumentami umowy na odległość oraz występowania praktyki na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe kwota bazowa uległa podwyższeniu o 20%.
- (125) Mając na uwadze treść art. 111 ust. 3 pkt 2 u.o.k.k., zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w dacie określonej w niniejszej decyzji, mogłoby stanowić okoliczność łagodzącą przy ustalaniu wymiaru kary. Niemniej, należy podkreślić, że Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. w przedmiotowej sprawie nie podjęło z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków. *Nie każde zaniechanie stosowania [danej] praktyki stanowi kryterium mające wpływ na obniżenie kary.*¹⁷ Zaniechanie stosowania praktyki wymuszonej niejako zmianą wytycznych Ministerstwa Zdrowia w kwestii ilości wydawanych przez lekarzy e-recept, nie należy do tego rodzaju zaniechań, które przemawiałoby za obniżeniem kary pieniężnej. W związku z powyższym, zaniechanie dotychczasowej praktyki nie zostało uwzględnione jako okoliczność łagodząca.
- (126) Wobec powyżej wskazanych powodów, z uwagi na występujące w sprawie okoliczności obciążające i brak okoliczności łagodzących, Prezes Urzędu zdecydował o zwiększeniu kwoty bazowej kary łącznie o 70%.
- (127) Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes **postanowił podwyższyć karę o 70%**, a więc wyliczona kara za naruszenie z pkt I.1 sentencji wyniosła 82 498 zł, co stanowi obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i .. % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 u.o.k.k.
- (128) Wobec powyższego orzeczono jak w **punkcie II.1 sentencji** decyzji.

5.8. Kara pieniężna za naruszenie, o którym mowa w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji

5.8.1. Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

- (129) Okoliczności naruszenia zostały szczegółowo opisane wyżej. Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzaniu w błąd konsumentów na stronach internetowych <https://e-lekarz24h.pl> oraz <https://lp.e-zwolnienie24h.pl> poprzez pomijanie istotnych informacji przy publikowaniu opinii w serwisach e-lekarz24h.pl oraz lp.e-zwolnienie24h.pl, co prowadziło do nieinformowania konsumentów, czy i jak Przedsiębiorca zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy skorzystali z danej usługi lub ją nabyli.

5.8.2. Okres trwania naruszenia

¹⁷ Wyrok SN z 15.05.2014 r., III SK 54/13, OSNP 2015, nr 11, poz. 156.



- (130) Ustawa z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw wprowadziła w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym m.in. zmianę polegającą na dodaniu do art. 6 ust. 4 punktu 7 o brzmieniu: informacje o tym, czy i w jaki sposób przedsiębiorca zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli - w przypadku przedsiębiorcy, który umożliwia dostęp do wystawionych przez konsumentów opinii o produktach. Przepis ten wszedł w życie z dniem 01 stycznia 2023r. W związku z powyższym należy uznać, że Spółka stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w pkt I.2 sentencji decyzji co najmniej od 30 czerwca 2022r. a z naruszeniem przepisu od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023r.

5.8.3. Stopień i skutki naruszenia

- (131) W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.2 sentencji, działanie Spółki było nastawione na każdorazowe powiększanie swojego zysku poprzez budowanie pozytywnego wizerunku podmiotu. Zdaniem Prezesa Urzędu działanie Spółki w sposób bezsporny godziło w interesy konsumentów, którzy zdecydowali się na zakup usługi telemedycznej w Centrum Medycznym Telmed Sp. z o.o. kierując się pozytywnymi ocenami usługi zamieszczonymi na stronach Przedsiębiorcy. Konsument nie był jednak poinformowany przez Spółkę w jaki sposób pozyskała i np. moderowała opinie. Prezentując komentarze na wskazywanych stronach internetowych Telmed pomijał informacje czy i w jaki sposób zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od konsumentów, którzy nabyli daną usługę.
- (132) Mając na uwadze powyższe, podkreślić należy, że stosowana przez Spółkę praktyka narażała konsumentów na straty o charakterze finansowym. Zauważyć należy, że konsument decydując się na zakup usługi w serwisach internetowych Przedsiębiorcy, w pierwszej kolejności zapoznawał się z ofertą Spółki przedstawianą na stronie internetowej, a następnie z opiniami zawartymi tamże. Prezentowane tam dane: o jakości usługi, w tym szybkości otrzymania kodu do e-recepty i nazwy konkretnych leków stanowiły jedno z podstawowych źródeł informacyjnych dla konsumenta. To często na podstawie pozytywnych opinii o Przedsiębiorcy i jego usługach konsument decydował się na zawarcie umowy.
- (133) W konsekwencji powyższych okoliczności, Prezes Urzędu uznał w tym przypadku stopień naruszenia zbiorowych interesów konsumentów **jako znaczny**.

5.8.4. Wyliczenie kwoty bazowej kary

- (134) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na poziomie .% obrotu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2022 r., co stanowi kwotę kary w wysokości zł.

5.8.5. Okoliczności łagodzące i obciążające

- (135) W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Wystąpienie tej okoliczności uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20%.
- (136) Wobec powyżej wskazanego powodu, z uwagi na występujące w sprawie okoliczności obciążające i brak okoliczności łagodzących, Prezes Urzędu zdecydował o zwiększeniu kwoty bazowej kary o 20%.



- (137) Mając na uwadze treść art. 111 ust. 3 pkt 2 u.o.k.k., zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w dacie określonej w niniejszej decyzji, mogłoby stanowić okoliczność łagodzącą przy ustalaniu wymiaru kary. Niemniej, należy podkreślić, że Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. w przedmiotowej sprawie nie podjęło z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków. *Nie każde zaniechanie stosowania [danej] praktyki stanowi kryterium mające wpływ na obniżenie kary.*¹⁸ Zaniechanie stosowania praktyki wymuszonej niejako zmianą wytycznych Ministerstwa Zdrowia w kwestii ilości wydawanych przez lekarzy e-recept, nie należy do tego rodzaju zaniechań, które przemawiałoby za obniżeniem kary pieniężnej. W związku z powyższym, zaniechanie dotychczasowej praktyki nie zostało uwzględnione jako okoliczność łagodząca.
- (138) Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes UOKiK postanowił podwyższyć **karę o 20% a więc wyliczona kara** za naruszenie z pkt I.2 sentencji decyzji wyniosła 34 940 zł, co stanowi ... % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i ..% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 u.o.k.k.
- (139) Wobec powyższego orzeczono jak w **punkcie II.2 sentencji** decyzji.

5.9. Kara pieniężna za naruszenie, o którym mowa w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji

5.9.1. Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

- (140) Okoliczności naruszenia zostały już opisane szczegółowo wcześniej w treści niniejszej decyzji. Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez nieinformowanie najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość w sposób jasny i zrozumiały o wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa o uprawnieniach do odstąpienia od umowy.
- (141) Jednocześnie zaznaczyć należy, że kara pieniężna, o której mowa w pkt I.3 została nałożona w związku z naruszeniem dwóch przepisów prawnych tj. art. 27 u.p.k. oraz art. 12 ust. 1 pkt 9 i 12 u.p.k. Naruszenia te zostały potraktowane w istocie jako jedna praktyka ze względu na fakt, iż informacje, których Spółka nie zamieściła w ww. serwisach internetowych, są ze sobą ściśle powiązane a ich brak wzajemnie się wzmacnia. W związku z powyższym zasadnym było potraktowanie tych zagadnień łącznie oraz nałożenie jednej kary.

5.9.2. Okres trwania naruszenia

- (142) Spółka stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w pkt I.3 sentencji decyzji co najmniej od 30 czerwca 2022 r. do 31 grudnia 2023r. Ustalono zatem 1,5 roczny okres stosowania praktyki, co pozwala stwierdzić, że miała ona charakter długotrwały.

5.9.3. Stopień i skutki naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

- (143) W ocenie Prezesa Urzędu działanie Spółki polegające na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji o sposobie i terminie wykonania prawa

¹⁸ Wyrok SN z 15.05.2014 r., III SK 54/13, OSNP 2015, nr 11, poz. 156.



odstąpienia od umowy, wzorze formularza odstąpienia od umowy oraz ewentualnej utracie prawa odstąpienia od umowy lub o okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy w sposób jasny i zrozumiały, mogło skutkować podjęciem przez konsumenta decyzji, której być może by nie podjął, gdyby był świadomy, iż zawarcie umowy z Przedsiębiorcą implikuje brak możliwości odstąpienia od umowy. Zdaniem Prezesa Urzędu działanie Spółki godziło w zbiorowe interesy konsumentów, którzy zdecydowali się na zakup usługi telemedycznej w Telmed ze względu na fakt, iż w ocenie Prezesa Urzędu Przedsiębiorca celowo ukształtował swoją praktykę w sposób naruszający uprawnienia kupujących. Spółka w zakresie oferowania i prezentowania produktów powinna była wykazać się należytą dbałością, aby uniknąć wprowadzania konsumentów w błąd w zakresie faktycznej możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Nie bez znaczenia dla oceny zakwestionowanej praktyki w kontekście skutków, jakie mogła wywierać na konsumentów - jest także to, że na etapie, w którym konsument właściwie podjął decyzję o zakupie, rezygnacja z niego była już w zasadzie niemożliwa.

- (144) W rezultacie Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w odniesieniu do praktyki, wskazanej w pkt 1.3 sentencji decyzji **jest znaczny**.

5.9.4. Wyliczenie kwoty bazowej kary

- (145) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na poziomie .% obrotu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2022 r., co stanowi kwotę kary w wysokości zł.

5.9.5. Okoliczności łagodzące i obciążające

- (146) Po ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć wystąpienie okoliczności łagodzących i obciążających, które mają wpływ na wysokość kary (art. 111 ust. 2 u.o.k.k.).
- (147) W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. umyślność stosowanej praktyki. Wystąpienie tej okoliczności uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o **50%**.
- (148) Jako okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał także znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Wystąpienie tej okoliczności uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o **20%**.
- (149) Wobec powyżej wskazanych powodów, z uwagi na występujące w sprawie okoliczności obciążające i brak okoliczności łagodzących Prezes Urzędu zdecydował o zwiększeniu kwoty bazowej kary łącznie o **70%**.
- (150) Mając na uwadze treść art. 111 ust. 3 pkt 2 u.o.k.k., zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w dacie określonej w niniejszej decyzji, mogłoby stanowić okoliczność łagodzącą przy ustalaniu wymiaru kary. Niemniej, należy podkreślić, że Centrum Medyczne Telmed Sp. z o.o. w przedmiotowej sprawie nie podjęło z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków. *Nie każde zaniechanie stosowania [danej] praktyki stanowi kryterium mające wpływ na obniżenie kary.*¹⁹ Zaniechanie stosowania praktyki wymuszonej niejako zmianą wytycznych Ministerstwa Zdrowia w kwestii ilości wydawanych przez lekarzy e-recept, nie należy do tego

¹⁹ Wyrok SN z 15.05.2014 r., III SK 54/13, OSNP 2015, nr 11, poz. 156.



rodzaju zaniechań, które przemawiałoby za obniżeniem kary pieniężnej. W związku z powyższym, zaniechanie dotychczasowej praktyki nie zostało uwzględnione jako okoliczność łagodząca.

- (151) Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes UOKiK **postanowił podwyższyć karę** o 70%, a więc wyliczona kara za naruszenie z pkt I.3 sentencji decyzji wyniosła 49 499 zł, co stanowi ...% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i ..% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 u.o.k.k.
- (152) Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II.3 sentencji decyzji.

5.14. Podsumowanie części decyzji dotyczącej nałożenia kar pieniężnych

- (153) Uwzględniając wszelkie okoliczności, jakie zaistniały w sprawie, w ocenie Prezesa Urzędu, wysokość poszczególnych kar pieniężnych jest adekwatna do okresu, stopnia i okoliczności naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym skutków rynkowych jakie te naruszenia wywołują. W ocenie Prezesa UOKiK nałożone kary pieniężne będą stanowić środek odstrasżający od stosowania podobnych praktyk w przyszłości, skierowany zarówno wobec Telmedu, jak również wobec innych przedsiębiorców podejmujących podobne działania. Kary pieniężne nałożone niniejszą decyzją spełnią również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.
- (154) Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.k., kary pieniężne należy uiścić w terminie **14 dni od dnia** uprawomocnienia się niniejszej decyzji konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 000.

6. Rozstrzygnięcie zamieszczone w pkt III decyzji (koszty postępowania)

- (155) Zgodnie z art. 80 u.o.k.k., Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.; dalej: k.p.a.) w zw. z art. 83 u.o.k.k., do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych.
- (156) Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- (157) Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów u.o.k.k.
- (158) Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism Przedsiębiorcy w wysokości 60,80 zł (słownie: sześćdziesiąt złotych 80/100) związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania.



(159) Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie **14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

(160) Mając powyższe na względzie, postanowiono jak w **pkt III sentencji decyzji**.

Pouczenia:

1. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k., w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz.1550 ze zm.; dalej: k.p.c.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury w Gdańsku.
2. W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach - zawartego w **pkt III** niniejszej decyzji - na podstawie art. 264 § 2 kpa, w związku z art. 83 u.o.k.k. oraz stosowanie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479³² k.p.c., Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury w Gdańsku.
3. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1144 ze zm.; dalej: u.k.s.s.c.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opłacie w kwocie 500 zł.
4. Zgodnie z art. 103 ust. 1 zd. 1 u.k.s.s.c., Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 u.k.s.s.c., wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
5. Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 zd. 1 k.p.c., strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.
6. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

