PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Poznań, 20 lutego 2024 r.

RPZ.610.11.2023.WŁ

WERSJA JAWNA

DECYZJA nr RPZ 1/2024
informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

I. Na podstawie art. 27 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.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki stosowane DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, polegające na:**

1. organizowaniu procesu zawierania z konsumentami umów na odległość, od których konsumentom nie przysługuje prawo do odstąpienia, w taki sposób, że przygotowany wcześniej plan leczenia, stanowiący jednocześnie ofertę zawarcia umowy ze Spółką jest przesyłany konsumentom dopiero w trakcie zainicjowanej przez Spółkę rozmowy telefonicznej z konsultantem, podczas której stosowane są przez konsultanta techniki manipulacyjne oraz wywierana jest na konsumentach presja w celu natychmiastowego podjęcia przez nich decyzji co do akceptacji przesłanej oferty i zawarcia umowy, a przez to uniemożliwienie lub utrudnienie zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy, w tym z informacją o braku uprawnienia do odstąpienia od tak zawartej umowy, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami przejawiającymi się w konieczności zapewnienia konsumentowi przez przedsiębiorcę uczciwych i rzetelnych warunków zapoznania się z oferowanymi warunkami umowy i umożliwienia podjęcia świadomej i wolnej od jakiejkolwiek presji decyzji i jednocześnie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ww. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

   i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 12 września 2023 r.

2. nieprzekazywaniu konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, na trwałym nośniku, o którym mowa w art. 2 ust. 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759), co jest sprzeczne z art. 21 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

   i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 12 września 2023 r.

II. na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w postaci zamieszczenia, na koszt Spółki, na stronie https://drsmile.pl/, jednokrotnego oświadczenia o treści (dalej: oświadczenie nr 1):

„DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RPZ 1/2024 z dnia 20 lutego 2024 r. r. stwierdził, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zobacz szczegóły"

odsyłającego do podstrony zawierającej oświadczenie o treści (dalej: oświadczenie nr 2):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RPZ 1/2024 z dnia 20 lutego 2024 r. stwierdził, że DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Praktyki te polegały na:

1. *organizowaniu procesu zawierania z konsumentami umów na odległość, od których konsumentom nie przysługuje prawo do odstąpienia, w taki sposób, że przygotowany wcześniej plan leczenia, stanowiący jednocześnie ofertę zawarcia umowy ze Spółką jest przesyłany konsumentom dopiero w trakcie zainicjowanej przez Spółkę rozmowy telefonicznej z konsultantem, podczas której stosowane są przez konsultanta techniki manipulacyjne oraz wywierana jest na konsumentach presja w celu natychmiastowego podjęcia przez nich decyzji co do akceptacji przesłanej oferty i zawarcia umowy, a przez to uniemożliwienie lub utrudnienie zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy, w tym z informacją o braku uprawnienia do odstąpienia od tak zawartej umowy, co jest sprzeczne z dobrym obyczajem przejawiającymi się w konieczności zapewnienia konsumentowi przez przedsiębiorcę uczciwych i rzetelnych warunków zapoznania się z oferowanymi warunkami umowy i umożliwienia podjęcia świadomej i wolnej od jakiejkolwiek presji decyzji i jednocześnie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ww. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;*
2. *nieprzekazywaniu konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, na trwałym nośniku, o którym mowa w art. 2 ust. 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759), co jest sprzeczne z art. 21 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*

Ww. decyzja jest prawomocna. Konsumenci mogą powołać się na treść decyzji, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Decyzja została udostępniona na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów"

Oświadczenia nr 1 i 2 DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie złoży w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w taki sposób, że:

a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane na ww. stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od dnia ich zamieszczenia,

b) tekst oświadczeń nr 1 i 2 będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff)
c) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części głównej strony internetowej Spółki tj. https://drsmile.pl/, w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px tak, aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki (tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem nr 1, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką)
d) oświadczenie nr 1 powinno być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (oświadczenie nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
e) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie strony internetowej Spółki i będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie, chyba że zostanie zamknięte przez użytkownika (oświadczenie nr 2 nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
f) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, z zastrzeżeniem warunków określonych powyżej w pkt II lit. c
g) w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub jej następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej

III. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 2.150.359,00 zł (słownie: dwa miliony sto pięćdziesiąt tysięcy trzysta pięćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa,

2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji **karę pieniężną** w wysokości 632.458,00 zł (słownie: sześćset trzydzieści dwa tysiące czterysta pięćdziesiąt osiem złotych), płatną do budżetu państwa,

IV. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w wysokości **16,30 zł** (słownie: szesnaście złotych trzydzieści groszy) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Na skutek licznych skarg konsumentów, postanowieniem z 17 listopada 2022 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania DrSmile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, DrSmile Urban Technology GmbH z siedzibą w Berlinie (Niemcy) lub podmiotów z nimi powiązanych uzasadniają wszczęcie postępowania

w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze ustalenia dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego, Prezes Urzędu dnia 3 listopada 2023 r. wszczął postępowanie wobec DrSmile sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt I.1. oraz I.2. decyzji.

Pismem z dnia 27 listopada 2023 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko wobec przedstawionych zarzutów wskazując jednocześnie, że od dnia 12 września 2023 r. zaprzestała zawierania umów z polskimi konsumentami. W zakresie zarzutu określonego w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji, Spółka wskazała, że celem rozmowy z konsultantem nie było uniemożliwienie lub utrudnienie konsumentowi zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy, bowiem konsumenci podczas takiej rozmowy mieli okazję zadać konsultantom pytania. Ponadto, zgodnie z oświadczeniem Spółki: „*Podczas rozmowy konsultant przechodził z konsumentem przez cały plan leczenia. Konsument miał zatem możliwość zadania pytań odnośnie do każdego z jego elementów. Konsultanci byli przygotowani na pytania konsumentów odnośnie do planu leczenia i zawsze cierpliwie odpowiadali na każde z nich. Podczas rozmów nie dawali odczuć konsumentom, jakoby czas rozmowy miał być ograniczony, nie wykazywali także zniecierpliwienia. Słowem – nie wywierali presji na konsumenta, która prowadziłaby do powierzchownego zapoznania się z istotnymi warunkami umowy lub niezapoznania się z nimi w ogóle. Celem rozmowy było bowiem zaznajomienie konsumenta z całym planem leczenia poprzez przedstawienie jego poszczególnych elementów, w tym symulacji efektów leczenia oraz udzielenie pacjentowi odpowiedzi na wszelkie pytania, a zatem stworzenia sytuacji, w której konsument będzie miał możliwość zapoznania się z oferowanymi warunkami umowy oraz uzyskania wyjaśnień potencjalnych pytań i technicznych instrukcji w zakresie prawidłowego odczytu elementów planu leczenia.*” Spółka wskazała również, że konsumenci nigdy nie byli informowani o tym, że zawarcie umowy jest możliwe wyłącznie podczas rozmowy z konsultantem, na podjęcie decyzji konsument miał bowiem 5 dni od momentu otrzymania planu leczenia. Spółka podkreśliła, że konsument miał realną szansę zawarcia umowy w ww. okresie ponieważ „*plan leczenia był aktywny dla konsumenta w tym czasie*”. Ponadto, Spółka podkreśliła, że „*rzekome wywieranie presji na konsumentów nie było standardową praktyką realizowaną przez konsultantów DrSmile*”. Spółka wskazała, że jedynie ok. [informacja prawnie chroniona] planów leczenia przygotowanych dla indywidualnych pacjentów zostało zakupionych przez konsumentów, co wg. Spółki wskazuje, *że* konsultanci DrSmile nie stosowali żadnych niestandardowych praktyk sprzedażowych lub praktyk manipulacyjnych. Spółka przedstawiła również dane, z których wynika, że w [informacja prawnie chroniona] przypadków, umowy zostały zawarte przez pacjenta w dniu nie będącym dniem, w którym wysłano plan leczenia tj. nie podczas/w dniu przeprowadzenia rozmowy z konsultantem. Spółka podkreśliła, że *„w planie leczenia zamieszczona była informacja o braku prawa do odstąpienia od umowy, jak również na przycisku, którego naciśnięcie prowadziło do zawarcia umowy była informacja o tym, że dokonanie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty.”* Co więcej Spółka oświadczyła, że oferowanie rabatu w momencie zawahania się konsumentów nie było standardową praktyką stosowaną przez konsultantów DrSmile. Spółka na poparcie swoich twierdzeń dołączyła rozmowy konsultantów DrSmile z konsumentami.

W zakresie zarzutu określonego w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji, Spółka wskazała, że konsument miał stały dostęp do planu leczenia zarówno po zawarciu umowy, jak i po zakończeniu leczenia. W związku z czym, konsumentowi był zapewniony dostęp do informacji przez odpowiedni czas. Zgodnie z oświadczeniem Spółki: „*od początku prowadzenia działalności przez Spółkę na rynku polskim, po zaakceptowaniu planu leczenia, potwierdzenie zawarcia umowy ze Spółką następowało w formie maila z potwierdzeniem zamówienia. Od lutego 2023 r. potwierdzenie zamówienia zawierało dodatkowo link do planu leczenia. Należy zaznaczyć, że cały czas był to dokładnie ten sam*

link, który otrzymał konsument w trakcie rozmowy sprzedażowej.” Spółka zaznaczyła, że wiadomości wysłane na skrzynki pocztowej konsumentów pozostają w nich w niezmienionej formie, co umożliwia stały wgląd do dokumentu oraz możliwość odtworzenia ich w formie elektronicznej w niezmienionej postaci.

Jednocześnie Spółka, pismem z dnia 27 listopada 2023 r. wniosła o umorzenie prowadzonego postępowania wskazując na jego bezprzedmiotowość spowodowaną tym, że kwestionowane praktyki nie stanowią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz brak jest interesu publicznego w prowadzeniu postępowania, ponieważ Spółka nie zawiera już umów z konsumentami.

Alternatywnie Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 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., ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów) wraz z propozycją zobowiązania. DrSmile zaproponowała m.in. przyznanie rekompensaty, poinformowanie konsumentów uprawnionych do otrzymania rekompensaty, opublikowanie na stronie www.drsmile.pl komunikatu dotyczącego decyzji i rekompensaty oraz wysłanie do konsumentów wiadomości, do której dołączony zostanie plan leczenia w wersji umożliwiającej jego pobranie. Rekompensatą w wysokości [informacja prawnie chroniona] miałoby zostać objętych [informacja prawnie chroniona] konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę od dnia 1 lipca 2021 r. oraz do dnia 30 września 2023 r. złożyli wniosek o odstąpienie od umowy, a wniosek ten nie został rozpatrzony pozytywnie.

Alternatywnie Spółka wniosła o odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej z uwagi na zaniechanie naruszenia.

Pismem z dnia 8 grudnia 2023r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę, zgodnie z art. 73 ust. 6 u.o.k.k., o zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu całości materiału postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ.405.12.2022.KB poprzedzającego wszczęcie ww. postępowania, a także zawiadomień oraz skarg konsumentów.

Pismem z dnia 5 lutego 2024 r. r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z nim i złożenia dodatkowych wyjaśnień.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

DrSmile Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spółka lub DrSmile) została wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego 8 kwietnia 2021 r. (nr KRS 0000892882) Spółka oferowała konsumentom usługi dentystyczne w zakresie korekcji wad zgryzu oraz zapewniała pacjentom wykonane na zamówienie Spółki spersonalizowane nakładki prostujące zęby, stałe retainery oraz aparaty retencyjne, jak również akcesoria do leczenia nakładkowego.

> *Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi pełnemu z Rejestru Przedsiębiorców, k. 927-930 akt postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dalej: akt post. zik), pismo Spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 16-17 akt post. wyjaśniającego*

DrSmile oferowała swoje produkty i usługi od 1 lipca 2021r. do dnia 12 września 2023 r., kiedy to zaprzestała zawierania umów z polskimi konsumentami. W 2021 roku Spółka zawarła [informacja prawnie chroniona] umowy z konsumentami, w 2022 roku – [informacja prawnie chroniona] umów, a w 2023 roku [informacja prawnie chroniona] umów.

> *Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 18 akt post. wyjaśniającego; pismo spółki z dnia 11 października 2023 r., k. 1870 akt post. wyjaśniającego,*

pismo Spółki z dnia 27 listopada 2023 r., k. 38 akt post. zik; pismo spółki z dnia 31 stycznia 2024 r., k.931-932 akt post. zik

Spółka współpracowała z dentystycznymi gabinetami partnerskimi na terenie całej Polski. Zgodnie z postanowieniami umowy zawieranej przez Spółę z gabinetami partnerskimi, Stomatolog/Klinika wykonywała następujące usługi z zakresu stomatologicznej opieki medycznej na rzecz pacjentów DrSmile:

- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

  oraz dodatkowo:
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

Do Spółki z kolei należało m.in.:

- poszukiwanie pacjentów zainteresowanych leczeniem za pośrednictwem platformy internetowej, zapisywanie ich na procedurę leczenia na podstawie wstępnego kwestionariusza online oraz rezerwowanie dla nich terminu wizyty w gabinecie partnerskim,
- zapewnienie systemu umawiania wizyt online w gabinecie partnerskim,
- zapewnienie skanera wewnątrzustnego (3Shape) dla gabinetu partnerskiego na czas trwania umowy o współpracy,
- przeprowadzenie szkolenia dla stomatologów i pomocniczego personelu medycznego w zakresie obsługi skanera w celu wykonania skanu zębów pacjenta.

  Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 16 akt post. wyjaśniającego; wzór umowy o współpracę zawieranej przez Spółkę z gabinetami partnerskimi, k. 171-175 akt post. wyjaśniającego

Pierwszym etapem korzystania przez konsumentów z oferty Spółki była rezerwacja wizyty w jednym z gabinetów partnerskich, której dokonywało się przy wykorzystaniu formularza dostępnego na stronie internetowej pod adresem: https://drsmile.pl/booking-v2-lead/.

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 16-17 akt post. wyjaśniającego

Podczas wizyty w gabinecie partnerskim dokonywana była ocena stanu uzębienia, wywiad medyczny i sprawdzenie, czy konsument kwalifikował się do leczenia nakładkami. Wykonywany był też skan 3D zębów. Na tym etapie konsument podpisywał również oświadczenie o wyrażeniu zgody na przekazywanie danych (w tym znajdujących się w dokumentacji medycznej) zewnętrznemu partnerowi DrSMile - MCC Medical CareCapital GmbH (dalej: MCC) oraz na cesję wierzytelności wynikających z leczenia na rzecz MCC.

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 16-19 akt post. wyjaśniającego; pismo Spółki z dnia 10 sierpnia 2023 r., k. 1213-1214 akt post. wyjaśniającego; wzór zgody MCC Medical CareCapital Gmbh, k. 39 akt post. wyjaśniającego

Na podstawie dokumentacji przekazanej przez gabinet partnerski, w terminie około 2 tygodni od dnia wizyty w gabinecie, przygotowywany był dla konsumenta plan leczenia. Całość procesu leczenia pacjenta była prowadzona przez DrSmile. Spółka zajmowała się bowiem układaniem planu leczenia, wykonywaniem i dostosowywaniem nakładek oraz kontaktem z klientami. Plan przygotowywał więc dentysta zatrudniony przez DrSmile, nie pracownik gabinetu partnerskiego.

Dowód: pismo Spółki z dnia 27 grudnia 2022r., k.16-21 akt post. wyjaśniającego; pismo gabinetu partnerskiego z dnia 6 kwietnia 2023 r., k. 503-504 akt post. wyjaśniającego,

Co najmniej do końca stycznia 2023 roku (jak wynika z dokumentacji dołączonej do pisma Spółki z dnia 10 sierpnia 2023 r.), plan leczenia przygotowany przez DrSmile wyglądał następująco:

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxdotyczącexxxxxxxxxxxxxxxxxnakładkamixxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxpowyżejxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxzatytułowanyxxxxxxxxxxxxxxAlternatywnexxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxtreścixxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxalignerówxxxxxxxxxxxxxxwyłączniexxxxxxxxxxxxxxzębówxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxzawierały
xxxxxxxxxxxxxxxzatytułowanyxxxxxxxxxxxxxxAlternatywnexxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxtreścixxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

„Ogólne informacje dotyczące leczenia nakładkami" (str. 8, 9 i 10 powyżej) zawierały m.in. pkt 5 zatytułowany: „Alternatywne metody leczenia" o treści: „*Leczenie przy pomocy alignerów odnosi się wyłącznie do korekty zębów przednich w zakresie tutaj określonym. W tym celu lub w celu skorygowania rozleglejszych ustawień zębów (np. korekta zgryzu) można również zastosować alternatywne metody leczenia ortodontycznego (np. aparaty stałe, w razie potrzeby leczenie ortodontyczne łączone z chirurgią szczękową). Nieprzystąpienie do leczenia również jest alternatywnym rozwiązaniem, gdyż taki rodzaj leczenia nie jest konieczny z medycznego punktu widzenia. Zostałem poinformowany o zaletach i wadach terapii z alignerami oraz o możliwych alternatywach. PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY Prawo do odstąpienia od umowy nie obowiązuje, ponieważ leczenie wykorzystuje spersonalizowane produkty medyczne wykonywane na zamówienie*".

Dowód: egzemplarz planu leczenia k. 24-29 akt post. wyjaśniającego

Z dokumentów dotyczących konkretnych konsumentów wynika, że od lutego 2023 roku plan leczenia przygotowany przez DrSmile wyglądał następująco:

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

Dowód: egzemplarz planu leczenia k. 1151-1163 akt post. wyjaśniającego

Plan leczenia zawierał szczegóły dotyczące przebiegu leczenia, takie jak czas leczenia, liczbę nakładek, spodziewane efekty w postaci symulacji stanu zgryzu pozwalające na podgląd rezultatów kolejnych etapów leczenia oraz informacje dotyczące innych spersonalizowanych produktów, którymi zainteresowany był konsument. W planie leczenia zawarte były również informacje dotyczące warunków finansowych tj. kwoty wynagrodzenia, jak i sposobu płatności.

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 16-18 akt post. wyjaśniającego; egzemplarz planu leczenia k. 24-29 akt post. wyjaśniającego

Zarówno liczba nakładek, jak i czas leczenia bądź konieczność dokonania zabiegów dodatkowych, takich jak stripping, oraz wysokość wynagrodzenia były zależne od stanu uzębienia konsumenta. Zazwyczaj czas leczenia wynosił [informacja prawnie chroniona] miesięcy, a wynagrodzenie oscylowało w granicach [informacja prawnie chroniona].

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 16-18 akt post. wyjaśniającego; przykładowa dokumentacja pacjentów k. 1216-1616 akt post. wyjaśniającego

Po przygotowaniu planu leczenia, z konsumentem kontaktował się telefonicznie konsultant DrSmile, celem umówienia się na konkretny termin rozmowy dotyczącej planu leczenia. W umówionym terminie, konsultant dzwonił do konsumenta i upewniał się, że ten ma dostęp do skrzynki mailowej. Często była to tylko jedna rozmowa, tj. w sytuacji kiedy konsument przy pierwszej rozmowie dysponował czasem i dostępem do skrzynki mailowej.

Dopiero w trakcie rozmowy telefonicznej przesyłany był konsumentowi e-mail zawierający link do planu leczenia.

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 18-19 akt post. wyjaśniającego; nagrania rozmów utrwalonych na nośniku pendrive, k. 1164 akt. post. wyjaśniającego; nagrania rozmów utrwalonych na płycie CD k. 1170 akt post. wyjaśniającego

Ustalono, że plan leczenia wysyłany konsumentom w formie linku mógł być przez Spółkę modyfikowany. Wskazują na to poniższe zrzuty tego samego planu leczenia (dostępnego pod tożsamym linkiem) wykonane przez Spółkę dnia 23 grudnia 2022 r. oraz wysłane pismem z dnia 27 grudnia 2022 r. oraz wykonane w dniu 24 kwietnia 2023 r. i wysłane przez Spółkę dnia 25 kwietnia 2023 r. , a także zabezpieczone przez Prezesa UOKiK w dniu 4 stycznia 2024 r. Tożsamość wskazanych 3 planów leczenia można potwierdzić m.in. poprzez weryfikację linka znajdującego się na dole każdej ze stron.

[xxxx

[xxxx

[xxxx

Wyżej przedstawiony plan leczenia dotyczy tej samej konsumentki [informacja prawnie chroniona], jednak ulegał zmianom w czasie wraz z kolejnymi modyfikacjami regulaminu przez Spółkę. Inna jest nie tylko liczba punktów regulaminu, ale również ich treść.

Poniżej przebieg przykładowych rozmów z konsumentami. Rozmowy były prowadzone przez konsultantów DrSmile nie posiadających wykształcenia medycznego.

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022 r., k. 18-19 akt post. wyjaśniającego; pismo spółki z dnia 25 kwietnia 2023 r., k. 770-771 akt post. wyjaśniającego

(rozmowy przekazane przez Spółkę, transkrypcja własna UOKIK)

Rozmowa I

Konsumentka (dalej: K): „Tak, słucham?"

Konsultant DrSmile (dalej: Dr Smile): „Dzień dobry Pani [informacja prawnie chroniona], [informacja prawnie chroniona] DrSmile, umawiałyśmy się na konsultację, prawda?

K: „Tak, tak, dzień dobry"

DrSmile: „Dobrze, witam serdecznie Pani [informacja prawnie chroniona], ja już wysyłam pani plan leczenia na maila. Pani będzie korzystać z telefonu komórkowego, czy z komputera, jak pani będzie wygodniej?"

K: „Z komputera, z komputera."

DrSmile: „No to super, ja tylko wspomnę, że rozmowę mamy nagrywaną dla celów bezpieczeństwa. Plan leczenia mam wysłany, więc proszę sprawdzić skrzynkę, a w międzyczasie niech mi pani powie, jakiego efektu pani oczekuje, na czym pani najbardziej zależy, jeżeli chodzi o to nasze leczenie?"

K: „Korekcji zębów, które wymagają gdzieś tej poprawy, no i wybielenia zębów. W sumie to są te dwie rzeczy.

DrSmile: „Dwie najważniejsze rzeczy. Ok, myślę, że tę górę kosmetycznie, a na dole jest dużo tych stłoczeń, prawda?

K: „No, na dole właśnie"

DrSmile: „Myślę, że z efektu końcowego będzie pani zadowolona. No i wybielanie też ma pani oczywiście z okazji Black Friday. A dobrze, ma pani tego maila ode mnie?"

K: „Już otwieram, już otwieram, bo mam maila i „zobacz teraz""

DrSmile: „Dokładnie"

K: „Dobra"

DrSmile: „Mamy?"

K: „Tak. Otwórz symulację, nie jeszcze nie"

DrSmile: „Jeszcze nie? Ok, zaraz tam przejdziemy, troszeczkę wyżej. Mamy plan leczenia dla pani [informacja prawnie chroniona]. I tutaj pani [informacja prawnie chroniona] na chwilę się zatrzymujemy. I tak, u pani czas trwania leczenia to mamy sześć miesięcy i obejmuje nam 24 nakładki. Jest to 14 nakładek na łuk górny zębowy i 14 nakładek na dolny łuk zębowy. Dlaczego 14? Dlatego że nakładki wymieniamy co dwa tygodnie. Niech mi pani powie, czy słyszała już pani coś już o naszej aplikacji na telefon?"

Część II

K: „Halo?"

DrSmile: „Coś rozłączyło"

K: „Coś rozłączyło, 14 nakładek dolne i górne"

DrSmile: „I czy słyszała Pani już coś o naszej aplikacji na telefon?

K: „Nie, nie, jeszcze nie”

DrSmile: „Dobrze, to też tłumaczę, bo tak, decydując się na leczenie, pani otrzymuje dostęp właśnie do tej naszej aplikacji. I w tej aplikacji po pierwsze, dokładnie co dwa tygodnie pani ma przypomnienie o tym, aby wymieniać nakładkę. Bo wiadomo, że z jednej strony pani o tym pamięta, tak, ale z drugiej przy natłoku codziennych obowiązków nie jest trudno o tym zapomnieć, więc aplikacja po porostu przypomina. Druga kwestia też jest taka, że w aplikacji dokładnie co tydzień wykonuje pani zdjęcie stanu uzębienia, tak aby lekarz prowadzący mógł w ogóle weryfikować, jak ta zmiana postępuje, jak jest leczona i też ewentualnie będzie dawał wskazówki. I trzecia z rzeczy najważniejszych związanych z aplikacją, to to, że ma tam pani opcję czatu z lekarzem. Więc jak tylko się będzie pani chciała coś więcej dowiedzieć, dopytać, to najszybciej jest odpowiedź właśnie w aplikacji, dobrze?

K: „ok”

DrSmile: „Dobrze, to to mamy omówione, to teraz sobie przejdziemy do części najlepszej, czyli do symulacji. I tam właśnie też omówimy resztę aspektów związanych z leczeniem, więc proszę sobie zjechać właśnie troszeczkę niżej.

K: „Dobra, i otwieram”

DrSmile: „Tak”

K: [dźwięk potwierdzania], „ok”

DrSmile: „I klikamy przycisk otwórz symulację i otwiera się nowa strona”

K: „Tak, tak”

DrSmile: „Dobrze, i jak mamy nową stronę…”

K: „ Mam już”

DrSmile: „Mamy ząbki?”

K: „Tak, mamy ząbki”

DrSmile: „No to teraz najlepsze, na dole mamy taką skalę od s do r, gdzie s oznacza start początek leczenia, a r oznacza retencję, leczenia koniec. Cyfry od 1 w górę, one oznaczają numer nakładki. Więc proszę teraz, żeby pani sobie po tej skali przejechała właśnie od s do r i proszę mi powiedzieć, jak się podoba efekt końcowy właśnie. No i jak?

K: „No fajnie, bardzo ładnie. A tutaj nie widać.. Tylko jest zamknięta szczęka. Nie mam jakby takiej otwartej”

DrSmile: „Można ją otworzyć. Po prawej stronie”

K: „Można ją otworzyć?”

DrSmile: „No, po prawej stronie ma panie takie dwie kreseczki”

K: „Dobra, widzę już, widzę już. Ok, super. A chciałabym zapytać, jak to wpływa, ta korekcja zębów właśnie na zgryz i na żuchwę, bo też tam było takie pytanie w ankiecie, już nie pamiętam, chyba na początku. Czy to też ma jakiś wpływ na takie bóle żuchwowe?”

DrSmile: „Nie, tutaj u pani prawidłowo jest wszystko ze zgryzem, zęby ładnie nachodzą się na siebie. Natomiast jak pani sobie w bok tą szczękę obróci”

K: „No, no”

DrSmile: Przejedzie właśnie od s do r, to ładnie widać, jak te zęby będą ustawione. Natomiast to jest w ogóle super u pani, to leczenie wykonujemy bez żadnych ekstrakcji, czyli zębów w ogóle nie trzeba u pani wyrywać. Też nie trzeba stosować żadnych

attachmentów, czyli takich haczyków, żeby te zęby wyciągnąć. Jedyne co będziemy nosić to nakładki plus wykonamy u pani stripping. I teraz pytanie, czy wie pani czym stripping jest?

K: „Nie wiem właśnie”

DrSmile: „Dobrze, to ja też wytłumaczę. To niech pani sobie na tej skali pod zębami kliknie cyferkę 3. Mamy takie czerwone stożki właśnie”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Dobra. I teraz cyferkę 1

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „I też mamy czerwone stożki, prawda?”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „I te stożki oznaczają, że w tych miejscach właśnie będziemy wykonywać stripping. I stripping to jest zabieg, który polega na polerowaniu punktów stycznych zębów, tak aby tym zębom umożliwić prozdrowotny ruch. To znaczy my te ząbki będziemy delikatnie między sobą spolerowywać, tak aby one mogły nam się wyprostować. I to jest zabieg, który jest całkowicie bezbolesny, nieinwazyjny, w niczym on nie przeszkadza, nie dokucza. Natomiast w pani przypadku jest konieczny, tak aby one mogły się właśnie wyprostować. To jest fajne, pani ten zabieg ma w cenie planu leczenia, więc żadnych dodatkowych kosztów pani nie ponosi. I umawia się pani na ten zabieg poprzez naszą aplikację. Dobrze?

K: „Ok, super, fajnie”

DrSmile: „No to to mamy omówione. To jeszcze mam do pani, [informacja prawnie chroniona], jedno ważne pytanie związane z leczeniem, ale to ostatnie z serii jest trudnych. Wie pani może, czym jest retencja, jeśli chodzi o ortodoncję, drucik retencyjny?

K: „Nie wiem, nigdy nie byłam leczona”

DrSmile: „Dobrze, na spokojnie, to ja pani wytłumaczę. Bo żeby pani, pani [informacja prawnie chroniona] sobie z tego zdawała sprawę, że zęby niezależnie od tego, jaką mamy wadę, w jaki sposób ta wada powstała i co w ogóle z wadą się działo, to niestety, ale zęby mają i tak tendencję do tego, aby rotować, migrować i zmieniać właśnie swoje położenie nawet po leczeniu. I żeby ten efekt końcowy leczenia właśnie utrzymać, właśnie nosimy retencję. I retencji są różne opcje, natomiast tą, którą ja zalecam pacjentom i też tą, którą ja sama stosuję, to jest retencja stała - drucik. Widziała pani kiedyś u kogoś taki drucik?

K: „tak no widziałam chyba.”

DrSmile: „Widziała pani od środka?”

K: „ Od środka nie… To może w aparacie… To chyba nie widziałam”

DrSmile: „Waśnie, pani nie widziała, bo nie widać jest go, bo to jest drucik, który maksymalnie jest przyklejany od trójki do trójki. Jest cienki jak niteczka, ale jest wykonany z tworzywa tytanowego, dzięki czemu po prostu te zęby trzyma w ryzach. I co jest fajne, jak pani się na taki drucik zdecyduje, to jest wykonywany w gabinecie skan i na podstawie tego skanu mamy ten drucik przygotowywany. I on jest ciaśniutko do ząbków właśnie przyklejany, dzięki czemu te zęby po prostu trzyma w ryzach. Czyli funkcjonujemy, tak jak funkcjonowaliśmy normalnie, tak?

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Z tym że teraz po prostu z prostym ząbkami, ok?”

K: „Ok. I ja muszę mieć taki drucik, tak, jakby?”

DrSmile: „Każdy pacjent, który przechodzi przez leczenie ortodontyczne, powinien mieć, tak. Natomiast każdego to jest też indywidualna decyzja, czy chce, czy nie, ale każdy powinien mieć, dobrze?”

K: „Ok”

DrSmile: „Ja też taki drucik noszę i nie wyobrażam sobie bez niego już funkcjonować. No dobrze, pani [informacja prawnie chroniona], niech mi pani powie, czy do tej części ma pani jakieś pytanka, czy przejdziemy sobie do kwestii finansowych, omówić, bo one też są ważne?”

K: „Nie, już możemy do finansowych”

DrSmile: „Dobrze, a jak pani poznała szczegóły, to jak się efekt końcowy podoba?”

K: „No podoba mi się, fajnie, bardzo fajnie.”

DrSmile: „No dobra, to w takim razie wychodzimy z symulacji i wracamy do planu leczenia, tam gdzie było zdjęcie lekarza z nakładką, czyli ta poprzednia strona.

K: [dźwięk potwierdzania] „Już jestem”

DrSmile: „Dobrze, i po lewej stronie jak pani jest przy komputerze wystarczy kliknąć „cena”.

K: „Dobra, mam”.

DrSmile: „Dobra, tak i super, bo u pani całkowity koszt leczenia zamknął nam się w tej kwocie [informacja prawnie chroniona]. I w tej kwocie ma pani, pani [informacja prawnie chroniona] zarówno górny, jak i dolny łuk zębowy, czyli wszystkie te nakładki, które omawialiśmy. Ma pani oczywiście dostęp do aplikacji, całą naszą opiekę lekarską, plus te dwa strippingi są w cenie, tak jak i też gwarancja efektu końcowego. I co jest fajne jeżeli chodzi o płatność, tak, no to załóżmy pani [informacja prawnie chroniona], dzisiaj pani decyduje się na leczenie, natomiast od dzisiaj do tygodnia, otrzymuje pani fakturę na maila. I od daty, takiej faktury wystawienia, pani ma aż 30 dni na wybór formy płatności i dokonanie pierwszej opłaty. Czyli dopiero pani wtedy wybiera, jak będzie pani płacić. Czy to będzie płatność jednorazowa, czy to będzie płatność ratalna. Jak będzie pani wygodniej, ale też to jest fajne, bo do rat nie trzeba żadnych bików, żadnych umów, niczego dosyłać. Po prostu pani sobie wybiera opcję płatności, która dla pani będzie najwygodniejsza i to leczenie sobie opłacamy, dobrze?

K: „ Ok, czyli tutaj nie trzeba żadnego jakiegoś bankowego potwierdzenia, tylko po prostu to jest na gruncie aplikacji, czy jak to wygląda, jeśli tę chodzi o ratalną kwestię?

DrSmile: „Pani po prostu się loguje do faktury i jak jest pani na fakturze, to wtedy pani po prostu sobie wybiera, do tej faktury trzeba się zalogować i po prostu pani tam wybiera sobie, jak za to płacić.

K: „Ok”

DrSmile: „Tam taki suwaczek się włącza i po prostu wybiera pani tam tą płatność, jaka będzie dla pani najwygodniejsza.

K: „Ok, dobra”

DrSmile: „No dobrze, to pani [informacja prawnie chroniona]. To w takim razie rozumiem, że tutaj na leczenie pani jest zdecydowana, prawda?

K: „No, myślę że tak, chociaż no muszę jeszcze zobaczyć te kwestie finansowe, w sensie sobie przemyśleć i jakby tak to, dopiero będę mogła dać…, nie mogę teraz tak zdecydować, że wie pani, że tak, już teraz przyklepuję. Bo widzę, że mam tu pięć dni na to, tak?

DrSmile: „No jasne”

K: „Także mogę sobie na spokojnie zobaczyć, jak to finansowo ogarnąć”

DrSmile: „To niech mi pani powie w takim razie, pani [informacja prawnie chroniona], no bo jak pani się wszystko podoba, to tylko finanse zostały nam do przemyślenia, niech mi pani powie, czy jak ja bym tutaj do tej kwoty, którą pani teraz ma, dodałabym pani po prostu rabat, to łatwiej byłoby się teraz jednak zdecydować na to leczenie?”

K: „Zależy jaki rabat”

DrSmile: „Ok, mogłabym pani tą cenę obniżyć o tysiąc złotych do ceny [informacja prawnie chroniona].

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „I tu raty zostają, wszystko zostaje tak samo, tylko po prostu jest to taniej”

K: „ok”

DrSmile: „To co, mam dodawać zniżkę i działamy?”

K: „Dobra, jeszcze się zastanowię, ok? Więc zostaje ta po prostu kwota i do tych pięciu dni dam znać. Pytanie tylko , jak bym miała to…”

DrSmile: „To się umówimy po prostu…”

K: „Na telefon”

DrSmile: „No, ale to co, to po prostu tutaj, ale to naprawdę pani mówi o tych finansach i że chce pani przemyśleć, tak? Czy może coś innego, może coś pani, nie wiem, nie powiedziałam? Wytłumaczyć?”

K: „Nie, nie, wszystko pani super wytłumaczyła, po prostu no muszę się zastanowić, jak to ogarnąć, czy…”

DrSmile: „Wiem, no wiadomo jak to jest z tymi pieniędzmi. A to… A jakby, niech pani chwilkę poczeka… Hmm… A jakbym pani tą kwotę zmniejszyła do dziewięć tysięcy trzysta dziewięćdziesiąt?

K: „No to, to myślę że lepiej, zdecydowanie”

DrSmile: „No, bo mam po prostu możliwość przy pierwszej rozmowie takiego dosyć dużego rabatu dodać, a u pani po prostu ten plan tutaj dosyć długo czekał. Bo pani na skanie jeszcze była, prawda, trzydziestego prawda? No bo tak, czy inaczej, pani pewnie się zdecyduje pani [informacja prawnie chroniona], a teraz po prostu może być to niższa kwota.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „To co, dublować tę zniżkę?”

K: „Gdyby była”

DrSmile: „Bo to jest dwa tysiące złotych różnicy, prawda?”

K: „Tak, tak, tak to jest duża na pewno różnica, duża zniżka”

DrSmile: „Dobra”

K: „Dobra”

DrSmile: „No to dodajemy w takim razie. Dobra. Pani o DrSmile dowiedziała się od kogoś ze znajomych, czy lekarz pani polecił?

K: I od znajomych, i z inter…”

DrSmile: „I z instagrama pewnie też?”

K: „Tak, tak.

DrSmile: „To nie jest trudno o tym nie wiedzieć”

K: „Nie jest trudno, ale też mam dwie osoby, które korzystają z leczenia u was i są zadowolone, także to mnie przekonało”

DrSmile: „Tak, to jest najlepsza reklama”

K: „Niż influencerzy”

DrSmile: „Tak, ja wiem, jak to jest z tymi influencerami i tak dalej, ale najlepiej jest właśnie widać, jak na żywo widzimy efekt, tak. Tak jak niektórzy podchodzą sceptycznie, prawda?

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Dobra, niech pani wejdzie w tego maila, co pani podesłałam, bo mam tą zniżkę już dodaną”

K: „Dobra, mam. A jeszcze mam pytanie o te wybielejące, to jakoś się to wstrzykuje do tej nakładki, tak?”

DrSmile: „Tak, tam są trzy żele wybielające, jedno użycie żelu daje efekt na około półtora roku. I ten żel po prostu, on przychodzi troszeczkę później, bo za około pięć, sześć tygodni do pani do domu. Jak pani ma ten żel, to pani sobie cienką linię tego żelu układa na łuk zębowy (…) [techniczne wytyczne w sprawie nakładania żelu]. No to w takim razie zejdźmy sobie tutaj od razu do tej ceny co mamy.

K: „Widzę ją”

DrSmile: „Dobra, to pod tą ceną sobie klikamy pani [informacja prawnie chroniona] „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”

K: [dźwięk potwierdzania]

(…) [Tu część rozmowy dotycząca adresu i drucika retencyjnego]

DrSmile: „Na dole jeszcze raz klikamy „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” i nakładki idą do produkcji”

K : „Ok, dobra”

DrSmile: „Dobra, to teraz uważnie słuchamy. Teraz pani otrzyma trzy maile. Pierwszy mail to mamy potwierdzenie zamówienia pani [informacja prawnie chroniona], drugi mail to jest dostęp do aplikacji, a trzeci mail to jest kod rabatowy dla rodziny i dla znajomych, więc w wolnej chwili proszę poczytać. Teraz jeżeli chodzi o wysyłkę to fakturkę, tak jak mówiłam, otrzyma pani do tygodnia na maila i od daty faktury wystawienia mamy trzydzieści dni na ten wybór formy płatności i dokonania tej pierwszej opłaty. Faktura za leczenie normalnie opisana jako „leczenie”, natomiast, a na drucik się pani nie zdecydowała, więc tylko ta będzie fakturka. Nakładki przyjdą za około dwa, trzy tygodnie, na ten adres, który sobie potwierdziłyśmy. Natomiast, jak nakładki do pani przyjdą, to ich nie zakładamy, tylko w aplikacji umawiamy się na stripping.”

W dalszej części rozmowy pojawiają się informacje dotyczące kwestii nałożenia nakładek, zestawu wybielającego oraz konieczności zainstalowania aplikacji.

Dowód: nagranie rozmowy, k. 1170 akt post. wyjaśniającego

<u>Rozmowa II</u>

Konsument: „Dzień dobry.”

Sprzedawca: „Dzień dobry Pani [informacja prawnie chroniona], z tej strony [informacja prawnie chroniona] DrSmile umawiałyśmy się na konsultację, prawda?”

K: „Tak.”

DrSmile: „Dobrze, witam serdecznie. Już Pani wysyłam plan leczenia na maila. Pani, Pani [informacja prawnie chroniona], będzie korzystała z telefonu komórkowego, czy z komputera, jak Pani będzie wygodniej?”

K: „Z komputera.”

DrSmile: „Dobrze, to proszę sprawdzić skrzynkę Pani [informacja prawnie chroniona], plan powinien czekać. A w między czasie niech mi Pani powie Pani [informacja prawnie chroniona], no jakiego efektu Pani oczekuje, na czym Pani najbardziej zależy jeżeli chodzi o to nasze leczenie?”

K: „Przede wszystkim o górną jedynkę, która jest wystająca mocno. I tak naprawdę dół to tak dodatkowo, wyrównanie jakieś, ale właśnie te przednie górne zęby żeby po prostu tak nie wystawały do przodu.”

DrSmile: „Aha, czyli bardziej na tym górnym łuku zębowym zależy, prawda, no ale ten dół dodatkowo. Też warto zawsze jest, nawet jeżeli góra dla Pani dyskomfort wizualny sprawia, to tym bardziej i tak warto jest zrobić dolny łuk zębowy, aby zachować ten stosunek szczęki górnej do szczęki dolnej. Ale też zaraz sobie to wszystko będziemy po kolei omawiały. Dobra, to niech mi Pani powie, Pani [informacja prawnie chroniona], już widzę że Pani weszła w maila, prawda? W takim razie zjeżdżamy sobie troszeczkę niżej, bo tutaj mamy zdjęcie lekarza z nakładką, takie standardowe przywitanie, zjeżdżamy jeszcze niżej.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „I mamy plan leczenia dla Pani [informacja prawnie chroniona] i tu się zatrzymujemy. I Pani [informacja prawnie chroniona], u Pani czas trwania leczenia mamy 7 miesięcy i obejmuje nam 28 nakładek. Jest to 14 nakładek na łuk górny zębowy i 14 nakładek na dół, na łuk dolny zębowy. Dlaczego 14? Dlatego, że nakładkę wymieniamy dokładnie co dwa tygodnie. I niech mi Pani powie, czy słyszała Pani coś, Pani [informacja prawnie chroniona], już o naszej aplikacji?”

(…) [Tu część rozmowy dotycząca aplikacji Drsmile]

DrSmile: „Dobra, no to super. To w takim razie to mamy omówione, to teraz przejdziemy sobie do części najlepszej, czyli do symulacji. Także proszę sobie zjechać troszeczkę niżej i klikamy przycisk „Otwórz symulacj…”, „Otwórz symulację”. Taki czarny prostokąt.”

K: „Tak, tak, mam.”

DrSmile: [dźwięk potwierdzania] I otworzyła się już nowa strona?”

K: „Tak.”

DrSmile: „Dobrze i na tej…”

K: „Już mam.”

DrSmile: „Tak, mamy szczękę. Pod szczęką też jest skala - od „S” do „R”. Gdzie „S” Pani [informacja prawnie chroniona] oznacza start, początek leczenia, „R” oznacza retencję leczenia, koniec. Cyfry od 1 w górę oznaczają numer nakładki. Więc teraz proszę sobie przejechać po tej skali właśnie – od „S” do „R”. I niech mi Pani powie, jak się podoba efekt końcowy właśnie.”

K: „No właśnie, o to chodziło.”

DrSmile: „Podoba się?”

K: „Tak.”

DrSmile: „No to cieszę się bardzo, że, że Pani się podoba. I co jest super w ogóle u Pani, przy naszym leczeniu nie wykonujemy żadnych ekstrakcji, czyli zębów nie musimy

wyrywać, też nie trzeba stosować żadnych attachmentów, czyli haczyków. Jedyne, co będziemy nosić nakładki plus wykonamy u Pani stripping, wie Pani, czym jest stri…, stripping? ”

K: „Czy to jest usuwanie kamienia? ”

DrSmile: „Nie, nie. Niech Pani sobie pod, niech Pani sobie pod tą skalą, ja zaraz wytłumaczę, kliknie cyfrę 7.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „I pojawią nam się czerwone stożki.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Mamy?”

K: „Aha, aha, tak.”

DrSmile: „Tak i 7 i dalej klikamy sobie cyferkę 5.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „I tutaj te stożki oznaczają, że dokładnie w tych miejscach będziemy wykonywać u Pani stripping. I stripping, Pani [informacja prawnie chroniona], to jest zabieg, który polega na polerowanie punktów stycznych zębów, tak aby tym zębom umożliwić prozdrowotny ruch. To znaczy, my te zęby będziemy delikatnie między sobą, spolerowywać, tak aby te zęby mogły nam się w ogóle wyprostować. I co najlepsze, ten zabieg jest całkowicie bezbolesny, nieinwazyjny, w niczym on nie przeszkadza, natomiast co jest najlepsze, to ma Pani go w cenie planu leczenia, więc żadnych dodatkowych kosztów Pani nie ponosi i umawia się, umawia się Pani na ten zabieg poprzez naszą aplikację, dobrze?”

K: „No to super.”

DrSmile: „Dobra. No to się bardzo cieszę. I tak, co jeszcze jest dodatkową częścią tutaj przy leczeniu, to jeszcze mam jedno do Pani pytanko, czy wie Pani, czym jest retencja jeżeli chodzi o ortodoncję właśnie.”

K: „Tak, czytałam sobie na stronie te różne opcje.”

DrSmile: „Tak o retencji. No to wie Pani, że trzeba ją mieć, no najlepiej do końca życia - jeżeli do końca życia chcemy mieć te proste zęby, prawda?”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Więc o tym też należy pamiętać. Dobra, to w taki m razie, Pani [informacja prawnie chroniona], niech mi Pani powie, czy do tej części ma Pani jeszcze jakieś pytanka, czy przechodzimy do kwestii finansowych, no bo wiadomo, że one też są ważne?”

K: „Tutaj wszystko jest jasne.”

DrSmile: „Wszystko jasne, no to super.”

K: „Tak”

DrSmile: „To w takim razie, wychodzimy tak jak właśnie mówiłyśmy z tej symulacji. A jak Pani poznała szczegóły, to jak się podoba efekt końcowy?”

K: „Bardzo mi się podoba.”

DrSmile: „No to się bardzo cieszę, mi też się podoba, więc, ale żeby pani się podobał, to jest najważniejsze. Dobra, to w takim razie wychodzimy z symulacji i wracamy do planu leczenia, tam gdzie było zdjęcie lekarza z nakładką.”

K: [dźwięk potwierdzania] „Mam.”

DrSmile: „I jak mamy zdjęcie lekarza z nakładką, Pani jest przy komputerze, czy przy telefonie?”

K: „Przy komputerze.”

DrSmile: „Przy komputerze, to wystarczy po lewej stronie ma Pani taki spis treści i po lewej stronie sobie klikamy cena i od razu zjeżdżamy do ceny.”

K: „Okej. Mam. Dobrze.”

DrSmile: „Mamy?”

K: [dźwięk potwierdzania] „Tak.”

DrSmile: „No i super, bo u Pani całkowity koszt leczenia zamknął nam się w kwocie [informacja prawnie chroniona]. I w tej cenie, ma Pani, Pani [informacja prawnie chroniona], zarówno górny jak i dolny łuk zębowy – czyli wszystkie te nakładki, które sobie omawiałyśmy, ma Pani oczywiście dostęp do aplikacji, całą naszą opiekę lekarską, plus ponadto te dwa zabiegi strippingu również są w cenie. I co jest Pani [informacja prawnie chroniona] fajne też jeżeli chodzi o płatność. No to załóżmy dzisiaj Pani decyduje się na leczenie, natomiast od dzisiaj do tygodnia Pani otrzymuje fakturę na maila. I od momentu tej faktury wystawienia, Pani ma aż 30 dni na wybór formy płatności, czyli dopiero wtedy Pani wybiera jak Pani za to płaci. Czy to jest płatność jednorazowa, czy to jest płatność ratalna – jak jest pani wygodniej. I też co jest super, bo do rat nie trzeba żadnych BIK-ów, żadnych umów dosyłać - niczego. Po prostu wybiera Pani opcję płatności, która dla Pani jest najwygodniejszą i sobie to opłacamy. Dobrze?”

K: „Dobrze.”

DrSmile: „Dobra. No to super, no to Pani [informacja prawnie chroniona] w takim razie rozumiem, że na leczenie jest Pani zdecydowana, prawda?”

K: „Tak.”

DrSmile: „Dobra, no to w takim razie…”

K: „Dam, dam na sto procent może znać po rozmowie z rodzicami, ale raczej, raczej tak.”

DrSmile: „Okej, a tutaj Pani [informacja prawnie chroniona] bardziej chodzi z rodzicami o przedysku… przedyskutowanie kwestii finansowych, czy bardziej chodzi o kwestii samego leczenie, jak to u Pani wygląda.”

K: „O, o cenę.”

DrSmile: „O cenę, okej. A niech mi Pani powie, Pani [informacja prawnie chroniona], a jak ja bym tutaj do tego planu leczenia, od siebie, dodała Pani no dosyć dużą zniżkę, łatwiej byłoby teraz się na to leczenie zdecydować u Pani?”

K: [dźwięk potwierdzania] „Na pewno.”

DrSmile: „Tak? To ja podczas pierwszej rozmowy, jak Pani akceptuje plan - zaraz tutaj zobaczę jaką mam możliwość – okej, mogę Pani dodać zniżkę. Także zamiast tych [informacja prawnie chroniona] będzie Pani miała [informacja prawnie chroniona] za górny i za dolny luk zębowy plus do tego dostanie jeszcze Pani ode mnie wybielanie w prezencie.”

K: „To brzmi lepiej. I...”

DrSmile: „To co, mam dodawać zniżkę i działamy?”

K: „…tak i jeszcze dodam, że próbowałam, jakby uzyskać tę zniżkę studencką.”

DrSmile: „No.”

K: „Nie wiem, czy tam wystarczy, właśnie informację o uczelni i potwierdzenie wysłać, czy tam jeszcze coś?”

DrSmile: „A ma Pani tą, tą zniżkę studencką?”

K: „Znaczy ja robiłam to przed wizytą dentysty, nie dostałam jakby weryfi…”

DrSmile: „To zrobimy…”

K: „…weryfikacji.”

DrSmile: „…inaczej, to ja w takim razie Pani tą cenę jeszcze obniżę bardziej, bo te zniżki się nie, nie łączą. Ale ja Pani to dodam i wtedy będzie Pani miała [informacja prawnie chroniona], dobra?”

K: „Super, tak.”

DrSmile: „Dobra, no to super. To dodaję zniżkę w takim razie. Bo tam taki kodzik powinna Pani dostać przy tej zniżce studenckiej, a co Pani studiuje jak mogę zapytać?”

K: [informacja prawnie chroniona]

DrSmile: „No to poważnie.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Dobra, to fajnie, dobra. Już to dodaję. Dobra, wysyłam. Proszę sprawdzić.”

K: „Sekundkę. Okej, mam.”

DrSmile: „Mamy, tak?”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Dobra, to w takim razie wchodzimy sobie pod tą cenę.”

K: „Chwilkę, bo kliknęłam w to samo chyba.”

DrSmile: „No właśnie, tutaj trzeba sprawdzić godzinkę, w którą właśnie jest wysłanie, jeszcze kliknę raz.”

K: „No i teraz mam.”

DrSmile: „Dobra, no to w takim razie pod tą ceną sobie klikamy „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Dobra. I nowa strona się otworzyła?”

K: „Tak.”

(…) [Tu część rozmowy dotycząca adresu i drucika retencyjnego]

DrSmile: „Dobra, to zostawiamy tak jak jest zaznaczone, że bez stałego aparatu retencyjnego i klikamy sobie „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” i nakładki idą do produkcji.”

K: [dźwięk potwierdzania] „Super. I to wszystko?”

DrSmile: „Otworzyła się nowa strona?”

K: „Tak.”

DrSmile: „Dobra, to teraz tak. To prawie wszystko, bo teraz wszystko muszę wytłumaczyć. Teraz Pani [informacja prawnie chroniona] otrzyma Pani 3 maile – pierwszy mail to jest potwierdzenie zamówienia, drugi mail Pani [informacja prawnie chroniona], to jest dostęp do aplikacji, trzeci mail to jest kod rabatowy dla rodziny i dla znajomych.”

K: [dźwięk potwierdzania]

W dalszej części rozmowy pojawiają się informacje dotyczące wyboru sposobu finansowania, kwestii nałożenia nakładek oraz zestawu wybielającego.

Dowód: nagranie rozmowy, k. 1164 akt post. wyjaśniającego

Rozmowa III

K: „Halo?”

DrSmile: „Dzień dobry Pani [informacja prawnie chroniona] DrSmile. Rozmowa rejestrowana. Dzwonię ponieważ mam Pani plan leczenia.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Chciałbym skonsultować, zapytać kiedy moglibyśmy się umówić na omówienie go. Potrzebowałbym tak naprawdę 15 minut Pani czasu plus dostęp do maila. Pani [informacja prawnie chroniona], pytanie kiedy…”

K: „To jeżeli tak naprawdę może Pan teraz, to jak najbardziej teraz jest w porządku, a jak nie to poniedziałek już.”

DrSmile: „Dobra, wolałbym teraz, bo też mamy, zamykamy Black Friday.”

K: „Okej.”

DrSmile: „I po prostu będę w stanie zaproponować znaczące rabaty, ale o tym zaraz. Dobrze, w takim razie wysyłam Pani, Pani [informacja prawnie chroniona], plan leczenia na maila.”

K: „Dobrze, już patrzę.”

DrSmile: „Zaraz powinna Pani mieć u siebie.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Przejdziemy krok po kroku, slajd po slajdzie, tak żeby miała Pani pełną wiedzę i gdzieś tam miała pełen podgląd co przygotowaliśmy.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Proszę mi powiedzieć Pani od dłuższego czasu myśli o leczeniu, czy to świeży impuls?”

K: „Nie, powiem Panu że bardzo długo, aczkolwiek po prostu z założeniem aparatu stałego tak średnio. Po prostu chciałam i od paru lat patrzyłam na invisalign i teraz zobaczyłam, że jest właśnie DrSmile, fajne promocje, także stwierdziłam że, stwierdziłam, że warto po prostu sprawdzić, czy w ogóle się nadaję.”

DrSmile: [dźwięk potwierdzania] „Dzisiaj mamy, na pewno się Pani nadaje, plan leczenia też konsultowałem na świeżo z naszym działem medycznym, także, także uważam że bardzo fajny, zaraz, zaraz przejdziemy przez symulację. Plus dzisiaj mogę nawet tam do dwóch, dwóch i pół tysiąca złotych zaproponować rabatu z okazji Black Friday, także właśnie myślę, że…”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „…dobry, dobry moment Pani wybrała, Pani [informacja prawnie chroniona]. Proszę mi powiedzieć, jak uda się otworzyć maila.”

K: „Tak, tak, już mam. Wszystko widzę.”

DrSmile: „Okej, super. W takim razie pomińmy pierwsze dwie strony i przejdźmy do strony numer 3 – ona jest zatytułowana „Plan leczenia”. ”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Tutaj ma Pani takie ogólne informacje dotyczące leczenia, chociażby czas trwania terapii, w Pani przypadku 7 miesięcy, 14… 28 nakładek – 14 na górny, 14 na dół. Nakładki wymieniamy co 2 tygodnie. Stąd jakby…”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „…prosta matematyka daje nam te 7 miesięcy. Co jest fajne, ważne, optymistyczne oczywiście nie trzeba u Pani żadnych inwazyjnych zabiegów stomatologicznych – mówię tutaj o absolutnie żadnym wyrywaniu i tak dalej zębów. Tak naprawdę wystarczy nam tylko stripping plus założymy attachmenty – pytanie, czy te terminy coś Pani mówią, czy w gabinecie wyjaśniali, czy, czy, czy nie było okazji.”

K: „Tak, o strippingu troszeczkę, że to jest polerowanie miedzy zębami.”

DrSmile: „Tak. Tak, tak, tak. W niektórych miejscach zęby tam mają za ciasno, gdzie nie mają szans na taki prozdrowotny rozwój polerujemy krawędzie styczne, tak żeby to, to uzupełnić, żebyśmy mogli po prostu ustawić je w pięknym łuku. Natomiast to zaraz Pani pokażę, w którym dokładnie miejscu. Zapraszam stronę niżej, tam powinna Pani mieć przycisk „Otwórz Symulacje”.”

K: [dźwięk potwierdzania] „Tak, już się ładuje.”

DrSmile: „Tak, po chwil..., po chwili namysłu powinno się Pani załadować.”

K: „Okej, mam wszystko.”

DrSmile: „I powinna Pani zobaczyć model 3D, skan Pani szczęki. Tak. Na dole ma Pani skalę od „S” do „R”. „S” to jest start leczenia, „r” to jest retencja, finał – o czym sobie dwa zdania zaraz jeszcze powiemy. Natomiast od jednego do czternastu, kolejne cyfry to po prostu kolejne nakładki. Tak żeby przesuwając sobie od lewa do prawa mogła Pani zobaczyć jak będą wyglądać postępy leczenia, co na konkretnym etapie tak naprawdę chcemy osiągnąć. Pani [informacja prawnie chroniona], także, dodam, dodam jeszcze tak dla ułatwienia i późniejszego obrazu, że po prawej stronie u góry ma Pani różne takie, jakby konsolę, panel zarządzania widokiem, że tak powiem, klikając tą podkowę w dół bądź w górę może Pani rzuć, wyświetlić odrębny rzut odpowiednio właśnie albo na górny albo na dolny łuk. Żeby w pełni, w pełniejszej krasie zobaczyć, że tak powiem, efekty, efekty leczenie.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Pani [informacja prawnie chroniona], proszę powiedzieć, jak się w ogóle Pani zapatruje na to, co Pani widzi. Czy to o czym Pani myślała, jak tak na gorąco Pani podoba się symulacja? ”

K: [dźwięk potwierdzania] „Znaczy, to na pewno widzę to na dolnej szczęce, ja mam właśnie problem z jednym zębem, to jest po mojej prawej stronie. I ten ząbek dalej będzie tak bardzo wysunięty do środka i czy nie ma na to szans na większa poprawę jakby?”

DrSmile: „A tutaj Pani mówi o tej piątce?”

K: „Tak.”

DrSmile: „To tu po prostu na tą, na tą piątkę jakby nie ma miejsca. To trzeba by już po prostu chirurgicznie, z chirurgistą zdecydować w trakcie.”

K: „Okej. Okej, Rozumiem.”

DrSmile: „To tak Pani otwarcie mówię, natomiast, to na czym musielibyśmy się skupić, to przede wszystkim u Pani, eliminujemy stłoczenia, przede wszystkim doprowadzamy do prawidłowej relacji pomiędzy dolnym a górnym łukiem, na to też prosił zwrócić właśnie

uwagę ortodonta. Też u Pani w niektórych miejscach obecnie zaburzona jest ta relacja ze względu na to, że zęby działają momentami trochę jak szczypce, że tak powiem, a zęby powinny działać generalnie jak nożyczki, czy zauważyła Pani, że na przykład Pani się zęby ścierają i tak dalej."

K: „Tak, na pewno. Ja też miałam problem za dzieciaka ze zgrzytaniem, także…"

DrSmile: „No właśnie."

K: „…także."

DrSmile: „Dlatego będziemy chcieli doprowadzić maksymalnie możliwie do tej prawidłowej relacji ściągając trochę ten dolny łuk i zamykając go po prostu idealnie pod górnym. No i dodatkowo, też chociażby, u Pani te trzecie zęby na dole, które gdzieś tam są też porotowane, za pomocą attachmentu je po prostu prostujemy i ustawiamy do łuku."

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Pani [informacja prawnie chroniona], także, także wydaje mi się, że efekty, efekty bardzo interesujące, ciekawe. Natomiast tak, jak Pani sobie zobaczy, Pani [informacja prawnie chroniona], kliknie na nakładkę numer 1 na dole, a następnie na nakładkę numer 7, to ma Pani takie czerwone stożki, prawda? W niektórych miejscach. Między Pani…"

K: „Tak."

DrSmile: „…między Pani zębami."

K: „Tak. Tak."

DrSmile: „To są miejsca, w których zrobimy stripping. Także, to tak…"

K: „Okej."

DrSmile: „…naprawdę symbolika. Proszę pamiętać przed tym jak Pani, zresztą aplikacja o której zaraz powiem, Pani o tym przypomina, natomiast proszę pamiętać, że jak Pani otrzyma komplet nakładek, to Pani nie zakłada pierwszej, tylko zapisuje się poprzez aplikację do gabinetu, lekarz robi stripping, zakłada attachment plus, no i zakłada nakładkę. Natomiast…"

K: „Okej. Przed pierwszą, przed pierwszą nakładką, tak?"

DrSmile: „Tak. Przed pierwszą i przed siódmą."

K: „Okej."

DrSmile: „To na tych dwóch etapach po prostu niezbędne będzie zapisanie się do gabinetu i, i, i zrobienie po prostu strippingu. Natomiast każde kolejne gdzieś tam w Pani, w Pani gestii, Pani [informacja prawnie chroniona]."

K: „Okej."

DrSmile: „Co jest ważne, co jest ważne Pani otrzyma zaraz…, to może… tak, proszę zamknijmy symulację, bo to myślałem że to mam w symulacji, a mamy po prostu w mailu. Wróćmy do tej karty po prostu do prezentacji i stronę niżej powinna Pani mieć tytuł gwarancja DrSmile."

K: „Już sekundka."

DrSmile: „Jasne, spokojnie. Generalnie tam jeszcze dwie, trzy rzeczy chciałem po prostu powiedzieć, między innymi właśnie…"

K: [dźwięk potwierdzania] „Tak."

DrSmile: „…o gwarancji, bo wydaje mi się że to z punktu widzenia Pani, jako pacjenta, jest bardzo istotne. Otóż otrzymuje Pani, tak w dużym skrócie, gwarancję, gwarancję na to, że to co oglądamy w symulacji będzie w rzeczywistości - że to nie jest tylko wyobraźnia autora, tylko, tylko do tego dążymy. Gwarancja polega na tym, że gdyby się okazało, w Pani przypadku, że leczenie potrwa dłużej, niż zakładamy, to ewentualne koszty dodatkowe bierzemy na siebie. Tak żeby Pani miała spokojna głowę, że nic po drodze Pani nie zaskoczy, natomiast też żeby Pani miała pełen, pełen obraz. Około [informacja prawnie chroniona] naszych pacjentów wymaga dłuższego leczenia, więc to jest jakaś mikro skala, głównie decydują o tym, takie indywidulane kwestie – typu genetyczne, typu ząb wolniej pracuje i tak dalej."

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Także mimo wszystko, jak mówię, marginalne przypadki. Dobrze, przejdźmy sobie proszę dwie strony niżej, tam powinna, zanim sobie jeszcze powiemy o retencji zapytam, czy Pani się w ogóle orientowała w kwestii pracy z nakładkami – jak nosimy, ile nosimy i tak dalej."

(…) [Tu część rozmowy dotycząca użytkowania nakładek, kwestii technicznych oraz aparatu retencyjnego]

DrSmile: „Dobra, Pani [informacja prawnie chroniona], zejdźmy niżej. Tam powinna mieć Pani kartę zatytułowaną „Startuj teraz"."

K: „Tak widzę."

DrSmile: „Okej. Kwestie, kwestie finansowe. Tak, pierwsza kwota, to jest kwota całościowa, natomiast tak mówiąc zupełnie szczerze dzisiaj mógłbym Pani zaproponować dwa tysiące złotych rabatu, Pani [informacja prawnie chroniona], ponieważ mamy kampanię Black Friday."

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Mało tego, otrzymałaby Pani od nas zestaw żeli wybielających. Słyszała Pani o wybielaniu zębów, robiła Pani już takie manewry, czy jeszcze nie było okazji?"

K: „Jakimiś paskami tylko."

DrSmile: „Aha, no to jest wysokiej skuteczności, bo nawet dwa, trzy, trzy odcienie. My tutaj w biurze już testowaliśmy, także nawet dla wrażliwych zębów bardzo fajnie się nadają. Otrzyma Pani, jak mówię, zestaw żeli. Natomiast tak, czyli u Pani byłaby to kwota [informacja prawnie chroniona]. Ja zaraz Pani wyślę poprawioną wersję, natomiast powiem o, opowiem o szczegółach. Dwie kolejne kolumny to są przykłady symulacji, jak to wygląda w przypadku finansowania leczenia w ratach, od dwóch do sześćdziesięciu miesięcy. Natomiast taką najpopularniejszą opcją jest opcja do dwudziestu czterech ponieważ jest nie oprocentowana. Pani myślała bardziej o jednorazowej wpłacie, czy finansowaniu w ratach, jak to wygląda."

K: „Raczej na raty."

DrSmile: [dźwięk potwierdzania] „Jak mówię do 24 miesięcy jest opcja, najbardziej, najbardziej, najbardziej popularna i najczęściej wybierana. Mało, tak, oczywiście można szybciej spłacić, nadpłacić to, bo często padają takie pytania. Co jest ważne, to nie są żadne produkty bankowe, mówię o tym, ze nie będą niezbędne żadne wyciągi, żadne zaświadczenia o doch... o dochodach, przepraszam, tego typu rzeczy. Tylko kwestia przeklikania. A na przeklikanie też będzie Pani miała czas, gdyż w ciągu tygodnia od Pani decyzji otrzymuje Pani fakturę, natomiast od momentu otrzymania faktury otrzymuje Pani dostępy do portalu CareCapital, to jest nasz partner finansowy, tam się Pani loguje i tam ma Pani jeszcze miesiąc żeby wybrać dogodny sposób finansowania leczenia, tak jakby to

Pani najbardziej odpowiadało, Pani [informacja prawnie chroniona]. Co więcej, czyli gdzieś tam de facto pierwsza rata byłaby po, pewnie po nowym roku lub pod koniec. Natomiast same nakładki będą u Pani od dwóch do trzech tygodni. Także, także, także, działamy sprawnie. Jakby… sam proces produkcji nakładek i tak dalej może Pani śledzić przez aplikację, chociażby jak przychodzą nakładki umawiamy się na stripping i zaczynamy, Pani [informacja prawnie chroniona]. Proszę mi powiedzieć, jak się w ogóle Pani, czy do kwestii leczenia, czy kwestii finansowych ma Pani jeszcze jakieś pytania, Pani [informacja prawnie chroniona]? ”

K: „Tak, mam pytanie, mam pytanie, co do ceny końcowej, czy to jest już właśnie po tych rabatach kwota.”

DrSmile: „Nie, nie, nie, ja Pani wysłałem właśnie, proszę odświeżyć maila.”

K: „Dobrze, już.”

DrSmile: „Wysłałem Pani właśnie z uwzględnieniem już tego vouchera.”

K: „Już sekundka.”

DrSmile: „Co do treści, mail jest oczywiście ten sam, natomiast tam będzie Pani miała tą po prostu różnice w kwocie, o której…”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „…o której rozmawialiśmy już. Proszę powiedzieć, czy Pani, bo u mnie już widać rabat, natomiast ważne żeby Pani mogła zobaczyć.”

K: „Tak, wszystko widzę. I teraz jeszcze jedno mam pytanie, ponieważ gdy tutaj sobie wybieram ten aparat retencyjny, bo pewnie bym się na niego zdecydowała, ten góra, dół.”

DrSmile: [dźwięk potwierdzania]

K: „To, czy on wchodzi jakby w tą kwotę do rat, ponieważ gdy po prostu wybieram, to nie podświetla mi się na tym, na tej symulacji ratalnej.”

DrSmile: „Nie, nie, nie. Znaczy kwestia aparatu retencyjnego, to jest odrębna kwestia.”

K: „Okej, okej, rozumiem.”

DrSmile: „Oczywiście też można wrzucić w nieoprocentowane raty, gdyby Pani chciała. Nie ma w tym, nie ma w tym problemu, natomiast, jakby o już nie jest t etap leczenia, to jest de facto stan po, po leczeniu. Natomiast, natomiast tak, no gdzieś tam rekomendujemy, bo, bo mówię warto gdzieś tam od A do Z zatroszczyć się o te efekty i, i, i no mieć po prostu święty spokój.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Natomiast żeby Pani miała pełne informacje, może Pani w trakcie się zdecydować, czy po zakończeniu leczenia, Pani [informacja prawnie chroniona], tak naprawdę jak Pani, jak Pani będzie wygodniej.”

K: „Okej, czyli przed, nie byłoby problemu gdybym się, gdybym teraz zaznaczyła bez stałego aparatu retencyjnego i wtedy pod koniec na przykład leczenia, bym…”

DrSmile: „Tak.”

K: „…bym się zdecydowała…”

DrSmile: „Może Pani.”

K: „…nie będzie z tym problemu.”

DrSmile: „Nie ma, nie ma, nie ma z tym problemu oczywiście, może Pani na spokojnie przemyśleć Pani [informacja prawnie chroniona] w takim razie teraz tak zostawimy. Bo rozumiem, ze jeżeli chodzi o same nakładki, to możemy zlecić taką produkcję, tak?”

K: „Jeszcze raz, przepraszam?”

DrSmile: „Tak, bo rozumiem, że w takim razie to zostawimy Pani do zastanowienia, natomiast, proszę mi powiedzieć, rozumiem, że w kwestii nakładek możemy potwierdzić adres i taką produkcję zlecić dla Pani?”

K: „Myślę, że tak. Tylko, że ja to oczywiście muszę skonsultować tam z moimi rodzicami.”

DrSmile: [dźwięk potwierdzania]

K: „Także, to bardziej o to chodzi.”

DrSmile: „Pani [informacja prawnie chroniona], czy dałaby Pani radę jeszcze dzisiaj proszę mi powiedzieć? Mówię w kontekście po prostu tej samej akcji Black Friday.”

K: [dźwięk potwierdzania] „Tak, tak, postaram się. Bo teraz tak, czy ja będę musiała właśnie z Panem bezpośrednio jakoś się skontaktować telefonicznie, czy coś takiego, czy po prostu mogę za.. zamówić tą ofertę i….”

DrSmile: „Ja, znaczy ja powiem szczerze, ja bym zadzwonił do Pani, bo ja muszę Pani wysłać dostępy do aplikacji, maile i tak dalej i tak dalej – komplet.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Także, także chciałbym być przy tym żebym po prostu niczego nie pominął. Możemy po prostu się umówić, że ja nie wiem za parę godzin do Pani zadzwonię, czy jakoś wieczorem.”

K: „Okej, dobrze, dobrze. To…”

DrSmile: „O której mógłbym zadzwonić do Pani?”

K: „...to, myślę, że tak za dwie godzinki, jeżeli, jeżeli…”

DrSmile: „Czyli tak 14.30, tak mniej więcej?”

K: „Tak, tak.”

DrSmile: „Dobra, to ja po prostu zapisuje i, i za dwie godzinki do Pani wracam, Pani [informacja prawnie chroniona].”

K: „Okej.”

DrSmile: „Odpowiem na pytania, pewnie coś się pojawi i wracamy do tematu.”

K: [dźwięk potwierdzania]

DrSmile: „Super, to dziękuję Pani w takim razie bardzo i do usłyszenia.”

K: „To dziękuję.”

Cz. II.

DrSmile: „Dzień dobry”

K: „Tak, halo?”

DrSmile: „Wracam…”

K: „Dzień dobry.”

DrSmile: „…do Pani, Pani [informacja prawnie chroniona] DrSmile, rozmowa rejestrowana. Czy coś się wyjaśnił…, przepraszam, czy coś się wyjaśniło proszę powiedzieć?”

K: „Tak, oczywiście. Ja jestem jak najbardziej zainteresowana tą ofertą”

DrSmile: „Super.”

K: „Tylko mam jeszcze jedno pytanie dotyczące samej…, samego leczenia.”

(…) [Tu część rozmowy dotycząca przerw pomiędzy zębami na symulacji]

K: „Okej. I jeszcze jedno pytanie dotyczące tego wybielania, które jest tam.”

(…) [Tu część rozmowy dotycząca żelów wybielających oraz ich wysyłki]

K: „Okej, to jeszcze, jeszcze jedno pytanko.”

DrSmile: [dźwięk potwierdzenia] „Słucham.”

K: „W sprawie tego scrapingu, który mam tak, przy 1 i 7 sesji.”

DrSmile: „Tak.”

K: „Znaczy przy zestawie nakładek.”

DrSmile: „Dokładnie.”

K: „To mam pytanie, czy to jest już w moich kosztach, jakby w mojej gestii żeby za to zapłacić?”

DrSmile: „Nie, nie. To już jest wliczone, to jest suma finalna. Nic…”

K:„Aha, okej.”

DrSmile: „…Pani dodatkowo nie. Pani tylko się poprzez aplikację zapisuje do gabinetu, ale to…”

K: „Okej, w porządku.”

DrSmile: „…jest uwzględnione w wycenie leczenia.”

K: „Okej, świetnie. I, i to będzie w tym gabinecie, który, który ja wybrałam, tak, na samym początku?”

DrSmile: „Na przykład, ma Pani blisko [informacja prawnie chroniona] do wyboru w całej Polsce, natomiast, no pewnie tamten był najbliższy, także, tam gdzie, jasne. Tam gdzie Pani była na skanie.”

K: „Dobrze. Okej. I jeszcze pytanko, dotyczące wizyt kontrolnych, czy jakieś się odbywają, czy, czy, czy…”

DrSmile: „No może tak się okazać, natomiast prosimy Panią o zdjęcie co tydzień, jeżeli coś będzie…”

K: [dźwięk potwierdzenia]

DrSmile: „…tego wymagało, to po prostu wtedy lekarz prowadzący umówi Pani taką wizytę, zaprosi do gabinetu. Gdyby po prostu…”

K: „Okej, czyli to wszystko jest wliczone w koszty ewentualne?”

DrSmile: „Tak, tak, tak, to jest finalna kwota, któr… tam 10 groszy nie ma prawa Pani zaskoczyć.”

K: „O kurczę, no to świetnie, no to się bardzo cieszę. I zdecydowałbym się na to i to by było w ten sposób… na 24 raty z tym zerowym oprocentowaniem.”

DrSmile: „Jasne, to już jak mówiłem Pani sama sobie wybierze.”

K: [dźwięk potwierdzenia]

DrSmile: „Ponieważ tak do tygodnia mniej więcej otrzyma Pani fakturę, równolegle otrzyma Pani maila z CareCapital – od naszego partnera finansowego. Tam się Pani zaloguje i tam sobie Pani sama wybierze w ciągu miesiąca dodatkowego sposób finansowania leczenia. Także bardzo prosto. Natomiast ja bym potrzebował tu Pani po… pomocy, proszę mi powiedzieć, czy Pani ma teraz prezentację przed sobą? ”

K: „Tak.”

DrSmile: „Okej, to zejdźmy proszę, do tej tabelki z cenami.”

K: [dźwięk potwierdzenia]

DrSmile: „Tam powinna Pani mieć taki przycisk czarny „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty.”

K: „Tak.”

DrSmile: „Tak, to prosiłby…, proszę kliknąć w takim razie.”

K: [dźwięk potwierdzenia]

DrSmile: „Przekieruje nas na drugą stronę, proszę zwrócić uwagę tam powinna Pani mieć podkreślony adres. Proszę zobaczyć, czy się zgadza…”

(…) [Tu część rozmowy dotycząca adresu i aparatu retencyjnego]

DrSmile: „(…) Nie ma problemu. To zostawiamy opcję bez stałego aparatu retencyjnego i w takim razie żeby zamówić nakładki klikamy „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. I jeszcze raz i tu będzie zlecenie produkcji nakładek.”

K: [dźwięk potwierdzenia]

DrSmile: „Dobrze.”

K: „Tak.”

DrSmile: „Teraz Pani powinna otrzymać komplet maili – wysyłam. Między innymi dostępy do aplikacji, aplikację sobie Pani, jak mówiłem, ze sklepu Google Play’a albo z App Store’a pobierze, dodatkowo otrzyma Pani kod polecający dla znajomych no i podsumowanie zamówienia. Także…”

K: „Dobrze”

DrSmile: „…jak mówię tydzień faktura, później sobie Pani na spokojnie ma miesiąc żeby wybrać sposób finansowania leczenia, od dwóch do trzech tygodni będą Pani nakładki.”

W dalszej części rozmowy pojawiają się informacje dotyczące aplikacji oraz czatu, konsumentka nie ma więcej pytań.

Dowód: nagranie rozmowy, k. 1170 akt adm. post. wyjaśniającego

Z przesłanych przez Spółkę dokumentów wynika, że potwierdzenie zawarcia umowy ze Spółką do stycznia 2023 r. następowało w formie maila z „potwierdzeniem zamówienia” o następującej treści:

[xxxx

[xxxx

Od lutego 2023 r. potwierdzenie zawarcia umowy zawierało link do planu leczenia oraz miało następującą formę:

[xxxx

[xxxx

W ciągu około tygodnia od zatwierdzenia indywidualnego planu leczenia konsument otrzymywał pocztą fakturę od MCC i mógł wówczas wybrać opcję płatności – jednorazowo lub w ratach. Monitorowanie leczenia i wsparcie medyczne realizowane było z wykorzystaniem aplikacji DrSmile.

Dowód: pismo spółki z dnia 27 grudnia 2022r., k.17 akt post. wyjaśniającego

W 2022 roku, Spółka odnotowała [informacja prawnie chroniona] skargi związane z odmową uwzględnienia prawa do odstąpienia od umowy, natomiast w 2023 roku – [informacja prawnie chroniona] (stan na dzień 25 kwietnia 2023 r.). Łącznie [informacja prawnie chroniona] skarg zostało rozpatrzonych pozytywnie (wg oświadczenia Spółki).

Dowód: pismo spółki z dnia 25 kwietnia 2023 r., k.770 akt post. wyjaśniającego; pismo spółki z dnia 29 maja 2023 r., k.1167 akt post. wyjaśniającego

Do Prezesa UOKiK wpłynęło wiele skarg konsumentów wskazujących na nieprawidłowości w procesie zawierania umowy. W skargach pojawiają się m.in. następujące zarzuty wobec DrSmile:

- *„Firma działa na terenie Polski oferując nakładki ortodontyczne przez internet. Firma manipuluje poprzez niepodawanie pełnych i precyzyjnych informacji zarówno na stronie internetowej (scan w opisie przypadku), jak i w trakcie rozmowy z konsultantem. Wywiera presję czasu i nakłania do zakupu w trakcie rozmowy telefonicznej bez podania warunków odstąpienia od umowy. Konsument nie ma możliwości podjęcia racjonalnej i przemyślanej decyzji. Następnie odmawia możliwości odstąpienia od umowy i wysyła faktury do zapłacenia*" (skarga do Prezesa Urzędu z dnia 31.03.2023 r).
- *„Konsultant tak prowadzi rozmowę, że konsument nie wie nawet, że dokonuje zakupu, tylko myśli, że wybiera plan leczenia i będzie miał czas na zastanowienie*" (skarga do Prezesa Urzędu z dnia 19.04.2023).
- *„W procesie sprzedaży najpierw oferuje [konsultant] gratisową wizytę we współpracującym z Dr.Smile gabinecie, gdzie zbierane są dane oraz zgody na udostepnienie danych do innych spółek. Robiony jest też skan uzębienia. Po około tygodniu otrzymuje się smsa o treści:*
  „Proszę o zarezerwowanie rozmowy telefonicznej, korzystając z poniższego linku, abyśmy mogły wspólnie omówić plan" Po umówieniu rozmowy, konsultant zadzwonił i wtedy też na skrzynkę mailową przyszedł email z linkami. Konsultant nakłania do kliknięcia w plan leczenia, gdzie pojawia się wcześniej wykonany skan uzębienia. Następnie konsultant prosi o kliknięcie w przycisk cennik i prosi o wybranie planu leczenia. Ja kliknęłam basic żeby zobaczyć co zawiera. Nie wiedziałam, że w trakcie rozmowy będzie realizowana sprzedaż. Byłam przygotowana na omówienie samego leczenia zgodnie z zaproszeniem w smsie. W następnych dniach otrzymywałam maile ze stanem realizowania przesyłki nakładek, w momencie którym nie potwierdziłam chęci zakupu. Nakładki przyszły do mojego domu pod moją nieobecność. Wystraszyłam się myślą ogromnych kosztów. Nie otworzyłam nakładek lecz zaczęły pojawiać się pisma z wezwaniem do zapłaty. Zaczęłam płacić ratalnie ogromne sumy pieniędzy-nie używając nakładek. Po 4 miesiącach otworzyłam jedno opakowanie nakładek. Moje dziąsła zaczęły krwawić i pojawiła się opuchlizna na twarzy- po telefonie do konsultanta usłyszałam, że takie są początki. Udałam się do ortodonty, który powiedział, że z moją wadą i nadwrażliwością noszenie nakładek będzie skutkowało poważnymi uszczerbkami na zdrowiu. Wysyłając maile do Dr. Smile, nie dostawałam żadnej odpowiedzi. W ostatnich dniach dowiedziałam się, że ogromna ilość ludzi również została oszukana" (skarga do Prezesa Urzędu z dnia 30.03.2023).
- *„Istotną kwestią jest, że przed zawarciem umowy nie zostałam poinformowana o braku możliwości odstąpienia od niej (umowy). Taką informację znalazłam dopiero na stronie internetowej Dr Smile - po akceptacji planu leczenia. Wcześniej regulamin firmy Dr Smile na stronie internetowej był niedostępny – nie można było uzyskać do niego dostępu, gdyż pojawiała się informacja w języku angielskim o treści: „Ups! You landed*

on a page that is currently under construction. Please try again later", co uniemożliwiło zapoznanie się z jego warunkami. W trakcie rozmowy telefonicznej zostałam pokierowana do wyboru planu leczenia, który uwzględniał kwotę całkowitą, jak i ratalną do zapłaty za „leczenie", jednak na stronie nie pojawiła się informacja wiążąca wybór z obowiązkiem zapłaty. Kupując nakładki – zawarłam umowę pod wpływem błędu i dezinformacji, jak również nie posiadałam dostatecznej wiedzy na temat produktu oferowanego przez Sprzedającego (…)" (skarga do Prezesa Urzędu z dnia 02.04.2023).

- *„Zainteresowana leczeniem skontaktowałam się z firmą DrSmile w celu uzyskania szczegółów. Dnia 12.09 skontaktował się ze mną pracownik-* [informacja prawnie chroniona]. *Pracownik był nachalny, prosiłam o kontakt telefoniczny w późniejszej porze ponieważ przebywałam w pracy. Zapewniał, że rozmowa potrwa tylko chwilę. Zgodnie z jego zaleceniem włączyłam głośnik i podczas rozmowy kazano mi przechodzić przez kolejne strony przygotowanego planu i na końcu zatwierdzić leczenie. Niczego nie świadoma zaakceptowałam plan leczenia. Nakładki ku mojemu zdziwieniu były już do odbioru dnia 20.09.2022. Podjęłam leczenie, które miało trwać do stycznia 2023r- 5 miesięcy. Dbałam o prawidłowy proces leczenia, staranie umieszczałam zdjęcia na aplikacji, uczęszczałam na wymagane zabiegi stomatologiczne. Problem pojawił się kiedy podczas noszenia ostatnich nakładek nie byłam zadowolona z efektów leczenia. Od momentu otrzymania nakładek nikt się ze mną nie skontaktował z firmy w między czasie. Nikt mnie nie poinformował, że ostatnie nakładki należy nosić przez 8 tygodni a następnie umówić się na retainer. Dopiero jak zbliżał się koniec leczenia tj. 26.01 ja się odezwałam co dalej i wtedy poinformowano mnie, że ostatnie nakładki muszę nosić łącznie przez 8 tygodni oraz umówić się na retainer. Złożyłam również informację odnośnie efektu końcowego domagając się dalszego leczenia i zaproponowania mi kontynuacji leczenia.*
  06.02 nadal bez odpowiedzi
  27.02 otrzymuje maila, że jeśli szybko nie umówię się na założenie retainera to nie utrzymam efektów leczenia (z których nie byłam zadowolona). Otrzymuje również informację, że aby zachować efekty leczenia muszę umówić się na założenie aparatu retencyjnego w przeciągu 2 miesięcy od zakończenia leczenia.
  07.03 ponownie wysyłam zapytanie co z moją reklamacją (nadal chodzę w tych samych nakładkach- mija 8 tygodni. Otrzymuje odpowiedź, że moje leczenie jest na ostatnich etapach przygotowań. Ta odpowiedź zakłada, że reklamacja jest uwzględniona i oczekuje na dalsze, korekcyjne leczenie.
  14.03- Otrzymuje informację, że moja reklamacja nie została rozpatrzona pozytywnie. Mijają 2 miesiące od zakończenia leczenia.
  28.03- składam ponowną reklamację. Mija 10 tydzień noszenia przeze mnie tych samych nakładek!!! Stan higieniczny moich zębów ulega znacznemu pogorszeniu.
  07.04- zgłaszam, że noszę ciągle te same nakładki przez 12 tygodni. Zęby mi się przesuwają, zaczynają mnie boleć. Brak odpowiedzi
  03.05- zgłaszam kolejną reklamację. Mija 14 tydzień noszenia tych samych nakładek
  05.05.- zgłaszałam kolejną reklamację. Nadal bez odpowiedzi. Ze względu na niezadowalający efekt proszę o rozwiązanie umowy. Stan higieniczny moich zębów jest tragiczny, zęby się krzywią, przesuwają.
  09.05- zgłaszam kolejną reklamację. 5 z rzędu. Mija 15 tydzień noszenia tych samych nakładek.
  Proszę o zwrot i rozwiązanie umowy. Pani na chacie informuje mnie, że dopiero teraz przekazuję moją reklamację do działu reklamacji.
  11.05- zgłaszam kolejną 6 reklamację, Nadal nie mam informacji o tym czy mój drut retencyjny jest gotowy. Zęby w tym czasie mnie bolą, są całe w kamieniu, siwe. Noszę 16 tydzień te same nakładki. Są one potępione, ranią mi dziąsła.
  12.05- otrzymuje informację, że w ramach reklamacji zwrócone zostanie mi [informacja prawnie chroniona] *za drut.*
  Podałam wszystkie dane, nadal czekam na zwrot.

17.05- nadal czekam na założenie drutu. Zgłaszam 7 reklamację.
25.05- zgłaszam 8 reklamację. Proszę o rozwiązanie umowy.
13.06- ponownie zgłaszam 9 reklamację.
14.06 Otrzymuje jakiś dokument do podpisania- inaczej pracownik informuje mnie, że nie dostane zwrotu, który oferowano mi 12.05. Nie podpisuje oświadczenia.
15.06- ponowna prośba o odesłanie zaświadczenia. Nie podpisuje.
Dnia 20.06 otrzymuje maila, że jakaś paczka od Dr Smile jest w drodze.Okazuje się, że dosłano mi jakieś nakładki, których nawet nie mogę nałożyć na zęby.
To jest 22 tydzień noszenia przeze mnie jednych tych samych nakładek. Muszą Państwo zdawać sobie sprawę jaki był mój komfort psychiczny. Nakładki były w strasznym stanie. Żeby były okropne, z nalotem, i bolące.
Finalnie 23.06 zgłaszam się na założenie retainera. Po przyjściu okazuje się, że mam ogromne ubytki w ilości 5 na samym przodzie- tj zęby jedynki, dwójki oraz trójki. Na dole jak i na górze. Została pobrana ode mnie opłata w wysokości [informacja prawnie chroniona] *zł.*
Zgłaszam sytuację do Dr smila prosząc o rekompensatę. Noszenie tych samych nakładek od stycznia do końca czerwca tj PÓŁ ROKU!!! Spowodowało tragiczny stan moich zębów.
Zęby miałam wyleczone przed rozpoczęciem współpracy co załączam w dokumentacji medycznej. Otrzymuje odpowiedź iż to niemożliwe aby przez noszenie nakładek powstały ubytki.
02.07- zgłaszam kolejną reklamację.
12.07- proszę o pilny obiecany zwrot za retainer. Nadal nakazują mi podpisać oświadczenie.
Kategorycznie odmawiam.
Leczenie, które miało trwać 5 miesięcy trwało 10 miesięcy w tym ostatni komplet nakładek nosiłam łącznie 22 tygodnie.... gdzie standardowo nosi się maksymalnie do 2 tygodni.
Otrzymałam dokumentację medyczną w której nie ma informacji, pieczątki czy nazwiska lekarza prowadzącego leczenia- okazuje się, że leczenia nie nadzworował lekarz.
Proszę o pomoc w odzyskaniu dużej sumy pieniędzy. Niestety Dr Smile naraził mnie na ogromny stres, dyskomfort i zniszczenie moich zębów. Zęby są poniszczone w dodatku nie wywiązano się z umowy ponieważ są skrzywione. ***Nie zostałam poinformowana o warunkach umowy, o warunkach odstąpienia od umowy, moje reklamacje przez pół roku były bagatelizowane***. [podkreślenie własne](skarga do Prezesa Urzędu z dnia 25.09.2023 r.).

Dowód: skargi z dnia 31 marca 2023 r., k. 170, skarga z dnia 19 kwietnia 2023 r., k.171, skarga z dnia 30 marca 2023 r., k. 135, skarga z dnia 2 kwietnia 2023 r., k. 144-146, skarga z dnia 25 września 2023 r., k. 392 akt post. zik

Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi wykazane w rachunku zysków i strat uzyskane przez Spółkę w 2022 r. wynosiły [informacja prawnie chroniona] .

Dowód: pismo spółki z dnia 27 listopada 2023 r, k. 34 akt post. zik; wizualizacja sprawozdania - rachunek zysków i strat za 2022 r., k.52-65 akt post. zik

[xxxx

xxxx

W przedmiotowej sprawie praktyka dotyczy umów o świadczenie usługi w zakresie leczenia nakładkami ortodontycznymi w celu korekty wad zgryzu zawieranych przez Przedsiębiorcę z konsumentami, którzy nie charakteryzują się szczególnymi cechami. Klientami Spółki były osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz różnym poziomie świadomości o otaczającej ich rzeczywistości, które łączyła potrzeba usunięcia wady zgryzu. Na potrzeby niniejszej sprawy model przeciętnego konsumenta można zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Wskazane w pkt I.1. sentencji niniejszego postanowienia działania Spółki stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż praktyka ta jest sprzeczna z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Dobre obyczaje pozostają jednak klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określane są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania[1]. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem „*istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”[2].

Konkretyzując dobre obyczaje w niniejszej sprawie należy w pierwszej kolejności zwrócić uwagę, że oferta Spółki dotyczy umowy, której przedmiotem jest leczenie wad zgryzu za pomocą dostarczonych przez Spółkę wyrobów medycznych i innych produktów spersonalizowanych, wyprodukowanych zgodnie z indywidualnym planem leczenia (nakładek prostujących zęby, stałych retainerów oraz aparatów retencyjnych i akcesoriów do leczenia nakładkowego).

Umowa zawierana była co do zasady podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem, w trakcie której konsument składał zamówienie akceptując przycisk zamówienia („Zamów teraz z obowiązkiem zapłaty”) w udostępnionym mu pocztą elektroniczną linku do planu leczenia. Jest to zatem umowa zawarta na odległość w rozumieniu art. 2 pkt 1 u.p.k., od której nie przysługuje prawo do odstąpienia z uwagi na wyłączenie tego prawa określone w art. 38 ust. 1 pkt 3 u.p.k.

Kluczowy w procesie zawarcia umowy jest plan leczenia, w którym przedstawione zostały szczegóły przebiegu leczenia, w tym jego czas i liczba nakładek oraz jego spodziewane efekty w postaci symulacji stanu zgryzu, umożliwiającej podgląd tego stanu w zależności od zaawansowania procesu leczenia, aż do finalnego rezultatu. Istotną część planu stanowiły warunki finansowe, obejmujące kwotę wynagrodzenia w wysokości płatnej jednorazowo albo w wysokości miesięcznej w zależności od oferowanej opcji ratalnej.

Czas leczenia, liczba nakładek względnie innych spersonalizowanych produktów i w ostatecznym rachunku wysokość wynagrodzenia uwarunkowana była stanem uzębienia.

[1] K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.
[2] Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

Niemniej jednak, nie jest to proces krótkotrwały (zasadniczo większość przypadków mieści się w przedziale [informacja prawnie chroniona]), a wynagrodzenie wynosi od [informacja prawnie chroniona]

Powyżej wskazane okoliczności pozwalają, w ocenie Prezesa Urzędu, na określenie etyczno-moralnego standardu rzetelnego, uczciwego postępowania przedsiębiorcy oferującego konsumentom zawarcie tego rodzaju umów oraz skonfrontowanie go z ustalonym zachowaniem Spółki.

Na pierwszy plan wysuwa się wymóg dostarczenia we właściwym czasie oferty i umożliwienie konsumentowi rozeznania się co do jej warunków. Biorąc pod uwagę przedmiot umowy (dostarczenie wyrobu medycznego i leczenie), wartość wynagrodzenia Spółki, tryb jej zawarcia i – co wydaje się najważniejsze - wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy, konsument powinien mieć odpowiednią wiedzę na temat warunków oferty oraz czas do namysłu. Tymczasem Spółka tak zorganizowała proces zawierania umów, że kluczowy dokument w postaci planu leczenia, zainteresowanemu ofertą Spółki konsumentowi udostępniany był dopiero w toku rozmowy z konsultantem, kiedy to konsument otwierał przesłany pocztą elektroniczną link. Fakt, że jest to rozmowa, której termin został wcześniej umówiony z konsultantem może sugerować, że jest to zachowanie intencjonalne, będące elementem przyjętej strategii zawierania umów. Termin rozmowy był bowiem ustalany już po przygotowaniu planu leczenia i nie było jakichkolwiek przeszkód, aby dać konsumentowi możliwość zapoznania się z procesem leczenia i warunkami finansowymi wcześniej. Umożliwiłoby to konsumentowi odpowiednie przygotowanie się do rozmowy, w tym przygotowanie pytań, czy wątpliwych kwestii, które mogłyby zostać wyjaśnione. Zamiast tego konsument, który z reguły nie dysponuje specjalistyczną wiedzą z zakresu leczenia wad zgryzu zapoznał się z przebiegiem leczenia, jego spodziewanymi, pozytywnymi efektami, a w końcu z kosztem dopiero w toku rozmowy z konsultantem. W efekcie braku odpowiedniego czasu na zapoznanie się z warunkami oferowanej umowy proces decyzyjny konsumenta mógł zostać zaburzony.

Kolejnym elementem mogącym wpłynąć na proces decyzyjny konsumenta było zachowanie konsultanta podczas rozmowy. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w świadomości konsumentów rozmowa ta miała służyć przede wszystkim przedstawieniu i omówieniu planu leczenia, a nie zawarciu umowy. W jej toku jednak konsultant, który nie posiadał wykształcenia medycznego skupiał się na omawianiu korzyści z leczenia, w szczególności poprzez eksponowanie efektu końcowego symulacji zawartej w planie leczenia. Najistotniejsze jednak jest zachowanie konsultanta, gdy rozmowa przechodziła do etapu omawiania kwestii finansowych. W tym istotnym momencie konsument poddawany był presji, której celem było uzyskanie akceptacji oferty Spółki i zawarcie umowy. Z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu wynika, że w sytuacji gdy konsument dowiadywał się o wysokości wynagrodzenia z reguły następowało zawahanie i konsumenci zgłaszali chęć zastanowienia się. W odpowiedzi na to pojawiała się natychmiastowa oferta udzielenia znaczącego rabatu w wysokości ok. [informacja prawnie chroniona] zł, a gdy to nie przynosiło rezultatu i konsument nadal się wahał, pojawiała się oferta drugiego rabatu w wysokości ok. [informacja prawnie chroniona] zł. Jednocześnie podkreślany był przez konsultanta fakt, że taki wysoki rabat możliwy jest przy pierwszej rozmowie. W ocenie Prezesa Urzędu, taki przebieg rozmowy może świadczyć o tym, że pięciodniowy termin ważności oferty jest w rzeczywistości tylko zabiegiem marketingowym, a rozmowa jest nakierowana na skłonienie konsumenta do zaakceptowania oferty i zawarcie umowy w toku rozmowy z konsultantem Spółki.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki z dnia 27 listopada 2023 r. [informacja prawnie chroniona] konsumentów, którzy zawarli umowę, zaakceptowali plan leczenia w trakcie rozmowy z konsultantem lub zaraz po jej zakończeniu, a „większa część konsumentów, którzy zawarli umowę z DrSmile [informacja prawnie chroniona] miała czas na zastanowienie się, a tym samym możliwość podjęcia świadomej i wolnej od jakiejkolwiek presji decyzji". Odnosząc się do powyższej argumentacji należy wskazać, że analiza wysłanych przez Spółkę rozmów

z konsumentami pozwala na stwierdzenie, że w sytuacji, gdy konsument nie chciał podjąć decyzji w trakcie trwania rozmowy konsultant proponował najszybszy możliwy termin kolejnej rozmowy – często jeszcze tego samego dnia lub w dniu kolejnym. W związku z czym, mimo że konsumenci mieli 5 dni na zaakceptowanie planu leczenia, wywierano na nich presję czasu dążąc do jak najszybszego zawarcia przez nich umowy. Należy również podkreślić, że teoretycznie konsumenci mogli samodzielnie, w ciągu 5 dni, zawrzeć umowę poprzez kliknięcie odpowiedniego przycisku na planie leczenia. Konsultanci nalegali jednak, aby do zawarcia umowy doszło podczas kolejnej rozmowy, co prowadzi do wniosku, że chcieli mieć pewność, że konsument zawrze umowę, a w przypadku dalszego wahania się przez konsumenta, że będą mogli odpowiednio zareagować np. poprzez zaproponowanie rabatu. Wobec powyższego należy wskazać, że ww. dane przekazane przez Spółkę nie są miarodajne, a ponadto przy uwzględnieniu liczby zawartych przez Spółkę umów, nawet [informacja prawnie chroniona] z nich stanowi znaczną liczbę.

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowana praktyka jest sprzeczna z dobrymi obyczajami, przejawiającymi się w konieczności zapewnienia konsumentowi przez przedsiębiorcę uczciwych i rzetelnych warunków zapoznania się z oferowanymi warunkami umowy i umożliwienia podjęcia świadomej i wolnej od jakiejkolwiek presji decyzji. Dobre obyczaje w relacjach przedsiębiorcy z konsumentami nakazują, aby przedsiębiorca, oferując zawarcie umowy dotyczącej świadczenia o charakterze medycznym, o znaczącej wartości zobowiązania finansowego konsumenta i bez prawa do odstąpienia nie stosował środków czy zabiegów mogących zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie zawarcia umowy. Przedsiębiorca nie powinien ingerować w proces decyzyjny konsumenta poprzez tworzenie mechanizmów mających na celu skłonienie go do nawiązania stosunku umownego bez pełnego rozeznania co do warunków umowy oraz skutków jakie się z tym wiążą.

Opisana praktyka mogła mieć wpływ na podejmowane przez konsumentów decyzje na etapie zawarcia umowy. Nie ulega bowiem wątpliwości, że konsument któremu plan leczenia byłby przedstawiony wcześniej, dysponowałaby odpowiednim czasem na zapoznanie się z przebiegiem procesu leczenia, jego wymogami i kosztem. Działając z większym rozeznaniem co do warunków oferty, mając czas do namysłu oraz nie będąc poddany presji ze strony konsultanta, który najczęściej w sytuacji, gdy konsument się wahał co do kwestii zawarcia umowy, proponował mu zniżki i nakłaniał do zawarcia umowy. Ponadto, konsultanci podczas rozmów często wykorzystywali niepewności konsumentów, co do stanu ich uzębienia, przykładając dużą wagę do zapewnień o efektach końcowych i prezentowania symulacji uzębienia po udanym leczeniu. Należy podkreślić, że jak wynika z treści skarg i zawiadomień przesyłanych przez konsumentów, wielu z nich trwało w przekonaniu, że podczas rozmowy z konsultantem niezobowiązująco zapoznaje się z planem leczenia, a czas na podjęcie decyzji co do zawarcia umowy będzie miało po zakończonej rozmowie. Wobec powyższego, przesłanka wyrażona w pkt I.1. sentencji decyzji jest realizowana w niniejszej sprawie.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że ww. praktyka Spółki spełnia przesłanki, o których mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Pkt I.2. sentencji decyzji

Zgodnie z art. 21 ust. 1 u.p.k., przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie obejmuje:

1) informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 u.p.k., chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy,

2) informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k. przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta m.in. o głównych cechach świadczenia, swoich danych indentyfikacyjnych oraz o wysokości i terminach płatności ceny.

Jak stanowi art. 2 pkt 4 u.p.k., za trwały nośnik należy uznawać taki materiał lub narzędzie, które umożliwia konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtwarzanie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Oznacza to, że trwały nośnik powinien gwarantować cechy takie jak: trwałość, niezmienność i dostępność informacji przez okres właściwy dla tych informacji (realizacji umowy i roszczeń wynikających z umowy). Trwały nośnik pozwala na odtworzenie w dowolnym czasie informacji w niezmienionej postaci, bez ingerencji podmiotu, który był ich twórcą.

Na początku działalności Spółka potwierdzała zawarcie umowy w formie e-maila wysyłanego konsumentom o treści: *„Dziękujemy za zamówienie. Twoje nakładki ortodontyczne są już w produkcji. Za około 4 tygodni(-e) otrzymasz je bezpośrednio do domu.”* Od lutego 2023 r., treść e-maila została zmieniona w następujący sposób: *„Dr SMILE Wszystko, co zawiera Twój plan leczenia. Cześć, Twój wybór to plan leczenia Basic. Co przed Tobą? Twoje leczenie może rozpocząć się gdy tylko otrzymasz pudełko z nakładkami DR SMILE! Nakładki należy nosić minimum 22 godziny dziennie i zmieniać co 2 tygodnie – to wszystko. W swoim planie leczenia znajdziesz informacje, czy planowane są jakiekolwiek dodatkowe zabiegi, takie jak stripping (IPR) lub mocowania stomatologiczne. Jeśli będziesz mieć jakiekolwiek pytania, nasze centrum obsługi udzieli Ci pomocy. Czekamy na Twój nowy uśmiech!”*.

Wiadomości e-mailowe o powyższej treści zawierają jedynie informację co do faktu, że zamówienie zostało złożone, a nakładki są w produkcji i konsument może się spodziewać ich doręczenia. Nie zawierają natomiast informacji, które zgodnie z art. 12 ust. 1 u.p.k., Spółka ma obowiązek przekazać konsumentowi. Część informacji znajduje się wprawdzie w przesłanym konsumentowi w trakcie rozmowy z konsultantem (opisanej powyżej w części dotyczącej bezprawności praktyki z pkt 1 sentencji) linku ”Plan leczenia”, który jednak nie gwarantuje takich cech jak trwałość, niezmienność i dostępność informacji przez okres właściwy dla tych informacji (realizacji umowy i roszczeń wynikających z umowy). W „Planie leczenia” Spółka mogła dokonywać zmian w dowolny sposób, w dowolnym czasie, bez wiedzy i zgody konsumenta. Spółka posiadała więc instrumenty pozwalające jej na nieograniczone dodawanie bądź usuwanie treści w wysłanym konsumentowi planie leczenia. Mając na względzie okoliczność, że Spółka ma możliwość zmian w sekcji *„Ogólne informacje dotyczące leczenia nakładkami”*, uznać należy, że Spółka posiada w praktyce również możliwości bieżącej ingerencji w zamieszczane w planie leczenia treści. Nie sposób zatem uznać planu leczenia dostępnego pod linkiem za trwały nośnik w rozumieniu art. 2 pkt 4 u.p.k. Należy podkreślić, że konsument nie otrzymuje informacji, o których mowa art. 12 ust. 1 u.p.k. we właściwej, wymaganej prawem formie ani przed zawarciem umowy, ani po jej zawarciu.

W odniesieniu do wyjaśnień Spółki złożonych po wszczęciu niniejszego postępowania należy wskazać, że w trakcie analizy materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, że treść niektórych z przesłanych przez Spółkę planów leczenia w formie papierowej różni się od tych samych planów leczenia przesłanych przez Spółkę w późniejszym terminie, jak i od

dostępnych wersji elektronicznych tych planów. Na wydrukach planów leczenia wysłanych Prezesowi Urzędu widnieją linki prowadzące do elektronicznych wersji każdego z nich – tak więc do „aktualnej" wersji, do której dostęp ma konsument klikający w link zamieszczony w wiadomości mailowej. Analizując porównawczo plany leczenia poszczególnych konsumentów wysłane przez Spółkę w formie papierowej z tymi samymi planami leczenia dostępnymi w wersji elektronicznej można zauważyć, iż doszło do modyfikacji warunków zawartych w ww. planach. Wydruk planu leczenia (wykonany przez Spółkę dnia 23 grudnia 2022 r.) przekazany przez Spółkę w sekcji *„Ogólne informacje dotyczące leczenia nakładkami"* zawiera 8 punktów, natomiast aktualnie ten sam plan leczenia dostępny pod tożsamym linkiem zawiera 11 punktów, w tym nowo dodane punkty: „5. STAŁY RETAINER", „8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY" oraz „10. REFINEMENT – LECZENIE UZUPEŁNIAJĄCE"(vide: strony 18-20 niniejszej decyzji). W związku z czym, za nieprawdziwe należy uznać twierdzenie Spółki zgodnie, z którym *„(…) wiadomości wysyłane do przeznaczonych dla konsumentów skrzynek poczty elektronicznej znajdujących się na stronie internetowej pozostają w nich w niezmienionej formie i nie są usuwane przez okres właściwy do celów informacji dla tych konsumentów, dzięki czemu można mieć w nie wgląd oraz odtworzyć je elektronicznie w niezmienionej postaci lub wydrukować"*, bowiem w rzeczywistości Spółka wprowadzała zmiany do wysłanych już konsumentom planów leczenia (vide: pismo Spółki z dnia 27 listopada 2023 r., k. 48 akt post. zik).

Z zebranego materiału dowodowego wynika, że plany leczenia mogły być dowolnie modyfikowane przez Spółkę już po wysłaniu odpowiedniego linku do konsumenta, tak więc konsument nie miał żadnej gwarancji, że pozostaną one w niezmienionej formie.

Mając na względzie powyższe należy uznać, że Spółka nie potwierdzała treści proponowanej umowy z zachowaniem wymogów gwarantujących cechy trwałego nośnika, o którym mowa w art. 2 ust. 4 u.p.k., ani, co istotne, nie przekazywała tych informacji przed zawarciem umowy na tym nośniku, w związku z powyższym należy uznać, że praktyka Spółki narusza art. 21 ust. 1 pkt 1 u.p.k.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Zakwestionowane powyżej działania Spółki mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanej przez Spółkę praktyki. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (chociażby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Praktyka z pkt 1 niniejszego postanowienia mogła zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy. Nieprzekazanie konsumentowi treści umowy przed rozmową z konsultantem, która nakierowana jest na zaakceptowanie oferty

Spółki i zawarcie umowy, pozbawia go możliwości swobodnego zapoznania się z jej treścią i podjęcia swobodnej decyzji, co do zawarcia umowy, co może powodować wprowadzenie konsumenta w błąd na etapie przedkontraktowym. Spółka w sposób uciążliwy nakłaniała konsumentów do zawarcia umów wielokrotnie wywierając na nich presję czasu oraz stosują techniki manipulacyjne. Szczególnie podkreślić należy, że w związku z ww. praktyką Spółki, uzyskanie przez konsumenta informacji dotyczącej braku możliwości odstąpienia od umowy było utrudnione, bo konsultanci nie poruszali tej kwestii, a uwaga konsumenta była kierowana przede wszystkim na spodziewane spektakularne skutki stosowania nakładek, a w razie potrzeby na wysokie rabaty. Co za tym idzie ww. praktyka mogła wpływać na ekonomiczne interesy konsumentów.

Praktyka z pkt 2 niniejszego postanowienia mogła naruszać przede wszystkim interesy konsumentów na etapie wykonania umowy. Brak przekazania konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku, może powodować brak możliwości przechowywania i odtwarzania przechowywanych informacji (istotnych elementów umowy) w niezmienionej postaci przez cały czas trwania umowy. Co za tym idzie ww. praktyka mogła wpływać zarówno na ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie skutkami działań Spółki dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów – wszyscy konsumenci, z którymi skontaktował się konsultant Spółki, którzy w trakcie rozmowy z nim zdecydowali się na kliknięcie przycisku „*zamawiam z obowiązkiem zapłaty*" i w ten sposób zawarli ze Spółką umowę. Stosowane przez Spółkę praktyki nie dotyczą zindywidualizowanego kręgu osób. Potencjalnie każdy użytkownik Internetu mógł zainteresować się reklamą Spółki, zarejestrować na wizytę w gabinecie partnerskim, a następnie podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem zawrzeć umowę, nie mając uprzednio możliwości zapoznania się z jej istotnymi elementami. Nie mamy tutaj również do czynienia z sytuacją, w której Spółka występowała ze swoją ofertą do poszczególnych, zindywidualizowanych konsumentów z osobna. W konsekwencji, podejrzewać należy, iż w niniejszym przypadku, to potencjalnie nieoznaczona z góry grupa konsumentów mogła skorzystać z oferty Spółki i tym samym działania Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Uwzględniając powyższe, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

Wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k.

W toku postępowania Przedsiębiorca wniósł o wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.k. i złożył zobowiązanie którego treść została przytoczona we wcześniejszej części decyzji. Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Natomiast, w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Wykładnia ww. przepisu prowadzi do wniosku, że realizacja złożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania powinna prowadzić do wyeliminowania zarzuconej mu praktyki względnie – w przypadku zaniechania praktyki – jej trwających skutków.

Obowiązujące przepisy nie nakładają na Prezesa UOKiK obowiązku wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarzają mu prawną możliwość wydania takiej decyzji, o ile - w uznaniu Prezesa UOKiK – taki sposób zakończenia sprawy będzie wystarczający do

realizacji celów określonych w u.o.k.k. Rozpatrując zobowiązanie przedsiębiorcy, Prezes UOKiK korzysta więc z uznania administracyjnego.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie nie było wystarczających podstaw do uwzględnienia ww. wniosku. Zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny potwierdza stosowanie przez Spółkę obu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które cechuje wysoka szkodliwość w obrocie z konsumentami.

Oceniając propozycję zobowiązania Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, że zaproponowane przysporzenie nie zmienia w znaczący sposób sytuacji konsumentów. Należy podkreślić, że Spółka nie podjęła realnej próby oszacowania grupy konsumentów dotkniętych skutkami stosowanych praktyk. Propozycja przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę dotyczyła bowiem wyłącznie [informacja prawnie chroniona] konsumentów, którzy we wskazanych przez Spółkę okresach zawarli umowę oraz złożyli wniosek o odstąpienie do umowy, a wniosek ten nie został rozpatrzony pozytywnie. Nie uwzględniono jednak interesu tych konsumentów, którzy mogli podjąć decyzję o pozostaniu klientami Spółki w wyniku m.in. uzyskania informacji o braku możliwości odstąpienia od umowy na infolinii bądź na stronie Spółki. Ponadto wysokość proponowanego przysporzenia była ograniczona do [informacja prawnie chroniona] , co stanowi zaledwie [informacja prawnie chroniona] średniej ceny planu leczenia wskazanej przez Spółkę (vide: pismo Spółki z dnia 27 listopada 2023 roku, k. 41 akt postępowania zik).

Podkreślić należy również, że w zakresie praktyki opisanej w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji (tj. nieprzekazywania konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, na trwałym nośniku) Spółka zaproponowała wysłanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę od dnia 1 lipca 2021 r. do dnia 11 września 2023 r., wiadomości mailowej z załączonym planem leczenia w formie umożliwiającej jego pobranie. Należy wskazać, że w okresie 01.07.2021r.-30.08.2023 r. Spółka zawarła blisko [informacja prawnie chroniona] umów z konsumentami, którzy nigdy nie otrzymali potwierdzenia treści proponowanej umowy z zachowaniem odpowiednich wymogów trwałości nośnika. Względem tych konsumentów, o ile nie złożyli wniosku o odstąpienie od umowy, który to nie został rozpatrzony pozytywnie, nie zaproponowano żadnej formy rekompensaty. Fakt, że Spółka zobowiązuje się do wysłania tym konsumentom planów leczenia w formie umożliwiającej ich pobranie nie wpłynie w sposób istotny na sytuację konsumentów, w szczególności tych którzy zakończyli już leczenie w ramach usług świadczonych przez DrSmile. Uwzględniając powyższe oraz charakter stosowanych przez Spółkę praktyk, Prezes Urzędu uznał, że brak jest wystarczających podstaw do wydania decyzji zobowiązującej w niniejszej sprawie.

Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (pkt II sentencji Decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 u.o.k.k., w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu wobec Spółki środka usunięcia trwających skutków przypisanej jej praktyki w postaci zamieszczenia stosownego komunikatu o niniejszej decyzji na stronie internetowej https://drsmile.pl/.

Nałożony środek, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Spółki. Posiadając taką wiedzę, będą oni mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia swoich indywidualnych roszczeń. Ponadto, w przypadku uprawomocnienia się decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów. Umożliwi to

zapoznanie się z treścią decyzji Prezesa Urzędu wszystkim uczestnikom rynku, zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom oraz pozwoli na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jakie praktyki zostały zakwestionowane, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa Urzędu.

W tym miejscu wskazać należy, iż z punktu widzenia interesu publicznego – istotne jest to, aby zastosować skuteczny sposób dotarcia do konsumentów, którzy mogli podjąć decyzję dotyczącą umowy, której nie podjęliby gdyby nie przedmiotowe działanie Przedsiębiorcy. Wskazany w decyzji środek usunięcia skutków pozostaje w korelacji z przypisanymi Spółce naruszeniami i zmierza do usunięcia trwających skutków naruszenia. Wyznaczony termin 14 dni dla publikacji na stronie internetowej jest wystarczający dla skutecznej realizacji ww. obowiązku.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia ma natomiast za zadanie zapewnić ich widoczność i czytelność. Równocześnie zakres nałożonych obowiązków jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie będzie dla podmiotu uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m. in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym.[3]

Jak zauważa się w doktrynie, *„na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję[4], ostateczna decyzja uznająca praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU[5]”*. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu Sądu Najwyższego[6] W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z 23.7.2008 r. wskazującą, że *„ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu powszechnego wiążąca”. W doktrynie podkreśla się, że „SN uznał prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów”.*

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji decyzji.

Kara pieniężna (pkt III sentencji Decyzji)

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby

[3] Vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),)
[4] Zob. uchw. SN z 23 lipca 2008 r., III CZP 52/08, Legalis.
[5] A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 789, 795
[6] III SK 61/14, Legalis.

nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 u.o.k.k. stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Na wezwanie Prezesa Urzędu do przedstawienia informacji o wysokości osiągniętego przez nią obrotu w roku 2023, pismem z dnia 31 stycznia 2024 r. Spółka przedstawiła wstępny rachunek zysków i strat wraz z tłumaczeniem przysięgłym sporządzony dnia 31 stycznia 2024 r. Przedstawiony przez Spółkę wydruk nie spełnia wymogów dowodu na wysokość obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. Stosownie do art. 45 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2023 r. poz. 120) rachunek zysków i strat stanowi część sprawozdania finansowego jednostki. Za dowód wiarygodny i niezbędny do ustalenia wysokości obrotu, o którym mowa w art. 106 ust. 1 u.o.k.k., uznać należało zatem dane zawarte w zatwierdzonym sprawozdaniu finansowym Spółki, którego częścią jest rachunek zysków i strat. Zgodnie bowiem z art. 12 ust. 4 ustawy o rachunkowości ostateczne zamknięcie i otwarcie ksiąg rachunkowych jednostki kontynuującej działalność powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 15 dni od dnia zatwierdzenia sprawozdania finansowego za rok obrotowy. Oznacza to, że jeśli potem zostaną ujawnione błędy lub zdarzenia dotyczące danego roku obrotowego to muszą być one ujęte w księgach rachunkowych na kolejny rok obrotowy. Zatwierdzenie sprawozdania finansowego oznacza zatem zamknięcie drogi do dokonywania jakichkolwiek zmian w księgach rachunkowych roku, którego sprawozdanie finansowe dotyczy, jak i w samym sprawozdaniu finansowym.

Dla sytuacji, w której przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, w art. 106 ust. 7 ustawy przewidziano, że Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.

Obrót DrSmile w roku 2022 r. wynosił [informacja prawnie chroniona] . Uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 29 grudnia 2023 r., tj. 4,3480 zł, obrót Spółki z roku 2022 stanowi po zaokrągleniu [informacja prawnie chroniona] (stosownie do art. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). [informacja prawnie chroniona]

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Spółkę kar pieniężnych za ich stosowanie.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 u.o.k.k. te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu 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.).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Przy nakładaniu kar Prezes Urzędu uwzględnił, że obie zarzucone Spółce praktyki mają charakter umyślny.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Spółka celowo zorganizowała proces zawierania z konsumentami umów na odległość w sposób mający utrudnić lub uniemożliwić konsumentom zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy, w tym z informacją o braku uprawnienia do odstąpienia od tak zawartej umowy. Spółka musiała zdawać sobie sprawę, że konsumenci poddani presji czasu i technikom manipulacyjnym nie będą w stanie dostatecznie zapoznać się z umową. Należy podkreślić, że wysyłanie konsumentom planu leczenia, stanowiącego jednocześnie ofertę zawarcia umowy ze Spółką, dopiero na etapie rozmowy z konsultantem jednoznacznie wskazuje, iż był to przyjęty przez DrSmile element strategii zawierania umów. Termin rozmów był bowiem ustalany z wyprzedzeniem i co najważniejsze już po przygotowaniu planu leczenia, a co za tym idzie, Spółka mogła udostępnić ww. plan konsumentowi wcześniej. W ten sposób konsument miałby zapewniony odpowiedni czas na zapoznanie się z procesem leczenia, kosztami, czy na przygotowanie pytań w celu wyjaśnienia ewentualnych wątpliwości. Wobec powyższego, należy uznać, że działania Spółki miały charakter intencjonalny. Spółka bowiem świadoma konsekwencji swoich zachowań, zorganizowała proces zawierania umów w sposób uniemożliwiających bądź utrudniający konsumentom swobodne podjęcie decyzji w zakresie zawarcia umowy na konkretnych, proponowanych przez DrSmile, warunkach.

Ponadto, wskazaną okoliczność potwierdzają napływające do Urzędu skargi konsumentów. Zwraca przy tym uwagę fakt, że Spółka pomimo napływających sygnałów z rynku nie wprowadziła w tym zakresie zmian.

W ocenie Prezesa Urzędu, umyślny charakter miała również druga z zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk. Spółka musiała bowiem zdawać sobie sprawę, jaki efekt uzyska poprzez wysyłanie konsumentom planów leczenia w formie linku. Należy zwrócić uwagę, że Spółka dokonywała zmian w planach leczenia już wysłanych konsumentom (vide: str. 17 niniejszej decyzji), w związku z czym musiała być świadoma posiadania instrumentów

umożliwiających jej nieograniczone możliwości modyfikowania treści wysłanego już planu leczenia. Należy również podkreślić, że Spółka jako podmiot profesjonalny powinna znać i wywiązywać się z ciążących na niej ustawowo obowiązków, takich jak obowiązek przekazywania konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, na trwałym nośniku. Jest to jeden z podstawowych obowiązków przedsiębiorcy zawierającego z konsumentami mowy na odległość, dlatego brak podstaw do uznanie, że Spółka działała w tym zakresie nieumyślnie.

Podsumowując, należy podkreślić, że zakwestionowane praktyki Spółki są przemyślane. Są one nakierowane na pozyskanie jak największej liczby potencjalnych klientów i uzyskania jak największego poziomu sprzedaży. Nie jest przy tym możliwe, aby Spółka, nie zdawała sobie sprawy z konsekwencji podejmowanych działań. Mając na uwadze powyższe okoliczności, nie sposób twierdzić, że Spółka w zakresie opisanych praktyk naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami.

Przy ustaleniu wysokości kar Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Pkt III.1. sentencji decyzji

Przypisana Spółce w pkt I.1. sentencji decyzji praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów stanowi jednocześnie nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na organizowaniu procesu zawierania z konsumentami umów na odległość, od których konsumentom nie przysługuje prawo do odstąpienia, w taki sposób, że przygotowany wcześniej plan leczenia, stanowiący jednocześnie ofertę zawarcia umowy ze Spółką był przesyłany konsumentom dopiero w trakcie zainicjowanej przez Spółkę rozmowy telefonicznej z konsultantem, podczas której stosowane były przez konsultanta techniki manipulacyjne oraz wywierana była na konsumentach presja w celu natychmiastowego podjęcia przez nich decyzji co do akceptacji przesłanej oferty i zawarcia umowy, a przez to uniemożliwienie lub utrudnienie zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy, w tym z informacją o braku uprawnienia do odstąpienia od tak zawartej umowy.

Praktyka ta ujawnia się zatem na etapie przedkontraktowym, którego istotą jest zachowanie przedsiębiorcy ukierunkowane na skłonienie jak największej liczby potencjalnych klientów do zawarcie umowy o świadczenie usług.

Oceniając stopień szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił, że sposób organizacji procesu zawierania z konsumentami umów na odległość mógł uniemożliwić bądź utrudnić przeciętnemu konsumentowi dostateczne zapoznanie się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy. Mogło to mieć wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy, której w przeciwnym razie by nie podjęli. Uznać bowiem należy, że konsumenci mając możliwość zapoznania się z ofertą Spółki prezentowaną w sposób uczciwy i rzetelny, pozbawiony technik manipulacyjnych, czy presji czasu, mogliby zrezygnować z zawarcia umowy ze Spółką i skorzystać z oferty innych Spółek oferujących tożsame usługi.

Bez wątpienia opisana w pkt I.1. sentencji praktyka mogła również godzić bezpośrednio w interesy ekonomiczne konsumentów, którzy nie mając możliwości rzetelnego zapoznania się z ofertą Spółki zawarli umowę o znaczącej wartości finansowej i bez prawa do odstąpienia. Potwierdzenie tej okoliczności odnaleźć można w napływających do Urzędu skargach, z których wynika, że konsumenci byli poddawaniu licznym środkom i zabiegom, wpływającym negatywnie na ich zachowania rynkowe na etapie zawierania umowy.

Ważąc kwotę bazową omawianej praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił także okres jej stosowania przez Spółkę. Na podstawie informacji uzyskanych od Spółki uznać należy, że zakwestionowana praktyka stosowana była przez Spółkę od początku oferowania swoich

produktów tj. od dnia 1 lipca 2021 r. do dnia 12 września 2023 r., kiedy to zaprzestała zawierania umów z polskimi konsumentami, a zatem miała ona charakter długotrwały.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [informacja prawnie chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. tj. [informacja prawnie chroniona] zł.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Dokonując kalkulacji, Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał umyślność stwierdzonego naruszenia (co zostało rozwinięte powyżej) oraz jego znaczny zasięg terytorialny. Podkreślenia wymaga, że Spółka kierowała swą ofertę do użytkowników Internetu z całego kraju, a zatem zasięg terytorialny praktyki był bardzo duży. W konsekwencji, wskazane okoliczności uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o [informacja prawnie chroniona] (odpowiednio: [informacja prawnie chroniona] w związku z umyślnością, [informacja prawnie chroniona] w związku ze znacznym zasięgiem terytorialnym).

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał zaniechanie stosowania przez Spółkę praktyki. Okoliczność ta przesądziła o obniżeniu kwoty kary o [informacja prawnie chroniona].

Uwzględniając wszystkie okoliczności obciążające i łagodzące, ustaloną kwotę bazową należało podwyższyć o [informacja prawnie chroniona],do kwoty [informacja prawnie chroniona] zł.

Biorąc pod uwagę powyższe, za praktykę opisaną w pkt I.1. sentencji decyzji Prezes Urzędu, po zaokrągleniu kwoty bazowej, nałożył na Spółkę karę w wysokości 2.150.359,00 zł, co stanowi [informacja prawnie chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. oraz [informacja prawnie chroniona] maksymalnego wymiaru kary.

Pkt III.2. sentencji decyzji

Oceniając stopień szkodliwości drugiej praktyki (pkt I.2. sentencji decyzji) polegającej na nieprzekazywaniu konsumentom potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, na trwałym nośniku, o którym mowa w art. 2 ust. 4 u.p.k., Prezes Urzędu uwzględnił, że Spółka nie wywiązywała się z podstawowych obowiązków nałożonych ustawowo na przedsiębiorcę zawierającego umowy na odległość z konsumentami. Omawiana praktyka bezpośrednio godziła w interesy ekonomiczne i pozaekonomiczne konsumentów korzystających z usług Spółki, bowiem pozostawia DrSmile możliwość dokonywania dowolnych zmian w „Planie leczenia" konsumenta bez jego wiedzy i zgody. Z ustaleń postepowania wynika także, że korzystała z tej możliwości. W konsekwencji konsument nie miał gwarantowanej pewności co do obowiązującej go wersji umowy oraz swoich praw i obowiązków z niej wynikających. Z uwagi na powyższe należy uznać, że stopień szkodliwości ww. praktyki był znaczny.

Ważąc kwotę bazową omawianej praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił także okres jej stosowania przez Spółkę. Na podstawie informacji uzyskanych od Spółki uznać należy, że zakwestionowana praktyka stosowana była przez Spółkę od początku oferowania swoich produktów tj. od dnia 1 lipca 2021 r. do dnia 12 września 2023 r., kiedy to zaprzestała zawierania umów z polskimi konsumentami. Należy zatem wskazać, że praktyka miała charakter długotrwały i dotyczyła wszystkich klientów Spółki.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [informacja prawnie chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. tj. [informacja prawnie chroniona] zł.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Dokonując kalkulacji, Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał umyślność stwierdzonego naruszenia (co zostało opisane powyżej) oraz jego znaczny zasięg terytorialny. Podkreślenia wymaga, że Spółka kieruje swą ofertę do użytkowników Internetu z całego kraju, a zatem zasięg terytorialny praktyki jest bardzo duży. W konsekwencji, wskazane okoliczności uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o [informacja prawnie chroniona] (odpowiednio: [informacja prawnie chroniona] w związku z umyślnością, [informacja prawnie chroniona] w związku ze znacznym zasięgiem terytorialnym). Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał zaniechanie stosowania przez Spółkę praktyki. Okoliczność ta przesądziła o obniżeniu kwoty kary o [informacja prawnie chroniona].

Uwzględniając wszystkie okoliczności obciążające, ustaloną kwotę bazową należało podwyższyć o [informacja prawnie chroniona] , do kwoty [informacja prawnie chroniona] .

Biorąc pod uwagę powyższe, za praktykę opisaną w pkt I.2. sentencji decyzji Prezes Urzędu, po zaokrągleniu kwoty bazowej, nałożył na Spółkę karę w wysokości 632.458,00 zł, co stanowi [informacja prawnie chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. oraz [informacja prawnie chroniona] maksymalnego wymiaru kary.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone kary są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kary te pełnią przede wszystkim funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest ponadto ich walor wychowawczy, odstraszający dla innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.k. karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji decyzji.

Koszty postępowania (pkt IV sentencji decyzji)

Art. 77 ust. 1 u.o.k.k. przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest zobowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 tej ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 – dalej: k.p.a.). Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Jednocześnie, zgodnie z art. 263 § 1 i 2 k.p.a., do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., koszty spowodowane oględzinami na miejscu, koszty doręczenia stronom pism urzędowych, a także koszty mediacji. Organ administracji publicznej może zaliczyć do kosztów postępowania także inne koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy.

Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism Spółce, w wysokości 16,30 zł.

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 uprawomocnienie się decyzji.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji decyzji.

Pouczenia

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479^{28} § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm.) 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu (ul. Zielona 8, 61-851 Poznań).

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479^{32} § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, Spółce 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu (ul. Zielona 8, 61-851 Poznań).

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1144 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego, 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. 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.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger