

Kontrola prywatnych domów opieki była prowadzona w 2014 r i objęła placówki w dwóch województwach na północy kraju. Dalsze etapy badania obejmą placówki w całym kraju.

Prywatne placówki świadczące usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych, przewlekle chorych lub w podeszłym wieku działają równoległe z instytucjami publicznymi i realizują zadania odpowiadające świadczeniom z zakresu pomocy społecznej.

Urząd przeprowadził kontrole wzorców umów, w oparciu o które domy opieki zawierają z konsumentami umowy. Badanie było prowadzone w województwie pomorskim i zachodniopomorskim, objęło 34 przedsiębiorców i ponad 60 wzorców umów. Blisko 61 proc. z nich wzbudziło zastrzeżenia. W bieżącym roku UOKiK planuje rozszerzyć kontrole na całą Polskę.

UOKiK wystąpił do przedsiębiorców z wezwaniem do zmiany stosowanych wzorców umów. W większości przypadków nieprawidłowości w zakwestionowanych postanowieniach zostały wyeliminowane z wzorców umów.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze nieprawidłowości zidentyfikowane podczas badania:

1. Zastrzeganie możliwości rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym

76,5 proc. skontrolowanych przedsiębiorców przewidywało możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieterminowego uiszczenia opłat za opiekę. Tymczasem, uwzględniając ochronę praw osób korzystających z usług placówki, rozwiązanie umowy z powodu zaległości płatniczych powinno być poprzedzone wezwaniem do zapłaty, wyznaczeniem dodatkowego terminu i pouczeniem o konsekwencji niespełnienia tego obowiązku. W niektórych przypadkach wystarczającym powodem do natychmiastowego rozwiązania umowy miało być pogorszenie stanu zdrowia i kondycji psychicznej podopiecznego. W ocenie Urzędu postanowienia te godziły w dobre obyczaje, zwłaszcza, gdy pociągały za sobą konieczność niemalże jednoczesnego opuszczenia placówki przez osoby wymagające opieki.

2. Niezwracanie pieniędzy w przypadku niezrealizowania usługi

Prawo do zatrzymywania opłat wniesionych z góry, gdy usługa nie została w całości zrealizowana zastrzegano 71 proc. skontrolowanych przedsiębiorców. Przykładem może być postanowienie: w przypadku śmierci Pensjonariusza (...) opłata miesięczna nie podlega zwrotowi. Warto pamiętać, że usługodawca nie może odmówić konsumentowi lub jego spadkobiercom zwrotu zapłaty za niewykorzystane świadczenia. Może jedynie zatrzymać kwotę odzwierciedlającą wartość rzeczywiście wykonanej usługi.

3. Jednostronne zmiany ceny usługi

56 proc. domów opieki przewidywało możliwość podwyższenia wynagrodzenia (np. w przypadku pogorszenia się stanu zdrowia pensjonariusza). Tymczasem zgodnie z prawem każda zmiana umowy wymaga zgody konsumenta.

4. Wyłączenie odpowiedzialności za szkody na osobie

Dom (...) nie odpowiada za upadki Mieszkańców oraz za inne urazy wynikłe na skutek samowoli podopiecznego – te i podobne postanowienia stosowało blisko 24 proc. skontrolowanych domów opieki.

Prawem konsumenta jest możliwość ubiegania się o rekompensatę za poniesioną szkodę. Gdy kwestia winy nie jest jednoznacznie przesądzona, orzeka o niej sąd. Z tego względu przedsiębiorcy nie wolno wyłączać odpowiedzialności za szkody na osobie.

5. Wyłączenie odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w domu opieki

Obowiązkiem domu opieki jest stworzenie możliwości zapewnienia bezpieczeństwa rzeczy osobistych. Niedozwolone są więc postanowienia, takie jak: Placówka nie bierze odpowiedzialności za pieniądze, biżuterię, pamiątki rodzinne. Stosowało je 21 proc. skontrolowanych przedsiębiorców.

6. Wygórowane kary umowne

Za niewłaściwe wykonywanie umowy przedsiębiorca może pobierać opłaty dodatkowe – jest to zgodne z prawem. Opłaty te nie powinny jednak być nadmiernie wygórowane, tzn. przysparzać przedsiębiorcy nadmiernych zysków kosztem konsumentów. Do takich przypadków dochodziło w przypadku 15 proc. skontrolowanych domów opieki. Zdarzało się, że wynosiła ona nawet 300 zł za każdy dzień opóźnienia.

Klauzule niedozwolone - informacje dla konsumentów

UOKiK informuje, że jeśli planujemy skorzystać z usług świadczonych przez przedsiębiorców prowadzących placówki opiekuńcze, należy pamiętać, że pobyt osoby niepełnosprawnej, chorej lub w podeszłym wieku w takiej placówce powinien być zawsze poprzedzony zawarciem umowy cywilnoprawnej. Przed jej podpisaniem należy dokładnie zapoznać się z postanowieniami umownymi, jak i zapisami regulaminu czy statutu placówki, jeśli takie obowiązują. Zapoznając się z umową o świadczenie usług opieki całodobowej należy zwrócić uwagę, czy nie zawiera ona postanowień, które kształtują zobowiązania stron umowy w sposób niekorzystny dla konsumentów. Jeśli tak jest, należy poinformować przedsiębiorcę o występującym naruszeniu, a gdy ten nie wyrazi zgody na zmianę treści umowy, warto rozważyć wybór innej placówki opiekuńczej.

Warto wiedzieć, że jeśli umowa, którą już podpisałeś, zawiera niedozwolone postanowienia, to takie klauzule nie obowiązują. Wówczas należy poinformować o tym przedsiębiorcę. Natomiast jeżeli przedsiębiorca nie przychylił się do tego stanowiska, można zwrócić się po pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub jednej z organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, infolinia 800 889 866).

Źródło: UOKiK