

Blisko 90 proc. przedsiębiorców stosowało niedozwolone postanowienia w umowach z pensjonariuszami – alarmuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawdził wzorce umów stosowane w prywatnych domach opieki. Kontrola prowadzona była w całym kraju i objęła niemal 40 proc. spośród wszystkich placówek tego typu. Blisko 90 proc. przedsiębiorców stosowało niedozwolone postanowienia

Jak podaje Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, obecnie w domach opieki przebywa ok. 80 tys. osób. Ponad 14 tys. miejsc dysponują placówki prywatne, których działa w Polsce około 200.

Uwzględniając rosnące znaczenie prywatnych domów opieki, UOKiK przeprowadził kontrole wzorców umów w tego typu ośrodkach. Badanie było prowadzone od 2014 r., objęło wszystkie województwa i ponad 180 wzorców umów stosowanych przez 72 przedsiębiorców.

Większość z nich stosowała postanowienia umowne, które wzbudziły zastrzeżenia Urzędu. Najczęściej dotyczyły one możliwości natychmiastowego rozwiązania umowy, zatrzymywania zapłaty za niezrealizowane usługi lub jednostronnej zmiany warunków przebywania w domu opieki.

W wyniku kontroli UOKiK wszczął 15 postępowań wyjaśniających i skierował do przedsiębiorców blisko 80 wystąpień z wezwaniem do zmiany stosowanych wzorców umów. W większości przypadków zakwestionowane postanowienia zostały wyeliminowane. Urząd objął rynek domów opieki stałym monitoringiem i planuje kolejne kontrole.

Oto najważniejsze nieprawidłowości, które wzbudziły zastrzeżenia UOKiK:

1. **Możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym**

83 proc. skontrolowanych przedsiębiorców (60) przewidywało możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieterminowego uiszczenia opłat za opiekę. Przykładowo (pisownia oryginalna): *W przypadku niewniesienia przez Pensjonariusza opłaty za pobyt w terminie, określonym w § 4, Świadczeniodawca uprawniony jest do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, czyli ze skutkiem natychmiastowym.* 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 zastrzegало 62 proc. (45) skontrolowanych przedsiębiorców, np.: *Dom nie przewiduje możliwości zwrotu opłaty za pobyt w przypadku rezygnacji z niezachowaniem okresu wypowiedzenia umowy. Dotyczy to także wypadków losowych bez względu na długość ich trwania np. śmierć.*

Warto pamiętać, że usługodawca nie może odmówić konsumentowi lub jego spadkobiercom zwrotu zapłaty za niewykorzystane świadczenia. Ma prawo jedynie zatrzymać kwotę odzwierciedlającą wartość rzeczywiście wykonanej usługi.

3. **Zmiana ceny usługi bez zgody konsumenta lub treści umowy bez prawa do jej wypowiedzenia**

51 proc. (37) domów opieki przewidywało możliwość podwyższenia wynagrodzenia, zastrzegając np.: *Wysokość wynagrodzenia (...) może ulec zmianie, nie częściej niż 2 razy w roku. Zmiana wynagrodzenia następuje od następnego miesiąca po pisemnym powiadomieniu o tym fakcie Zleceniodawcy i nie stanowi zmiany umowy.* W przypadku 8 proc. (6) skontrolowanych przedsiębiorców Urząd kwestionował też postanowienia umowne, które przewidywały możliwość jednostronnej zmiany warunków zamieszkiwania w placówce, np.: *W ramach niniejszego Regulaminu mogą być wydawane przepisy bardziej szczegółowe regulujące zakres praw i obowiązków Pensjonariusza.*

Tymczasem, zgodnie z prawem, gdy zmianie ulegają warunki umowy, konsument ma prawo ją wypowiedzieć lub nie zaakceptować nowych zasad i oczekiwać od przedsiębiorcy jej wykonywania na ustalonych wcześniej warunkach.

4. **Wyłączenie odpowiedzialności za szkody na osobie lub za rzeczy pozostawione w domu opieki**

Dom nie prowadzi opieki indywidualnej w związku z tym nie odpowiada za upadki Mieszkańców oraz za inne urazy wynikłe na skutek samowoli podopiecznego- te i podobne postanowienia stosowało 20 proc. (14) skontrolowanych domów opieki. Tymczasem, 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.

Obowiązkiem domu opieki jest też stworzenie możliwości zapewnienia bezpieczeństwa rzeczy osobistych. Niedozwolone są więc postanowienia, takie jak: *Placówka nie bierze odpowiedzialności za pieniądze, biżuterię, pamiątki rodzinne.* Stosowało je 37 proc. (27) skontrolowanych przedsiębiorców.

5. **Wygórowane kary umowne lub odsetki**

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 17 proc. (12) skontrolowanych domów opieki. Zdarzało się, że opłata wynosiła nawet 150 zł za każdy dzień opóźnienia.

Źródło: [UOKiK](#)