

Prezes UOKiK postawił Rapiomed Group zarzuty wprowadzania konsumentów w błąd w sprawie konsultacji lekarskich online. Pacjenci skarżyli się na brak kontaktu z lekarzem, brak zwrotu opłat po odmowie wystawienia recepty czy konsultacji oraz ograniczoną komunikację. Urząd kwestionuje też deklarowane czasy realizacji usług. Spółce grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu.

Konsumenci potrzebujący szybkiej pomocy medycznej online mogli zostać wprowadzeni w błąd. Prezes UOKiK postawił spółce Rapiomed Group, operatorowi serwisów Receptomat.pl i l4.pl oraz aplikacji Receptomat, zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Lekarz nie zadzwonił?

Główny zarzut dotyczy sposobu świadczenia usług. Przedsiębiorca w materiałach reklamowych w serwisie Receptomat oraz we wzorcach umów obiecywał „telefoniczny kontakt z lekarzem” lub „konsultację lekarską”. Według ustaleń UOKiK, niejednokrotnie ograniczało się to jedynie do analizy formularza medycznego.

W skargach wpływających do Urzędu oraz opiniach publikowanych w internecie konsumenci wskazywali na:

- brak kontaktu po opłaceniu usługi: pacjenci byli zapewniani o telefonicznym kontakcie lekarza, po czym wniosek bywał rozpatrywany bez zapowiadanej rozmowy telefonicznej, wyłącznie na podstawie formularza;
- utratę pieniędzy: serwisy pobierały opłaty z góry za gotowość do wystawienia e recepty lub L4, a po odmowie pacjenci nie otrzymywali zwrotu środków, lecz kupony zniżkowe na kolejne wizyty;
- zablokowaną komunikację: konsumenci mogli porozumiewać się za pomocą czatu, jednak zastosowane w nim rozwiązania uniemożliwiały im swobodne opisanie problemu, ograniczając ich jedynie do wyboru odpowiedzi „tak” lub „nie”.

– *Oferowanie fikcyjnych konsultacji medycznych pod pozorem szybkiej i profesjonalnej pomocy jest niedopuszczalne. Osoby płacące za poradę lekarską mają prawo oczekiwać, że ją otrzymają. Tymczasem ze skarg wynika, że konsultacja niejednokrotnie sprowadzała się do jednostronnej analizy wypełnionego formularza, bez zapowiadanego kontaktu telefonicznego i rozmowy z lekarzem* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Reklamowe obietnice kontra regulaminowe realia

Urząd kwestionuje również informacje o czasie realizacji usług telemedycznych i wystawiania e-recept. Zgodnie z informacjami na stronach internetowych oraz w sekcjach FAQ serwisów Receptomat.pl i l4.pl, powinien wynosić on „do 120 minut (zazwyczaj około 5 minut)” lub „do 240 minut”. Tymczasem regulaminy przewidywały terminy sięgające nawet 48 godzin.

Dodatkowo, informując w reklamach o terminie realizacji usługi, spółka stosowała w aplikacjach i na stronach internetowych hasło „jak najszybciej”. Nie było jednak informacji, w jaki sposób oblicza ten czas.

Konsekwencje

Czy pacjenci byli wprowadzani w błąd? UOKiK wszczął postępowanie

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: piątek, 03, lipiec 2026 07:18

Alicja Cisowska

Odsłony: 470

Jeśli zarzuty się potwierdzą, Prezes UOKiK może nakazać zaniechanie kwestionowanych praktyk i nałożyć na Rapiomed Group karę finansową w wysokości do 10 proc. obrotu.

Źródło: UOKiK