BLISKO 3,5 MLN ZŁ KARY DLA DR SMILE

* **Dr Smile został ukarany przez Prezesa UOKiK za sposób zawierania umów z konsumentami, niepotwierdzanie ich na trwałym nośniku oraz stosowanie klauzuli abuzywnej.**
* **Konsultanci spółki wykorzystywali presję czasu i techniki manipulacyjne, namawiając do natychmiastowego podpisania umowy.**
* **Przedsiębiorca ma zapłacić łącznie prawie 3,5 mln zł kary.**

**[Warszawa, 7 marca 2024 r.]** Spółka Dr Smile Polska oferowała korektę wad zgryzu poprzez stosowanie wyprodukowanych na zamówienie, spersonalizowanych nakładek prostujących zęby. Takich produktów nie można zwrócić, ponieważ są dostosowywane do konkretnego konsumenta. Klienci spółki poprzez jej stronę internetową rejestrowali wizytę w jednym z partnerskich gabinetów stomatologicznych. Tam wykonywali scan zębów, na podstawie którego Dr Smile przygotowywał plan leczenia i umawiał telefoniczną konsultację. Kolejny etap działań przedsiębiorcy wzbudził wątpliwości UOKiK i był głównym tematem licznych skarg, które w 2023 roku wpłynęły do Urzędu.

Sygnały dotyczyły przede wszystkim nieprawidłowości w procesie zawierania umowy. Wskazywały, że konsultant firmy „tak prowadzi rozmowę, że konsument nie wie nawet, że dokonuje zakupu, tylko myśli, że wybiera plan leczenia i będzie miał czas na zastanowienie”, ponadto, jak czytamy w innym zgłoszeniu, „wywiera presję czasu i nakłania do zakupu w trakcie rozmowy telefonicznej, bez podania warunków odstąpienia od umowy”.

Prezes Urzędu przeprowadził dwa [postępowania wobec przedsiębiorcy](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=20107) - w sprawie naruszania zbiorowych interesów konsumentów oraz stosowania niedozwolonych postanowień w umowach. Oba zakończyły się wydaniem decyzji i nałożeniem kar – łącznie prawie 3,5 mln zł.

**Zobowiązujące rozmowy**

Podczas połączeń telefonicznych pracownicy Dr Smile wysyłali konsumentom link do oferty korekty zgryzu zawierającej przebieg leczenia, spodziewane efekty w postaci symulacji 3D oraz warunki finansowe (koszt usługi wynosił od kilku lub kilkunastu tysięcy złotych). To był pierwszy moment, w którym spółka udostępniała te informacje. Mimo że konsumenci nie mieli możliwości wcześniej zapoznać się z ofertą, konsultanci usilnie namawiali do natychmiastowego zawarcia umowy w trakcie rozmowy. Wywierali presję i stosowali techniki manipulacyjne kierując uwagę na rzekome spektakularne efekty stosowania nakładek. Gdy klienci nadal się wahali, kusili ich wysokimi rabatami, rzędu nawet dwóch tysięcy złotych.

- *Dr Smile oferował świadczenie medyczne, które wiązało się ze znacznym nakładem finansowym, a mimo to nie zapewniał konsumentom potrzebnego czasu do namysłu czy dokładnego zapoznania się ze szczegółowymi warunkami umowy. W żadnym momencie rozmowy z konsultantem nie padała informacja o tym, że od podjętej decyzji o poważnych skutkach finansowych konsument nie będzie mógł odstąpić. Konsumenci byli również poddawani manipulacjom, które wpływały na ich wybory, co potwierdziły wpływające do nas skargi* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Wymóg trwałego nośnika**

Przedsiębiorcy mają obowiązek przekazać konsumentom potwierdzenie umowy zawartej na odległość (np. przez telefon) na trwałym nośniku, czyli takim w który nie można ingerować. Może to być np. list. Powinno to nastąpić najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Klienci Dr Smile takich potwierdzeń nie otrzymywali. Wymogu trwałego nośnika, zapewniającego niezmienioną postać dokumentów, nie spełniał wysyłany w trakcie rozmowy z konsultantem link do planu leczenia, ponieważ spółka mogła go modyfikować. Prezes UOKiK zakwestionował tę praktykę w wydanej decyzji.

Za działania naruszające zbiorowe interesy konsumentów Dr Smile został ukarany kwotą ponad 2,7 mln zł (2 782 817 zł). Spółce przysługuje odwołanie do sądu.

**Niedozwolona klauzula**

Jak ustalił Prezes UOKiK, w części przypadków, gdy konsumenci próbowali odstąpić od umowy o korektę wad zgryzu przed lub w trakcie jej wykonywania, spółka zawierała z nimi „Porozumienie o anulowaniu umowy”. W dokumencie znajdowała się klauzula, zgodnie z którą zrzekali się oni wszelkich przyszłych roszczeń, czyli np. z tytułu błędów medycznych. Mogłoby to skutkować próbą uniknięcia przez Dr Smile odpowiedzialności za ewentualne wadliwe wykonanie usługi. Urząd uznał to postanowienie za niedozwolone. Oznacza to, że nie obowiązuje ono konsumentów. Za stosowanie niedozwolonej klauzuli umownej Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę karę ponad 670 tys. zł (674 622 zł). Decyzja nie jest prawomocna.

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie.

[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/) - 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii