

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАПОВЕД

№ 58

София, 22.01.2015г.

Ек. Грозев  
За изготвяне  
в срок  
22.01.15

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в, чл. 68г, ал.4 и чл. 68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ от Закона за защита на потребителите; чл.5, ал.1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и енергетиката и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите, съгласно т. 26 от Протокол № 43 от 29.12.2014 г.

**ЗАБРАНЯВАМ:**

„АМБУЛАТОРИЯ-МЕДИЦИНСКИ ЦЕНТЪР ЗА ДОБОЛНИЧНА ПОМОЩ“ ЕООД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно:  
Предоставяне на невярна и подвеждаща информация на разпространявана от негово име карта относно предлагането на безплатен преглед от лекар – специалист /включително ендокринолог/, без такава услуга да се предоставя по закупената карта, в нарушение на чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал.4 и чл. 68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ от Закона за защита на потребителите.

**Мотиви:**

На 06.10.14г. в РД-Варна са постъпили два броя жалби с вх.№ В-03-2178 и № В-03-2179 от потребители, закупили карти за медицински прегледи, предоставяни в клиника „Св. Антоний“, находяща се в гр. Варна, бул. „Цар Освободител“ 150, като на 08.10.14г. е предоставена и допълнителна информация. В жалбите е изложено, че преди няколко месеца потребителките са посетени в работния им офис от представител на „Алба трейдинг - 96“ ЕООД, който е предложил карти за пакет медицински прегледи в клиника „Св. Антоний“. След като са се запознали със съдържанието на картата, потребителките са ги закупили на стойност 20 лева, с цел да се възползват от талона за безплатен преглед при ендокринолог. На 03.10.14г. се свързват по телефона с клиника „Св.Антоний“ и установяват, че желаната от тях безплатна услуга преглед при ендокринолог не се предоставя. Предложено им е вместо ендокринолог да се възползват от услугите на безплатен стоматолог. Потребителките не са се съгласили по причина, че нямат нужда от тази услуга. В жалбите се твърди, че картите съдържат списък от специалисти-гинеколози, а в клиниката практически се преглеждат клиенти с карти само при един определен лекар. Същите считат, че са получили неточна и невярна информация от представителя на „Алба трейдинг - 96“ ЕООД както при оферирането на услугите, така и от съдържанието на картата. Считат също, че са били заблудени, тъй като преди покупката на картата са получили информацията за безплатен преглед от ендокринолог и впоследствие са установили, че обещаната услуга не се предоставя. Уточняват, че в картата липсва каквато и да е информация за „времеви или друг вид ограничения“, с които е следвало да се съобразят. На 03.10.14г. потребителките са предявили претенции пред разпространителя на картите „Алба трейдинг - 96“ ЕООД за възстановяване на заплатените суми, но им е било отказано.

Във връзка с постъпилите жалби от страна на длъжностни лица на РД-Варна са предприети действия по компетентност, като с КП № К-0178491/10.10.14г. е извършена проверка в медицински център „Св.Антоний“, гр.Варна, стопанисван от „АМБУЛАТОРИЯ-МЕДИЦИНСКИ ЦЕНТЪР ЗА ДОБОЛНИЧНА ПОМОЩ“ ЕООД, при която са направени следните констатации:



• В близост до регистратурата на медицинския център е поставена следната информация: „На вниманието на пациентите с карти! Поради промяна в обстоятелствата отпада възможността за използването на талона за ендокринолог от 25 юни. Можете да се прегледате при ендокринолог с направление от семеен лекар или на свободен прием.“

• При проверката присъства управляващ клиниката, която потвърди, че към дата на проверката в клиниката се извършват прегледи на пациенти със закупени от „Алба трейдинг - 96“ ЕООД карти. Предоставена е карта № 482, закупена от пациент, ползвал безплатна гинекологична услуга. Картата, предоставена при проверката и копията на тези, приложени в жалбите на потребителките са идентични и съдържат следната информация: Рекламно послание „Заслужаваш правото да повериш здравето си в ръцете на професионални и можещи лекари, с бистър ум, сърчени ръце и чисто сърце“; АМЦДП ЕООД- „Св. Антоний“; гр. Варна, бул. „Цар Освободител“ 150, тел. 052 601 231, мобилни 0879 876 508, 0879 876 501, 0879 876 502. На страница 2 и 3 от картата има списък на лекарите специалисти, работещи в АМЦДП ЕООД- „Св. Антоний“. Списъкът се състои от 30 имена на медицински лица с описана титла, специалност и график на прием / дни и часове/. В списъка фигурират имена на 11 бр. гинеколози, ендокринолози: Д-р Бояджиева и Д-р Цветанова, и 17 лекари от други специалности. В дясната част на картата, в непосредствена близост до списъка с имената има 10 бр. талони за: 2 безплатни прегледа / при гинеколог и ендокринолог/; 6 прегледа на преференциални цени – 50% / при специалисти УНГ, гинеколог и кардиолог/; 2 прегледа на преференциални цени – 20% при зъболекар.

Под № на картата със ситен шрифт е изписан следния текст „Изключителен продуцент и разпространител АЛБА ТРЕЙДИНГ. Информация относно ползването на картата можете да получите на тел: 0899 808 877. Отговорност за обявените преференции носят рекламираните институции. Цена 20.00 лв.“

На гърба на картата има следното рекламno послание: „МЦ – Св. Антоний работят най-известните специалисти от гр. Варна, доказали в годините своя професионализъм в областта, в която практикуват“. Описани са видовете услуги, предоставяни в клиниката - извънболнична, специализирана медицинска помощ по специалности, включително и прегледи от ендокринолог.

• В приемното помещение на МЦ „Св. Антоний“, на специално обозначено място има ценоразпис на платените / извън НЗОК/ медицински услуги, предоставяни в обекта. Цените са в сила от 10.03.2014г. и са валидни към датата на проверката. Установено е, че в МЦ „Св. Антоний“ се извършват прегледи в ендокринологичен кабинет, като потребителите заплащат 30.00лв. за първичен преглед; 20.00 лв. за вторичен преглед и 30 лв. за ехография на щитовидна жлеза. Има и график на лекарите по специалности, извършващи прегледи по здравна каса и платени. В графика е включен специалист ендокринолог, който извършва прегледи по здравна каса и прегледи срещу заплащане, съгласно обявени цени в ценоразпис.

На 16.10.14г. от представляващ АМЦДП ЕООД - „Св. Антоний“ са представени изискваните документи във връзка с осъществения контрол с изключение на писмен договор за разпространение на гореописаните карти. Представена е писмена информация относно обслужването на пациенти, закупили карти от „Алба трейдинг - 96“ ЕООД. Управителят на АМЦДП ЕООД - „Св. Антоний“ е декларирал, че през месец април 2014г. е имал само устна договорка с фирмата разпространител и до 15.10.14г. в медицинския център са обслужени 361 пациента, закупили карти за прегледи на преференциални цени.

С КП № К-0178308/31.10.14г. е извършена проверка на разпространителя на картите „Алба трейдинг - 96“ ЕООД. На състоялата се на 03.11.14г. документна проверка са представени:

• писмена информация относно разпространението на картите за медицински прегледи, извършвани в клиника „Св. Антоний“. Търговецът потвърждава, че няма сключен писмен договор с АМЦДП ЕООД - „Св. Антоний“. Във връзка с провежданата търговска практика „Алба трейдинг - 96“ ЕООД е отпечтало за негова сметка 1 000 бр. карти и от месец



април до септември 2014 г. на територията на гр. Варна са реализирани 700 бр. карти. Продажбите са изцяло за сметка на разпространителя „Алба трейдинг - 96“ ЕООД /8 лв. за дружеството и 12 лв. за служителя, продал картата/. Управителят на фирмата-разпространител твърди, че преди отпечатване на картите е съгласувал публикуваната информация с управителя на клиниката. Договорено е в клиниката да се обслужват пациенти, закупили карти до 01.04.15 г. През месец юни 2014 г. управителят на клиниката е информирала фирмата-разпространител, че безплатният прием при ендокринолог се прекратява. Взето е двустранно решение на мястото на безплатния преглед при ендокринолог да се включи талон за безплатен преглед при стоматолог. Във връзка с подадените в КЗП жалби, представляващ „Алба трейдинг - 96“ ЕООД ни информира, че ще удовлетвори претенциите на потребителите и ще възстанови заплатените суми от 20 лв.

- Оригинална карта, в която е отразена промяната, като на мястото на талона за безплатен преглед - ендокринолог е включен безплатен преглед при стоматолог.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1 предложение1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с чл.68г, ал.4 от ЗЗП.

Търговецът „АМБУЛАТОРИЯ-МЕДИЦИНСКИ ЦЕНТЪР ЗА ДОБОЛНИЧНА ПОМОЩ“ ЕООД прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, тъй като предоставя невярна информация на разпространявана от негово име карта относно предлагането на безплатен преглед от лекар – специалист /включително ендокринолог/, но такава услуга не се предоставя по закупената карта.

Потребителите са привлечени от включените в картата безплатни прегледи и такива на ниски цени с 20% и 50% отстъпки. Лицата, закупили картата за медицински прегледи имат стимул да посетят МЦ „Св. Антоний“, за да получат обявената безплатна или на преференциални цени услуга, след което установяват, че не се предлага безплатен преглед при ендокринолог. Същите считат, че са подведени от предоставената им информация в предварително закупената карта. Подобна практика цели да насърчи продажбите на картите с 10 талона за прегледи и може да доведе до заблуда на средния потребител и вземане на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика. Чрез описаната по-горе информация, съдържаща се в промоционалната карта за медицински прегледи, търговецът стимулира продажбите си и продава картите, като в тях се съдържа невярна информация за безплатен преглед от ендокринолог, а такава услуга не се предоставя по закупената карта. Потребителят е привлечен от обявения в картата безплатен преглед при ендокринолог, взема търговско решение и закупува картата за 20 лева, за да получи безплатен преглед при ендокринолог, като към това получава и възможност да ползва отстъпка от други прегледи. Посещавайки медицинския център разбира, че основния му стимул, поради който е заплатил 20 лв. преглед от ендокринолог не се предлага.

Потребителите са подведени от информацията в картата, посещават медицинския център и търпят финансови загуби, тъй като услугата не се предоставя при обявените в картата условия. Като се вземе предвид естеството на услугата и необходимостта на потребителите да я получат в точно определен от тях момент за да извършат прегледа при ендокринолог, те заплащат цената на картата от 20 лв. Считат решението си за икономически обосновано, тъй като имат и възможност страни а освен основния преглед мотивирал вземането на търговско решение да ползват и прегледи с големи отстъпки. Посещавайки медицинския център обаче разбират, че са заблудени - тъй като услугата съществува, но се предоставя само след заплащане на редовна цена по обявения ценоразпис или с направление от личен лекар, а не се предоставя безплатно.

Търговецът е трябвало преди да започне да разпространява картите, да прецени с професионална компетентност възможно ли е да промени съществено икономическото

поведение на средния потребител и още повече когато търговската практика е насочена към група потребители, които се нуждаят от медицинска диагностика и лечение.

Следва да се отбележи, че търговецът „АМЦДГ“ ЕООД отговаря за предоставената информация, тъй като въпреки липсата на писмен договор, по поръчка именно на този търговец „Алба трейдинг - 96“ ЕООД разпространява картите, предмет на настоящата проверка. В случая се касае за договор за поръчка с „Алба трейдинг - 96“ ЕООД, за който законът не предвижда писмена форма за действителност, но който очевидно е сключен между страните с оглед така събраната от инспекторите информация.


Независимо, че относно останалите прегледи информацията е фактически точна, търговецът използва нелоялна търговска практика, тъй като от цялостното ѝ представяне заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител и има за резултат или е възможно да има за резултат търговско решение, което той не би взел без използването на тази практика.

От гореизложеното е видно, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с чл.68г, ал.4 от Закона за защита на потребителите.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

  
ВЕСЕЛИН ЗЛАТЕВ

Съгласувал:

  
Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП

