



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
TOMASZ CHRÓSTNY**

RŁO.610.2.2020.MD.AK

Łódź, dnia 31 grudnia 2021 r.

**DECYZJA Nr RŁO 7/2021**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

**- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -**

po **uprawdopodobnieniu stosowania przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. prezentowaniu cech produktu dotyczącego nauki języków obcych wskazanego na stronach internetowych wykorzystywanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. w sposób wprowadzający konsumentów w błąd co do istnienia dofinansowania tego produktu poprzez posługiwanie się nazwą domen internetowych, ich szatą graficzną i komunikatami sugerującymi, że konsument może nabyć produkt, biorąc udział w ogólnopolskim programie w ramach którego otrzyma 80% dofinansowania bądź 80% refundacji na kursy językowe, przyznawane w zależności od województwa oraz wieku klienta, podczas gdy w rzeczywistości dofinansowanie bądź refundacja, o których konsumenci są informowani nie istnieje, lecz Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. stosuje jedynie obniżenie ceny oferowanego produktu, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 i w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. posługiwaniu się na stronach internetowych wykorzystywanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. sformułowaniami i postanowieniami, o treści:
  - 1) „80% refundacji na naukę języka obcego”, „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do” (sformułowania na <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw),
  - 2) „Nauka języków - projekt dofinansowania 80%”, „Początek przyjmowania zgłoszeń”, „Koniec przyjmowania zgłoszeń” (sformułowania na <https://pwrk.eu>),
  - 3) „Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie „Program Dofinansowań nauki języków obcych” polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta.” (postanowienie Regulaminu na



<https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw),

- 4) "Promocja na witrynie <https://wsparciejezykowe.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://wsparciejezykowe.eu>),
- 5) "Promocja na witrynie <https://dofinasowanieregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://dofinasowanieregionalne.pl>),
- 6) "Promocja na witrynie <https://bonynaszkolenie.eu> O nazwie "Bony na szkolenia" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://bonynaszkolenie.eu>),
- 7) "Promocja na witrynie <https://informatoredukacyjny.edu.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://informatoredukacyjny.edu.pl>),
- 8) "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://pwrk.eu>),

które mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do dostępności produktu dotyczącego nauki języków obcych na określonych warunkach w bardzo ograniczonym czasie, podczas gdy wskazany produkt był dostępny na takich samych warunkach także w innych niż wskazanych na stronach internetowych okresach, w celu nakłonienia konsumentów do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia ich możliwości świadomego wyboru tego produktu, które to działanie może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 7 pkt 7 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów na początku telefonicznej rozmowy sprzedażowej o:
  - kontaktowaniu się z nimi przez telefon w celu zawarcia na odległość umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych,
  - danych identyfikujących przedsiębiorcę,co może naruszać art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,



4. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej przed zawarciem umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych o prawie odstąpienia od umowy, co może naruszać art. 19 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. uznawaniu przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. za skuteczne zawarcie umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych, zaproponowanych konsumentowi w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej, podczas gdy konsument nie złożył oświadczenia o zawarciu ww. umów na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia treści proponowanych umów od ww. przedsiębiorcy, co może naruszać art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
6. udzielaniu konsumentom, którzy zawarli w drodze rozmowy telefonicznej z Centrum Naukowym sp. z o.o. sp.k. umowę sprzedaży oraz umowę o dostarczanie treści cyfrowych nieprawdziwych informacji, że w przypadku zawartych przez nich umów wyłączone jest prawo do odstąpienia od umowy, w sytuacji gdy brak jest podstaw do wyłączenia stosowania prawa do odstąpienia od umowy określonego w art. 38 pkt 9 i pkt 13 ustawy dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 i w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

oraz **po złożeniu przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań, zmierzających do usunięcia skutków naruszeń i zmierzających do zakończenia naruszeń, o których mowa w pkt I.1, I.2, I.3, I.4, I.5, i I.6 sentencji decyzji poprzez:**

- A. zobowiązanie się w przedmiocie rekompensaty poszkodowanym konsumentom, którzy zakupili kurs językowy i który został im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. (tj. od dnia ujawnienia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. w Krajowym Rejestrze Sądowym) do czasu zaprzestania praktyki, tj. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (1 m-sc po doręczeniu zgodnie z art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i Konsumentów) Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, do:
  - a. zwrotu zapłaconej ceny konsumentom, którzy informowali Spółkę o swojej chęci odstąpienia od umowy sprzedaży kursu językowego zawartej na odległość, jak również tym konsumentom, którzy złożyli reklamacje, z których wynikało, że po stronie konsumenta nie było woli zawarcia umowy. Zwrot będzie dotyczył tych spośród ww. konsumentów, którzy zakupili kurs językowy i został on im doręczony od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. **Warunkiem zwrotu nie będzie przedstawienie przez konsumenta dowodu zakupu ani zwrot opakowania z kursem.** Jedynym warunkiem zwrotu będzie podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu,



przy czym:

- propozycja zwrotu zostanie przesłana wskazanym w punkcie a) konsumentom na ich adresy e-mailowe w ciągu miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. E-mail z ofertą zwrotu zostanie wysłany dwukrotnie w odstępie 7-14 dni, tak żeby o możliwości zwrotu poinformować możliwie wszystkich konsumentów,

- zwrot zostanie dokonany na rzecz każdego konsumenta, który w terminie 3 miesięcy od otrzymania wskazanej wiadomości e-mailowej odeśle Spółce e-mailowo informację o chęci skorzystania ze zwrotu wraz z numerem rachunku bankowego. Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od spełnienia przez konsumenta wskazanego wyżej warunku zwrotu, tj. od podania Spółce numeru rachunku bankowego. Treść ww. e-maila będzie brzmiała następująco:

*Szanowni Państwo*

*W związku z Decyzją Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. oferuje Państwu zwrot ceny za zakupione kursy językowe, jeśli kursy zostały doręczone Państwu w okresie od 18 czerwca 2018 r. do (dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK). Jedynym warunkiem zwrotu jest podanie numeru Państwa rachunku bankowego w odpowiedzi na tego e-maila w terminie trzech miesięcy od otrzymania przez Państwa tego emaila. Pieniądze zostaną przelane w ciągu miesiąca od podania numeru rachunku bankowego do zwrotu.*

- b. zwrotu zapłaconej ceny konsumentom, którzy zakupili od Spółki kurs językowy i został on im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, pod warunkiem przedstawienia przez konsumenta dowodu zakupu (paragon) albo dokonania przez konsumenta zwrotu opakowania z kursem oraz podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu.

przy czym:

- propozycja zwrotu zostanie przesłana wskazanym w punkcie b) konsumentom na ich adresy e-mailowe w ciągu miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. E-mail z ofertą zwrotu zostanie wysłany dwukrotnie w odstępie 7-14 dni, tak żeby o możliwości zwrotu poinformować możliwie wszystkich konsumentów.

- zwrot zostanie dokonany na rzecz każdego konsumenta, który w terminie 3 miesięcy od otrzymania wskazanej wiadomości e-mailowej odeśle Spółce e-mailowo informację o chęci skorzystania ze zwrotu wraz z numerem rachunku bankowego i odeśle Spółce w tym samym terminie 3 miesięcznym od otrzymania wyżej wskazanej wiadomości e-mailowej dowód zakupu (także w formie skanu/zdjęcia paragonu) lub opakowanie z kursem (zarówno opakowanie jak i płyta mogą być otwarte, a także mogą nosić ślady użytkowania). Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od spełnienia przez danego konsumenta wskazanych wyżej warunków zwrotu. E-mail z informacją o możliwości zwrotu ceny za kursy będzie brzmiał następująco:

*Szanowni Państwo*

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i  
Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź



tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
lodz@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

W związku z Decyzją Nr 7/2021 Prezesa UOKiK, Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. oferuje Państwu zwrot ceny za zakupione kursy językowe, jeśli kursy zostały doręczone Państwu w okresie od 18 czerwca 2018 r. do (dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK).

Warunkiem zwrotu jest podanie numeru Państwa rachunku bankowego w odpowiedzi na tego e-maila w terminie trzech miesięcy od otrzymania przez Państwa tego e-maila, a także, w tym samym terminie trzech miesięcy:

- przedstawienie dowodu zakupu kursu: odesłanie skanu paragonu zakupu w wiadomości e-mailowej lub odesłanie paragonu pocztą na adres: Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k., Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5, 26-610 Radom albo
- odesłanie opakowania z zakupionym kursem (zarówno opakowanie jak i płyta mogą być otwarte, a także mogą nosić ślady użytkowania) na adres: Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k., Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5, 26-610 Radom.

Pieniądże zostaną przelane w ciągu miesiąca od podania numeru rachunku do zwrotu i spełnienia jednego ze wskazanych wyżej warunków.

- c. zamieszczenie w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK w wybranym przez Spółkę dzienniku ogólnopolskim o nakładzie nie mniejszym niż 50 tysięcy egzemplarzy, widocznego, czytelnego, umieszczonego poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle, napisanego czcionką Times New Roman lub podobną o stosowanej wielkości (nie mniejszej niż 10 punktów) następującego tekstu:

Szanowni Państwo

W związku z Decyzją Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 grudnia 2021 r. Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu (dalej: „Spółka”) oferująca sprzedaż kursów do nauki języków obcych na płytach DVD oraz online informuje, że:

1. Spółka oferuje zwrot wpłaconej ceny konsumentom, którzy zakupili kurs językowy i który został im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK Nr 7/2021) i którzy informowali Spółkę o swojej chęci odstąpienia od umowy sprzedaży kursu językowego zawartej na odległość a także tym konsumentom, którzy złożyli reklamacje (z których to reklamacji wynikało, że po stronie konsumenta nie było woli zawarcia umowy). Warunkiem zwrotu jest przynależność do jednej grup konsumentów, o których mowa powyżej, przesłanie na adres e-mailowy [bok@centrumnaukowe.eu](mailto:bok@centrumnaukowe.eu) e-maila z informacją o chęci zwrotu oraz podanie w powyższym e-mailu przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu w terminie 3 miesięcy od dnia publikacji niniejszego ogłoszenia. Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od otrzymania przez nas e-maila z informacją o chęci otrzymania zwrotu.
2. zwrot wpłaconej ceny Spółka oferuje także pozostałym konsumentom, którzy zakupili od Spółki jakikolwiek kurs językowy i który został im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK Nr 7/2021. Warunkiem zwrotu będzie przedstawienie przez konsumenta dowodu zakupu (paragon – w formie przesłanego listu lub przesłania na adres e-mail [bok@centrumnaukowe.eu](mailto:bok@centrumnaukowe.eu) skanu dowodu zakupu) albo zwrotu opakowania z kursem oraz podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu (w formie przesłanego listu lub wiadomości e-mail na



*adres bok@centrumnaukowe.eu) w terminie 3 miesiące od dnia publikacji niniejszego ogłoszenia (w przypadku listu, liczy się data wysyłki). Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od spełnienia przez konsumentów wskazanych wyżej warunków zwrotu.*

- B. zobowiązanie się do publikacji Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. (niezawierającej informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji poufnie chronionych, w tym danych osobowych) w całości, na swój koszt na swojej głównej witrynie internetowej, tj. <https://kursjezykowy.eu/> oraz utrzymywanie jej na przedmiotowej stronie internetowej przez 4 miesiące od daty uprawomocnienia się decyzji, przy czym treść decyzji będzie dostępna za pomocą hiperłącza (linku przekierowującego do decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, która będzie otwierała się w nowej zakładce przeglądarki) widocznego w górnej części strony głównej powyższej witryny oraz wszystkich jej podstron. Spółka zaimplementuje też rozwiązanie techniczne, zgodnie z którym, przez cały okres wizyty na ww. witrynie konsument nie będzie miał możliwości zamknięcia banneru z hiperłączem.

Tekst hiperłącza będzie wyglądał następująco:

- napis „Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. - Decyzja Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów” czcionka Noto Sans o rozmiarze co najmniej 13 punktów, widoczny, czytelny, umieszczony poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle.

- napis „Decyzja Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów” czcionka Noto Sans o rozmiarze co najmniej 13 punktów, widoczny, czytelny, umieszczony poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle.

Ponadto, każda z wykorzystywanych w działalności Spółki (oraz mogących powstać w ciągu 3 miesięcy od doręczenia Spółce ewentualnej decyzji zobowiązaniowej Prezesa UOKiK ) witryn sprzedażowo-marketingowych, będzie w widoczny sposób odsyłać do strony głównej Spółki, na której będzie się znajdowała informacja o decyzji Prezesa UOKiK. Powyższe odesłanie nastąpi poprzez zamieszczenie na wszystkich witrynach sprzedażowo-marketingowych specjalnego przycisku odsyłającego do strony głównej Spółki. Przycisk będzie widoczny na pierwszym widoku danej strony zarówno w wersji strony desktop, mobilnej oraz na tableta. Przycisk będzie zawierał tekst „Dowiedz się więcej o przedsiębiorcy”, a po kliknięciu będzie przekierowywał na stronę główną przedsiębiorcy.

- C. zobowiązanie się w zakresie przyszłej działalności Spółki od momentu uprawomocnienia się Decyzji Nr 7/2021 Prezesa UOKiK do:
- a) nie stosowania sformułowań „refundacja” oraz „dofinansowanie” we wszystkich obecnych oraz mogących powstać w przyszłości witrynach sprzedażowo-marketingowych dotyczących oferty sprzedaży kursów językowych;
  - b) nie stosowania na jej witrynach sprzedażowo-marketingowych komunikatów informujących konsumenta o zakończeniu promocji w ciągu najbliższych dni ani nie podawania konsumentowi informacji o liczbie dni pozostałych do końca promocji. Nie będzie też informować konsumentów na żadnym etapie procesu zamówienia, na witrynach sprzedażowo-marketingowych, że ilość dostępnych kursów jest ograniczona lub, że w ofercie pozostała określona liczba kursów.



c) zamieszczenia w skrypcie sprzedażowym Spółki informacji, że najpóźniej przed złożeniem telefonicznego zamówienia przez konsumenta konsultant będzie zwracał się do konsumenta używając następującej formuły: „Kontaktuję się z Panem/z Panią w imieniu Centrum Naukowego spółka z. o.o. spółka komandytowa w celu zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub zawarcia umowy o dostarczaniu treści cyfrowych. Przypominam, że nabywa Pan/Pani produkt od prywatnego przedsiębiorcy oraz, że zgodnie z ustawą o prawach konsumenta przysługuje Panu/Pani prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od otrzymania przesyłki z kursem. Szczegóły zamówienia znajdują się w regulaminie na stronie internetowej, na której podał/podała”, a konsultanci telefoniczni zostaną zobowiązani do przekazywania powyższej treści konsumentom podczas rozmów sprzedażowych dotyczących oferowania kursów językowych.

d) dostarczania w opakowaniu z zamówionym kursem każdemu konsumentowi w papierowej formie podsumowania zamówienia zawierającego informacje o łącznej cenie zamówionych produktów, cenie za każdy z kursów (w przypadku zamówienia więcej niż jednego kursu) oraz dane Spółki- sprzedawcy a także konsumenta nabywcy oraz ogólnych warunków umów (tożsamy z regulaminem dostępnym na stronach internetowych Spółki).

e) nie uznawaniu za skuteczne zawarcie umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych, zaproponowanych konsumentowi w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej, podczas gdy konsument nie złożył oświadczenia o zawarciu ww. umów na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia treści proponowanych umów od Spółki.

**- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu obowiązek wykonania powyższego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**nakłada na Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu, obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, nałożonego w punkcie I sentencji decyzji poprzez przedłożenie :**

1. W terminie **4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji** informacji o stopniu realizacji zobowiązania, określonego w części pierwszej w punktach I.A., I.B. i I.C. sentencji decyzji oraz następujących dowodów potwierdzających jego wykonanie:

- 1) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu dowodów wykonania zobowiązania w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.A.a. sentencji decyzji dotyczących m.in.: informacji o liczbie konsumentów, do których wysłano e-maile, ze wskazaniem daty rozpoczęcia i zakończenia wysyłania e-maili, treść pierwszego i ostatniego maila jaki został wysłany **oraz bazę mali, na które wysłano wiadomość,**
- 2) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu dowodów wykonania zobowiązania w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.A.b. sentencji decyzji dotyczących m.in.: informacji o liczbie konsumentów, do których wysłano e-maile,



ze wskazaniem daty rozpoczęcia i zakończenia wysyłania e-maili, treść pierwszego i ostatniego maila jaki został wysłany oraz zestawienia wszystkich adresów mailowych, na które zostały wysłane wiadomości,

- 3) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu dowodów wykonania zobowiązania w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.A.c. sentencji decyzji poprzez przekazanie egzemplarza dziennika ogólnopolskiego, w którym zamieszczono treść ogłoszenia prasowego wskazanego w tym punkcie,

2. w terminie **7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji** informacji o stopniu realizacji zobowiązania, określonego w części pierwszej w punktach I.A., I.B. i I.C. sentencji decyzji oraz następujących dowodów potwierdzających jego wykonanie:

- 1) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.A.a. sentencji decyzji oraz informacji o: liczbie konsumentów, która odpowiedziała na e-mail oraz liczbie konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego ze wskazaniem kwoty wypłaconej tym konsumentom, kopie dokonanych 20 przelewów na rzecz konsumentów, jak również o liczbie konsumentów, do których nie wysłano wiadomości mailowych, a którzy wystąpili o zwrot ceny kursu po przeczytaniu ogłoszenia prasowego wskazanego w punkcie I C ze wskazaniem liczby ww. konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego oraz kwotę wypłaconych konsumentom zwrotów,
- 2) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.A.b. sentencji decyzji oraz informacji o: liczbie konsumentów, która odpowiedziała na e-mail oraz liczbie konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego ze wskazaniem kwoty wypłaconej tym konsumentom, kopie dokonanych 40 przelewów na rzecz konsumentów, jak również o liczbie konsumentów, do których nie wysłano wiadomości mailowych a którzy wystąpili o zwrot ceny kursu po przeczytaniu ogłoszenia prasowego ze wskazaniem liczby ww. konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego` oraz kwotę wypłaconych konsumentom zwrotów,
- 3) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.B. sentencji decyzji, to zrzutu głównej strony internetowej, tj. <https://kursjezykowy.eu/> oraz zrzutu ekranu pozostałych witryn internetowych sprzedażowo marketingowych Centrum Naukowego sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu, na których zostały zamieszczone informacje odsyłające oraz odsyłacze przekierowujące zainteresowanych konsumentów do strony głównej Spółki, na której zamieszczono Decyzję Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z pierwszego i ostatniego zamieszczenia ww. decyzji
- 4) przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zrzutów ekranu stron internetowych Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu, z pierwszego i z ostatniego dnia publikacji Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w sposób umożliwiający zidentyfikowanie daty rozpoczęcia i zakończenia publikacji ww. decyzji oraz sposobu dostępu do niej, z podaniem ilości odstón,





- 5) przekazanie zrzutów witryn sprzedażowo - internetowych, za pośrednictwem których Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu obecnie oferuje konsumentom sprzedaż kursów językowych,
- 6) przekazanie przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu obowiązujących po dacie otrzymania Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skryptów sprzedażowych zawierających informację zobowiązującą konsultantów telefonicznych do przekazywania komunikatu najpóźniej przed złożeniem telefonicznego zamówienia przez konsumenta następującej formuły: „Kontaktuję się z Panem/z Panią w imieniu Centrum Naukowego spółka z. o.o. spółka komandytowa w celu zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub zawarcia umowy o dostarczaniu treści cyfrowych. Przypominam, że nabywa Pan/Pani produkt od prywatnego przedsiębiorcy oraz, że zgodnie z ustawą o prawach konsumenta przysługuje Panu/Pani prawo do odstąpienia od umowy w terminie 3 tygodni od otrzymania przesyłki z kursem, także w przypadku otwarcia opakowania z kursem i zerwania plomby. Szczegóły zamówienia znajdują się w regulaminie na stronie internetowej (tu: strona internetowa Spółki)”,
- 7) przekazanie w papierowej formie informacji - dokumentów jakie Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu załącza do opakowań z kursem językowym wysyłanego konsumentom.
- 8) przekazanie kopii skarg konsumenckich z okresu 7 miesięcy po uprawomocnieniu się Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony konkurencji i Konsumentów.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania podmiotu prowadzącego stronę internetową pod adresem internetowym <http://dotacje.lodzkie.pl>, a także analogiczne strony, wytworzone dla innych województw a także podmiotów z nim współpracujących bądź powiązanych, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. RŁO.403.7.2018.MD).

W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że od 2016 r. Centrum Naukowe sp. z o.o. (dawniej: OUTSRC Sp. z o.o.) prowadziło działalność gospodarczą polegającą na pozyskiwaniu tzw. leadów - czyli osób zainteresowanych ofertą sprzedaży kursów językowych - oraz, następnie, sprzedaży tych kursów. W 2018 r. doszło do reorganizacji formy prawnej przedsiębiorcy: powołano Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k., a Centrum Naukowe sp. z o.o. stało się komplementariuszem spółki Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu (dowód: karta nr 68).

Jednocześnie Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu przejęła większość praw i obowiązków (m.in. umowy z pracownikami, prawa do najmu lokalu biurowego, prawa do domen internetowych itp.) Centrum Naukowego sp. z o.o. Wskutek ww. reorganizacji, od czerwca 2018 r. Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu (dalej: „Spółka” lub „Przedsiębiorca”) prowadzi działalność gospodarczą dotychczas prowadzoną przez Centrum Naukowe sp. z o.o. Siedziba obu spółek znajduje się obecnie w Radomiu przy Placu Konstytucji 3 Maja 8A/5, a poprzednio w Warszawie przy ul. Fosa 25.

W trakcie postępowania wyjaśniającego Spółka przekazała wyjaśnienia i dokumenty, w tym wzorce umów, treści zrzutów ekranów swoich stron internetowych i nagrania rozmów z konsumentami związane z przedmiotem prowadzonej przez Spółkę działalności.



W zakresie zastrzeżeń Prezesa Urzędu do prowadzonej działalności Przedsiębiorca wyjaśnił, że w pozyskiwaniu leadów poprzez domeny promocyjne wykorzystuje mechanizm czasowych promocji i obniżek cen (najczęściej 80% w stosunku do ceny podstawowej). Spółka oświadczyła, że podstawowe ceny dostępne są w cenniku na głównej stronie internetowej Przedsiębiorcy ([centrumnaukowe.eu](http://centrumnaukowe.eu)) (dowód: karta nr 69,89). Domeny promocyjne są praktycznie niedostępne w organicznych wynikach wyszukiwania, dlatego w momencie końca danej promocji Przedsiębiorca "wygasza" wydatki reklamowe na reklamy online, które "kierowały" wcześniej do promocyjnych domen (pismo z dnia 20 września 2018 r. dowód: karta nr 69). Spółka wskazała, że domeny promocyjne oparte są o komunikaty marketingowe informujące o „dofinansowaniu” lub „refundacji” produktu (czyli kursu językowego). W opinii Przedsiębiorcy, reklamując "dofinansowanie" produktu, potencjalnemu klientowi jest po prostu przekazywana informacja o zniżce. Sprzedając kurs poniżej ceny z oficjalnego cennika, Przedsiębiorca pośrednio przyznaje więc klientowi swoje środki. Spółka zaznaczyła, że informuje każdego klienta o tym, że „dofinansowania” udzielane są ze „środków prywatnych”, a klienci zawsze mają świadomość ostatecznej ceny produktu i w żaden sposób nie są wprowadzani w błąd. Według twierdzeń Spółki komunikat marketingowy sprowadza się do informacji o zniżce w stosunku do ceny z oficjalnego cennika, a Cennik jest zaś dostępny z każdej domeny promocyjnej poprzez załączony na niej regulamin, w którym zamieszczony jest link do strony głównej Przedsiębiorcy (pismo z dnia 20 września 2018 r.). Ponadto Przedsiębiorca wskazał, że uwzględni ponad połowę reklamacji, w większości obejmujących realizację prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, załączając do pisma z dnia 20 września 2018 r. dowody na uznawanie reklamacji klientów. Przedsiębiorca oświadczył, że w związku z powyższym uprawnieniem, w ostatnich miesiącach realizował wobec konsumentów zwroty produktów na kwotę ok. 10 tys. zł każdego miesiąca (dowód: karta nr 71 odwrot). Jednocześnie Przedsiębiorca wyjaśnił, że odmawia realizacji uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, jedynie wtedy, kiedy takie uprawnienie nie przysługuje konsumentowi na podstawie ustawy o prawach konsumenta. Przede wszystkim dotyczy to sytuacji, gdy opakowanie, w którym znajduje się płyta z kursem językowym, zostało otwarte przez konsumenta (tj. w sytuacji naruszenia "plomby"), czyli w przypadkach przewidzianych przez art. 38 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm., dalej także: "u.p.k." lub "ustawa o prawach konsumenta"). Przedsiębiorca w piśmie z dnia 13 listopada 2018 r. (dowód: karta 152-155) oświadczył, że w jego ocenie, tryb zawierania przez niego umów z konsumentami nie spełnia przesłanek z art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta związanych z obowiązkiem dostarczania treści umowy na "trwałym nośniku". Zdaniem Przedsiębiorcy, wyżej wskazany przepis nie znajdzie zastosowania ponieważ Przedsiębiorca nie "kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość" - konsumenci sami inicjują kontakt z Przedsiębiorcą w celu zawarcia umowy, a konsultanci telefoniczni Przedsiębiorcy jedynie potwierdzają telefonicznie szczegóły zamówienia. W ramach modelu biznesowego Przedsiębiorcy, zamówienie kursów odbywa się poprzez kontakt klienta z Przedsiębiorcą, czyli to *de facto* klient wychodzi z inicjatywą zawarcia umowy (składa ofertę), którą Przedsiębiorca akceptuje poprzez telefoniczne potwierdzenia przyjęcia zamówienia. Nawet jeśli do trybu zawierania umów z konsumentami przez Przedsiębiorcę znalazłby zastosowanie art. 20 ust. 2 u.p.k., w ocenie Przedsiębiorcy wysyłanie przez niego do konsumentów e-maila z podsumowaniem zamówienia spełnia wymogi art. 20 ust. 2 u.p.k., czyli "potwierdza treść proponowanej umowy utrwaloną na (...) trwałym nośniku." W e-mailu potwierdzającym znajdują się bowiem wszystkie essentialia negotii umowy między Przedsiębiorcą a konsumentem. Z kolei, w momencie otrzymania przesyłki, konsument podpisuje w obecności przedstawiciela Poczty Polskiej odbiór przesyłki i dokonanie płatności za pobraniem, co w opinii Przedsiębiorcy spełnia wymogi art. 20 ust. 2 zd. 2 u.p.k., bowiem stanowi "oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy (...) utrwalone na trwałym nośniku po otrzymaniu (...) potwierdzenia od przedsiębiorcy". W piśmie z dnia 6



marca 2019 r. Spółka dodatkowo wyjaśniła, że e-mailowe potwierdzenie zamówienia kursu językowego jest wysyłane automatycznie. Przed wysłaniem e-maila z potwierdzeniem zamówienia pracownik Przedsiębiorcy w systemie informatycznym służącym do obsługi połączeń oraz klientów uzupełnia pola z danymi dotyczącymi produktu (rodzaj kursu, cena) oraz danymi klienta (adres e-mail, adres korespondencyjny). Następnie pracownik Przedsiębiorcy wybiera odpowiedni klasyfikator rozmowy (np. czy rozmowa zakończyła się zamówieniem) i na podstawie tego wyboru system informatyczny do obsługi klientów Przedsiębiorcy wysyła komunikat o rozpoczęciu danej "akcji" (np. o wysyłce e-maila z potwierdzeniem zamówienia) do systemu informatycznego odpowiedzialnego za automatyczną wysyłkę e-maili. Dane dotyczące produktu oraz klienta wprowadzone przez pracownika Przedsiębiorcy są "wgrywane" automatycznie do formatki e-mailowej, której kreację Przedsiębiorca załączył w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu.

Analiza zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego przy uwzględnieniu wyjaśnień Spółki doprowadziła do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie zachodzi podejrzenie stosowania przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej również: „u.o.k.k.”).

W związku z powyższym w dniu 28 października 2020 r. Postanowieniem Nr 1/610.5.2020 (dowód: karty 2-7) Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem Nr 2/610.5.2020 z dnia 28 października 2020 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów we wszczętym wobec Przedsiębiorcy postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO.610.5.2020.MD dokumenty uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym (dowód: karta 9).

Pismami z dnia 28 października 2020 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wskazanych dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO.403.7.2018.MD (dowód: karty 8 - 522).

Spółka, w odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 30 listopada 2020 r. (dowód: karty nr 715-722) wyjaśniła, iż w toku całego postępowania starała się współpracować z Prezesem UOKiK, w tym udzielać wyczerpujących wyjaśnień na temat swojej działalności oraz charakterystyki rynku, na którym działa. Zaznaczyła, że w toku postępowania Spółka zmieniła niektóre ze swoich praktyk (np. zmodyfikowała treść niektórych witryn sprzedażowych) oraz opublikowała na tych stronach nowy regulamin i politykę prywatności. Spółka jest jednakowoż gotowa na dalsze zmiany i ustępstwa. Wskazała na okoliczności łagodzące, jakie winno się uwzględnić w razie stwierdzenia przez Prezesa UOKiK ewentualnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zaliczyła do nich fakt, iż Spółka nie dopuściła się wcześniej stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, produkt oferowany przez Spółkę nie jest nadzwyczaj istotny dla szczególnie wrażliwych odbiorców, nie jest produktem, z którego nie może choćby czasowo zrezygnować, a także nie jest szczególnie istotny dla innych sektorów gospodarki. Zdaniem Spółki jej działalność prowadzi de facto do polepszenia sytuacji konsumentów. Natomiast istotna część zarzutów sformułowanych przez Prezesa UOKiK w ramach niniejszego postępowania sprowadza się do czynienia Spółce zarzutu, że ta stosuje politykę częstych obniżek cenowych, abstrahując od sposobu komunikowania o tych obniżkach na witrynach marketingowych służących do pozyskiwania leaderów. Spółka podniosła, że wykazała, iż zdarza się jej sprzedawać kursy językowe w cenie regulowanej, a więc rezygnacja z polityki częstych obniżek cenowych (do czego dąży



postępowanie Prezesa UOKiK) doprowadziłyby de facto do pogorszenia sytuacji konsumentów. Dodatkowo, Spółka w przeciwieństwie do swoich konkurentów, działa w sposób zgodny z prawem, w szczególności płaci wymagane polskim prawem podatki (w tym przede wszystkim podatek VAT. W przeciwieństwie do działalności konkurentów Spółki jej działalność nie narusza prawa. Na dowód swoich twierdzeń Spółka przytoczyła rodzaje przestępstw jakich dopuszczają się spółki działające na terenie kraju ale mające swoje siedziby poza granicami Polski. Spółka podniosła, że to ich działalność przyczynia się do pogorszenia sytuacji konsumentów natomiast jej działania niejako cywilizują polski rynek sprzedaży kursów językowych przez internet. Spółka nadmieniła, że czuje się poszkodowanym faktem, że uwaga Prezesa UOKiK koncentruje się na jej działalności a nie na działalności jej konkurentów. W ocenie Spółki jest wysoko krzywdzące, że działalność Urzędu skupia się na Spółce tylko dlatego, że „nielegalny” model działalności konkurentów Spółki (sprzedaż poprzez zagraniczne „spółki - krzaki) jest trudniejszy do „uchwycenia” przez Urząd.

Niezależnie od powyższych okoliczności Spółka zawnioskowała o spotkanie z przedstawicielami UOKiK w celu zaproponowania zobowiązań mogących prowadzić do wydania przez Prezesa UOKiK decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów . Na wstępie Spółka poinformowała, że jest gotowa:

- wprowadzić dalsze zmiany w swoich witrynach marketingowo - sprzedażowych w sposób, satysfakcjonujący Prezesa UOKiK,
- zmienić stosowane przez siebie skrypty sprzedażowe,
- zmienić swoją politykę w zakresie trwałego nośnika, na którym utrwalanie są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem,
- zobowiązać się na przyszłość do honorowania odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez ponoszenia przez klienta kosztów przypadkowych, co do których - w opinii Spółki- nie ma ona takiego obowiązku w świetle ustawy o prawach konsumenta,
- zwrócić całość lub część uiszczonych wszystkim konsumentom, którzy zawarli ze spółką umowę od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego przez Prezesa UOKiK,
- opublikować na swój koszt na wybranej domenie w wybranym dzienniku/tygodniku stosowanych wyjaśnień / przeprosin skierowanych do konsumentów.

Pismem z dnia 31 grudnia 2020 r. (dowód: karty nr 823-830) Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. w uzupełnieniu swojego stanowiska wyrażonego w piśmie z 30 listopada 2020 r. przedstawiła propozycję zobowiązania, wnosząc o zakończenie postępowania poprzez wydanie decyzji zobowiązującej. W ocenie Prezesa UOKiK przedstawiona propozycja była niewystarczająca do uznania, że jego realizacja spowoduje zaniechanie stosowania kwestionowanych praktyk oraz usunięcie ich skutków. W reakcji na uwagi organu ochrony konsumentów Przedsiębiorca w następnym piśmie z dnia 20 lutego 2021 r. ( karty: nr 897-902) dokonał modyfikacji zobowiązania. Prezes UOKiK w piśmie z dnia 24 maja 2021 r. i 28 lipca 2021 r. przedstawił Przedsiębiorcy kolejne wątpliwości dotyczące złożonej propozycji zobowiązaniowej. Ostateczną propozycję zobowiązania, przyjętą przez Prezesa UOKiK, Spółka przedstawiła w piśmie z dnia 12 sierpnia 2021 r., które uzupełniła w drodze usunięcia z propozycji zobowiązania oczywistych omyłek.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm., dalej jako „k.p.a.”), pismem z dnia 5 listopada 2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu



postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (dowód: karta nr 980). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

### Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: „KRS”) w dniu 18 czerwca 2018 r. pod nr 0000736834. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej są: działalność centrów telefonicznych (Call Center), sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet, przetwarzanie danych, zarządzanie stronami internetowymi (Hosting) i podobna działalność, wydawanie książek, działalność portali internetowych, pośrednictwo w sprzedaży miejsca na cele reklamowe w mediach elektronicznych (Internet), działalność związana z oprogramowaniem, działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki, pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych, działalność związana z zarządzaniem urządzeniami informatycznymi.

Na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę, Prezes Urzędu ustalił, że głównym przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest pozyskiwanie „leadów” za pośrednictwem technik marketingu online. Spółka zajmuje się zarówno pozyskiwaniem „leadów” (czyli klientów zainteresowanych zakupem kursu językowego). Główna strona Przedsiębiorcy znajduje się pod domeną centrumnaukowe.eu, jednak do pierwszego kontaktu potencjalnego klienta z Przedsiębiorcą dochodzi poprzez specjalną stronę promocyjną (tzw. *landing page*) (Pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2018 r. dowód: karty nr 60-62). Klienci Spółki „docierają” na strony promocyjne za pośrednictwem reklam online stosowanych przez Przedsiębiorcę (głównie tzw. display ads np. na portalu Facebook). W swojej działalności Przedsiębiorca wykorzystuje wiele ww. stron promocyjnych, m.in. dofinansowanie-lodzkie.pl, mazowieckie.refundacjeregionalne.pl. w. pozyskiwaniu leadów poprzez domeny promocyjne Przedsiębiorca wykorzystuje mechanizm czasowych promocji i obniżek cen (najczęściej 80% w stosunku do ceny podstawowej). Podstawowe ceny dostępne są w cenniku na głównej stronie internetowej Przedsiębiorcy (centrumnaukowe.eu). Domeny promocyjne są praktycznie niedostępne w organicznych wynikach wyszukiwania, dlatego w momencie końca danej promocji Przedsiębiorca „wygasza” wydatki reklamowe na reklamy online, które „kierowały” wcześniej do promocyjnych domen. Domeny promocyjne oparte są o komunikaty marketingowe informujące o „dofinansowaniu” lub „refundacji” produktu (czyli kursu językowego).

Prezes Urzędu ustalił, wygląd stron internetowych wykorzystywanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. w zakresie ich nazw, szaty graficznej, zamieszczanych na nich treściach, w tym komunikatów o dofinansowaniu produktu oferowanego przez Spółkę. Prezes Urzędu sprawdził strony internetowe Spółki, w tym ustalił ich adresy i charakterystykę oraz zawarte na nich treści. Ustalił, iż odbiorcą oferty handlowej Spółki są konsumenci z terenu całego kraju.

### Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .1. sentencji niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu ustalił, poszczególne strony internetowe wykorzystywane przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. w tym, nazwę domen, szatę graficzną oraz zamieszczone na nich komunikaty:

Domena internetowa <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałe subdomeny z nazwą poszczególnych województw, tj. (dowód: „Załącznik - nośnik DVD karta nr 571”):



- a. <https://refundacjeregionalne.pl>,
- b. <https://mazowieckie.refundacjeregionalne.pl>,
- c. <https://lodzkie.refundacjeregionalne.pl>,
- d. <https://dolnoslaskie.refundacjeregionalne.pl>,
- e. <https://wielkopolskie.refundacjeregionalne.pl>,
- f. <https://małopolskie.refundacjeregionalne.pl>,
- g. <https://swietokrzyskie.refundacjeregionalne.pl>,
- h. <https://slaskie.refundacjeregionalne.pl>,
- i. <https://podlaskie.refundacjeregionalne.pl>,
- j. <https://pomorskie.refundacjeregionalne.pl>,
- k. <https://zachodniopomorskie.refundacjeregionalne.pl>,
- l. <https://lubelskie.refundacjeregionalne.pl>,
- m. <https://lubuskie.refundacjeregionalne.pl>,
- n. <https://podkarpackie.refundacjeregionalne.pl>,
- o. <https://kujawskopomorskie.refundacjeregionalne.pl>,
- p. <https://warmińskomazurskie.refundacjeregionalne.pl>,
- q. <https://opolskie.refundacjeregionalne.pl>, (dowód: karta nr 35, 364, 564-570).

Widok wybranej przykładowo jednej z ww. stron internetowych Przedsiębiorcy do lipca 2019 r. prezentował się w następujący sposób (dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-lodzkie-refundacjeregionalne-pl-2019-04-29-11\_15\_12” zamieszczony w folderze pn: „Zrzuty ekrany 2019.04.29” ):

Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw do lipca 2019 r.:


- „Program Dofinansowań Nauki Języków Obcych dla woj. łódzkiego”,
- „Inicjatywa współfinansowana przez fundusz Centrum Naukowego”,
- „Język obcy dla każdego,
- „80% refundacji na naukę języka obcego”,
- „Refundacja obejmuje 6 języków obcych”,
- „WYPEŁNIJ WNIOSEK”,
- „SKORZYTAJ Z 80% REFUNDACJI i naucz się języka obcego!”,
- „Jak wziąć udział w projekcie? 1. Wypełnij formularz powyżej i wyślij. 2. Nasz specjalista skontaktuje się z tobą telefonicznie. 3. Otrzymujesz refundację i możesz rozpocząć naukę wybranego języka.”(dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-lodzkie-refundacjeregionalne-pl-2019-01-04-11\_15\_12” zamieszczony w folderze pn: Zrzuty ekrany 2019.01.04 )”:

Widok wybranej przykładowo jednej z domen internetowych <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomen z nazwą poszczególnych województw Przedsiębiorcy prezentuje się obecnie w następujący sposób:

The screenshot shows a dark blue website interface with the title "80% dofinansowania na kursy językowe" and three yellow stars. A progress bar at the top indicates three steps, with the first step (1) selected. The main text reads: "Drogi Internauto, Weź udział w ogólnopolskim programie Język Obcy Dla Każdego, którego celem jest poszerzenie kompetencji językowych. Projekt obejmuje 80% dofinansowania nauki jednego z sześciu języków obcych. Wybierz swoją płeć, wiek, oraz województwo, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy." Below this, there are three sections: "Zaznacz płeć:" with radio buttons for "Mężczyzna" and "Kobieta"; "Wybierz swój przedział wiekowy:" with radio buttons for "18-24", "25-34", "35-44", "45-54", and "55+"; and "Wpisz swoje miasto/gminę, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy:" with a text input field containing the placeholder "Wpisz nazwę miasta/gminy". At the bottom, there is a yellow button labeled "Sprawdź dostępność" with a right-pointing arrow. At the very bottom, there is a small link for "Polityka prywatności | Regulamin".



(dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-lodzkie-refundacjeregionalne-pl-ankiety-index-php-2019-09-30-14\_36-23 zamieszczony w folderze pn: „Zrzuty ekranu 2019.09.30”)

**80% dofinansowania na kursy językowe** 

1 — 2 — 3

Drogi Internauto,

Weź udział w ogólnopolskim programie Język Obcy Dla Każdego, którego celem jest poszerzenie kompetencji językowych. Projekt obejmuje 80% dofinansowania nauki jednego z sześciu języków obcych. Wybierz swoją płeć, wiek, oraz województwo, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy.

**Zaznacz płeć:**

Mężczyzna  Kobieta

**Wybierz swój przedział wiekowy:**

18-24  25-34  
 35-44  45-54  
 55+

**Wpisz swoje miasto/gminę, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy:**

**Sprawdź dostępność** →

Polityka prywatności | Regulamin

Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw od września 2019 r.:

- „80% dofinansowania na kursy językowe”,
- „Drogi Internauto, Weź udział w ogólnopolskim programie Język Obcy Dla Każdego, którego celem jest poszerzenie kompetencji językowych. Projekt obejmuje 80% dofinansowania nauki jednego z sześciu języków obcych. Wybierz swoją płeć, wiek oraz województwo, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy.”, „Zaznacz płeć:”, „Wybierz swój przedział wiekowy:”, „Wpisz swoje miasto/gminę, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy:”, „Sprawdź dostępność”,
- „KROK 2 - WERYFIKACJA DOSTĘPNOŚCI”, „W twojej okolicy pozostało jeszcze [...] dofinansowanych kursów. Aby wziąć udział w projekcie w następnym kroku wypełnij formularz zgłoszeniowy.”, „Skorzystaj z dofinansowania”,
- „KROK 3 - WYPEŁNIJ PONIŻSZY FORMULARZ I OCZEKUJ KONTAKTU OD NASZEGO SPECJALISTY”.

( dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-pomorskie-refundacjeregionalne-pl-ankiety-index-php-2019-09-30-14\_36-23”, „screenshot-pomorskie-refundacjeregionalne-pl-ankiety-index-php-2019-09-30-14\_38\_05”, „screenshot-pomorskie-refundacjeregionalne-pl-ankiety-index-php-2019-09-30-14\_38\_06” zamieszczony w folderze pn: „Zrzuty ekranu 2019.09.30”)

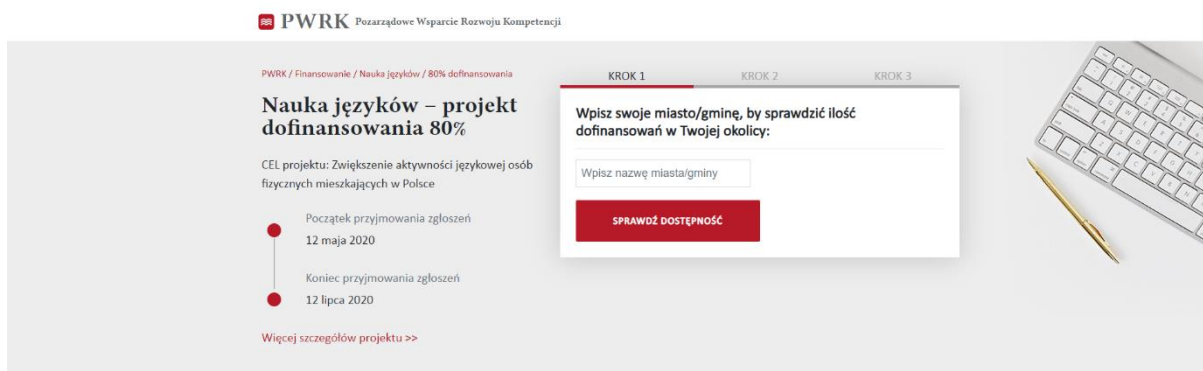
Domena internetowa <https://pwrk.eu> Widok strony internetowej Przedsiębiorcy prezentował się w następujący sposób ( dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-pwrk-eu-





2-php-2020-07-09\_31\_30” zamieszczony w folderze pn: „Zrzuty ekranu CN 2020.06-2020.07”-„Zrzut ekranu 06.07.2020 pwrk”):

:



### Szczegóły dofinansowania

Celem jest wzmocnienie konkurencyjności i innowacyjności na rynku pracy osób fizycznych poprzez wzrost kompetencji językowych. Kursanci mają 6 języków do wyboru o różnym poziomie zaawansowania. Każdej osobie spełniającej kryteria przysługuje 80% dofinansowania do wybranych kursów językowych.



#### Kto może otrzymać dofinansowanie?

Wszystkie osoby fizyczne, które:

- Mieszkają w Polsce,
- Urodziły się przed 2002,
- Chcą poszerzać swoje kompetencje językowe

#### Na jakie języki przeznaczone jest dofinansowanie?

Dostępne są kursy językowe

- angielski (A1-B2)
- niemiecki (A1-B2)
- hiszpański (A1-A2)
- włoski (A1-A2)
- rosyjski (A1-A2)

#### Jak się zgłosić?

Żeby zgłosić się do projektu należy wypełnić formularz [dostępny tutaj](#). Po wypełnieniu zgłoszenia należy czekać odpowiedź o kwalifikacji do programu.

Wsparcie wyniesie 80% wartości kursu językowego, co oznacza, że Twój wkład to 20% całkowitego kosztu.

#### Wypełnij formularz

Wypełnij formularz zamieszczony na stronie [dostępny tutaj](#)

#### Wybierz interesujące Cię języki

Wybierz języki których chcesz się uczyć

#### Kwalifikacja zgłoszenia

Kwalifikujemy Twoje zgłoszenie i kontaktujemy się pod podany numer telefonu

#### Kwalifikacja do projektu

Nauka wybranych języków obcych



Copyright © 2020 PWRK

Polityka prywatności | Regulamin Na górę strony

Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://pwrk.eu>:

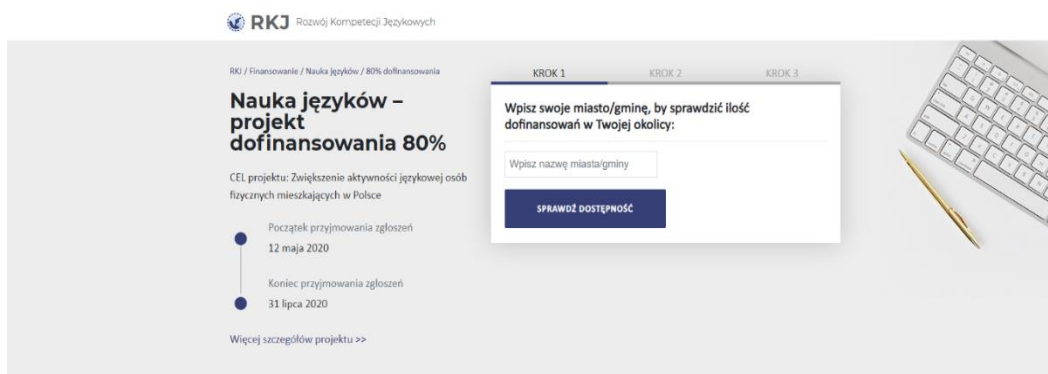
- „PWRK Pozarządowe Wsparcie Rozwoju Kompetencji”,
- „Nauka języków - projekt dofinansowania 80%”,
- „CEL projektu: Zwiększenie aktywności językowej osób fizycznych mieszkających w Polsce”,
- „Celem jest wzmocnienie konkurencyjności i innowacyjności na rynku pracy osób fizycznych poprzez wzrost kompetencji językowych. Kursanci mają 6 języków do wyboru o różnym poziomie zaawansowania. Każdej osobie spełniającej kryteria przysługuje 80% dofinansowania do wybranych kursów językowych.”,
- „Kto może otrzymać dofinansowanie? Wszystkie osoby fizyczne, które: Mieszkają w Polsce, Urodziły się przed 2002, Chcą poszerzać swoje kompetencje językowe”



„Jak się zgłosić? Żeby zgłosić się do projektu należy wypełnić formularz dostępny tutaj. Po wypełnieniu zgłoszenia należy czekać na odpowiedź o kwalifikacji do programu.”

„wsparcie wyniesie 80% wartości kursu językowego, co oznacza, że Twój wkład to 20% całkowitego kosztu.”.

W lipcu 2020 r. szata graficzna witryny internetowej <https://pwrk.eu> uległa zmianie, z barw czerwonych na kolor niebieski, a komunikat „PWRK Pozarządowe Wsparcie Rozwoju Kompetencji” uległ zmianie na komunikat „RKJ Rozwój Kompetencji Językowych” (dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-pwrk-eu-2-php-2020-07-24-15\_16\_12” zamieszczony w folderze pn: „Zrzuty ekranu CN 2020.07.24”-„Zrzut pwrk 24.07.20”). Poniżej zmieniony widok strony internetowej:



### Szczegóły dofinansowania

Celem jest wzmocnienie konkurencyjności i innowacyjności na rynku pracy osób fizycznych poprzez wzrost kompetencji językowych. Kursanci mają 6 języków do wyboru o różnym poziomie zaawansowania. Każdej osobie spełniającej kryteria przysługuje 80% dofinansowania do wybranych kursów językowych.



#### Kto może otrzymać dofinansowanie?

Wszystkie osoby fizyczne, które:

- Mieszkają w Polsce,
- Urodziły się przed 2002,
- Chcą poszerzać swoje kompetencje językowe

#### Na jakie języki przeznaczony jest dofinansowanie?

Dostępne są kursy językowe

- angielski (A1-B2)
- niemiecki (A1-B2)
- hiszpański (A1-A2)
- włoski (A1-A2)
- rosyjski (A1-A2)

### Jak się zgłosić?

Żeby zgłosić się do projektu należy wypełnić formularz dostępny tutaj. Po wypełnieniu zgłoszenia należy czekać na odpowiedź o kwalifikacji do programu.

Wsparcie wyniesie 80% wartości kursu językowego, co oznacza, że Twój wkład to 20% całkowitego kosztu.

#### Wypełnij formularz

Wypełnij formularz zamieszczony na stronie dostępny tutaj

#### Wybierz interesujące Cię języki

Wybierz języki których chcesz się uczyć

#### Kwalifikacja zgłoszenia

Kwalifikujemy Twoje zgłoszenie i kontaktujemy się pod podany numer telefonu

#### Kwalifikacja do projektu

Nauka wybranych języków obcych



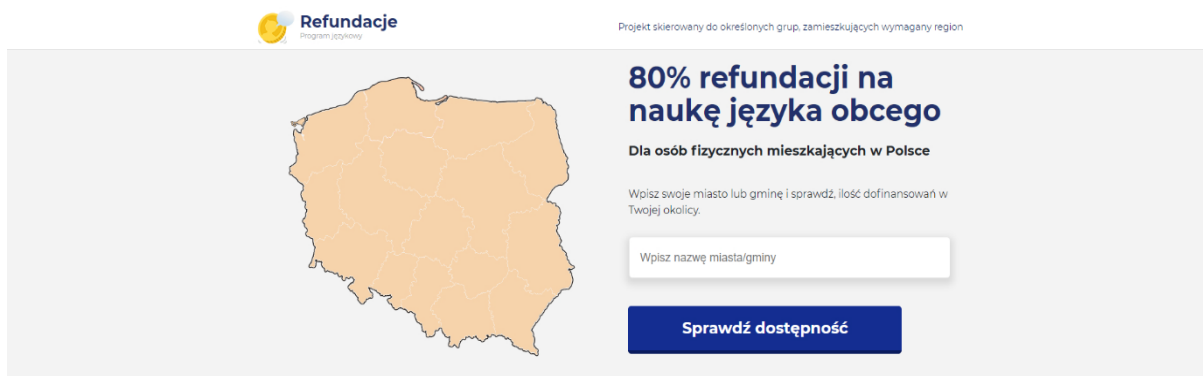
Copyright © 2020 RKJ

Polityka prywatności | Regulamin Na górę strony

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź

tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
lodz@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Domena internetowa <https://dofinansowanieregionalne.pl/mapa/> (dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-dofinansowanieregionalne-pl-mapa-2020-06-12-16\_23\_12” zamieszczony w folderach pn: „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”-„Zrzut ekranu -dofinansowanie regionalne 20.06.12”). Widok strony internetowej Przedsiębiorcy prezentuje się w następujący sposób:



**Refundacje**  
Program językowy

Projekt skierowany do określonych grup, zamieszkujących wymagany region

## 80% refundacji na naukę języka obcego

Dla osób fizycznych mieszkających w Polsce

Wpisz swoje miasto lub gminę i sprawdź, ilość dofinansowań w Twojej okolicy.

**Sprawdź dostępność**

### Informacje o projekcie

Kilka faktów o programie 80% refundacji:

<b>6 języków obcych do wyboru</b> Dzięki programowi możesz uzyskać 80% dofinansowania na naukę aż sześciu języków obcych – angielskiego, niemieckiego, włoskiego, hiszpańskiego, francuskiego i rosyjskiego.	<b>Dofinansowanie językowe dla osób fizycznych</b> Program kierowany jest do osób z określonych grup wiekowych, zamieszkujących wyznaczone województwa. Zintegrowany program rozwoju kształcenia językowego zorientowany jest na jakość i potrzeby regionalnej gospodarki.	<b>Już ponad 60 tys. osób skorzystało z programu</b> Dołącz do ponad 60 tys. osób, które do tej pory skorzystały z programu refundacji językowych. Liczba kursów jest ograniczona i uzależniona od liczby odbytych szkoleń.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



### Możliwość zdobycia certyfikatu językowego

Kurs języka angielskiego na poziomach A1-A2 oraz B1-B2 kończy się certyfikatem. Dokument ten jest respektowany przez pracodawców, będąc potwierdzeniem umiejętności językowych na wyżej wymienionych poziomach.

## 80% refundacji na naukę języka obcego

Dla osób fizycznych mieszkających w Polsce

**Sprawdź dostępność**



Copyright © 2020. Wszystkie prawa zastrzeżone.  
Polityka prywatności | Regulamin Na górę strony



Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://dofinasowanieregionalne.pl/mapa/> (dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta nr 571, pliki pod nazwą „screenshot-dofinansowanieregionalne-pl-mapa-2020-06-12-16\_23\_12”, „screenshot-dofinansowanieregionalne-pl-mapa-2020-06-12-16\_25\_10”, „screenshot-dofinansowanieregionalne-pl-mapa-2020-06-12-16\_25\_47”, „screenshot-dofinansowanieregionalne-pl-mapa-2020-06-12-16\_26\_09” zamieszczony w folderach pn: „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”-„Zrzut ekranu - dofinansowanie regionalne 20.06.12”):

- „Refundacje Program językowy”,
- „Projekt skierowany do określonych grup, zamieszkujących wymagany region”,
- „80% refundacji na naukę języka obcego Dla osób fizycznych mieszkających w Polsce”,
- „Wpisz swoje miasto lub gminę i sprawdź ilość dofinansowań w Twojej okolicy”,
- „Kilka faktów o programie 80% refundacji:”,
- „6 języków obcych do wyboru”, „Dzięki programowi możesz uzyskać 80% dofinansowania na naukę aż sześciu języków obcych - angielskiego, niemieckiego, włoskiego, hiszpańskiego, francuskiego i rosyjskiego.”,
- „Dofinansowanie językowe dla osób fizycznych”, „Program kierowany jest do osób z określonych grup wiekowych, zamieszkujących wyznaczone województwa. Zintegrowany program rozwoju kształcenia językowego zorientowany jest na jakość i potrzeby regionalnej gospodarki.”,
- „Już ponad 60 tys. osób skorzystało z programu”, „Dołącz do ponad 60 tys. osób, które do tej pory skorzystały z programu refundacji językowych. Liczba kursów jest ograniczona i uzależniona od liczby odbytych szkoleń.”,
- „80% refundacji na kursy językowe”,
- „KROK 2 - WYBÓR JĘZYKÓW, KTÓRE CIĘ INTERESUJĄ” „Chcę skorzystać z refundacji”,
- „KROK 3 - WERYFIKACJA DOSTĘPNOŚCI”, „W Twojej okolicy pozostało jeszcze [...] refundowanych kursów. Aby wziąć udział w projekcie, w następnym kroku wypełnij formularz zgłoszeniowy.”, „Skorzystaj z refundacji”,
- „KROK 4 - WYPEŁNIJ PONIŻSZY FORMULARZ I OCZEKUJ KONTAKTU OD NASZEGO SPECJALISTY” „Prześlij”.

Domena internetowa <https://wsparciejezykowe.eu/program-wsparcia-jezykowego?> (dowód: „Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta nr 571, plik pod nazwą „screenshot-wsparciejezykowe-eu-program -wsparciejezykowe-2020-06-16\_29\_20” zamieszczony w folderach pn: „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”-„Zrzut ekranu -wsparcie językowe 20.06.12”).

Widok strony internetowej Przedsiębiorcy prezentuje się w następujący sposób:



Projekty / Program wsparcia językowego

## Program wsparcia językowego dla osób fizycznych – jak je otrzymać, dla kogo, opinie o programie

Dotacje na naukę języków obcych dają możliwość poszerzenia kompetencji językowych tym, którzy do tej pory nie mieli sposobności poznania ich w placówkach edukacyjnych. Z uwagi na to, że kursy językowe są niekiedy bardzo kosztowne, powstał program wsparcia językowego, dzięki któremu każdy może ubiegać się o sfinansowanie nawet 80% kosztów wybranego języka obcego.

Swobodna komunikacja w języku obcym jest coraz częściej warunkiem koniecznym do podjęcia pracy, a dodatkowo umożliwia nieskrępowany kontakt podczas podróży zagranicznych. Program wsparcia językowego daje możliwość nauki wybranego języka obcego z 80% dotacją.

### Dotacje językowe dla kobiet i mężczyzn

Program dotacji językowych przeznaczony jest dla kobiet i mężczyzn z całej Polski, którzy chcieli zainwestować w swój rozwój osobisty, poprzez naukę wybranego języka obcego. Wsparcie językowe to szansa na podjęcie kursu językowego na poziomie podstawowym lub zaawansowanym, który w 80% jest współfinansowany ze środków prywatnych Centrum Naukowego.

### Jakie języki obejmują dotacje językowe?

W ramach programu wsparcia językowego, zainteresowani mają do wyboru naukę sześciu języków obcych na poziomie podstawowym, to znaczy A1-B1 – angielskiego, niemieckiego, hiszpańskiego, francuskiego, włoskiego i rosyjskiego. Dodatkowo istnieje możliwość nauki języka angielskiego i niemieckiego na poziomie zaawansowanym, to znaczy B1-B2.

Osoby, które chciałyby skorzystać z programu wsparcia językowego, mogą otrzymać nawet do 80% dotacji na wybrany kurs językowy. Jest on realizowany w województwach całej Polski, dając zainteresowanym możliwość rozwoju zawodowego i osobistego.

### Jak skorzystać z programu wsparcia nauki języków obcych?

Program dotacji językowych przeprowadzany jest we wszystkich województwach Polski. Mogą z niego skorzystać kobiety i mężczyźni w różnym przedziale wiekowym. Liczba kursów objętych 80% dotacją jest ograniczona – ich liczba uzależniona jest od ilości zgłoszeń na kursy poszczególnych języków obcych.

Aby skorzystać z programu wsparcia nauki języków obcych, należy wypełnić formularz zgłoszeniowy i uzupełnić go swoimi danymi – imieniem i nazwiskiem, numerem telefonu kontaktowego oraz adresem e-mail.

Po uzupełnieniu i wysłaniu formularza zgłoszeniowego, należy spodziewać się telefonu od specjalisty ds. dotacji, który skontaktuje się z zainteresowanym w ciągu 5-10 dni roboczych. W trakcie rozmowy specjalista zweryfikuje, czy kandydat kwalifikuje się do skorzystania z programu wsparcia językowego i może otrzymać 80% dotacji. Informujemy również, że z uwagi na dużą liczbę zainteresowanych, czas oczekiwania na telefon od specjalisty ds. dotacji może się wydłużyć.

Dane osobowe kandydatów, uzyskane w procesie zgłoszenia do programu wsparcia językowego, są chronione i niedostępne dla zewnątrz zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO). Pozyskane dane są wykorzystywane jedynie w procesie weryfikacji kandydatów i potwierdzenia ich możliwości skorzystania z dotacji.

### Wsparcie nauki języków obcych – kto współfinansuje kursy?

Fundusze na dotację kursów językowych pochodzą ze środków prywatnych Centrum Naukowego z siedzibą w Radomiu, Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5. Program wsparcia językowego powstał w celu poszerzenia kompetencji językowych wśród Polaków i ich aktywizacji zawodowej.

### Opinie o programie 80% dotacji językowych

Z przeprowadzonych w kwietniu tego roku badań jasno wynika, że dzięki dotacjom na naukę języka obcego wiele kobiet i mężczyzn zyskało możliwość rozwoju osobistego oraz poszerzenia swoich kompetencji. Kursanci wyrażają pozytywne opinie o współfinansowanych kursach, doceniając efektywność szkoleń. Przeważająca część osób deklaruje, że gdyby nie program wsparcia językowego nigdy nie podjęłby nauki języka obcego.

### Program dotacji 2018 – efekty działań

Badania statystyczne z kwietnia 2019 roku wykazują, że w ubiegłym roku aż 30 tys. osób skorzystało z programu wsparcia językowego. Aż 10% wszystkich osób dzięki nauce z 80% dotacją uzyskało certyfikaty językowe. Duża część deklaruje też chęć dalszej nauki innych języków obcych.

### O projekcie

Projekt wsparcia nauki języków obcych jest ogólnopolską inicjatywą, która powstała z myślą o wsparciu rozwoju osobistego i zawodowego Polaków oraz ich aktywizacji zawodowej.

Program realizowany jest w całej Polsce, z podziałem na poszczególne województwa. Mogą z niego skorzystać zarówno kobiety, jak i mężczyźni. Dotacje kierowane są do poszczególnych grup wiekowych. Program wsparcia językowego obejmuje kursy językowe na różnych poziomach zaawansowania.

Zainteresowani mają do wyboru sześć języków obcych – angielski, niemiecki, włoski, hiszpański, francuski i rosyjski na poziomach od A1-B2. Wszystkie objęte są 80% dotacją. Środki na współfinansowanie kursów językowych pochodzą z funduszy prywatnych Centrum Naukowego.

Dzięki programowi wsparcia językowego każdy ma szansę poznania nowego języka obcego, otrzymując przy tym dotację w wysokości 80% regularnej ceny kursu. Inicjatywa umożliwia rozwój zawodowy i osobisty osobom, której do tej pory nie miały możliwości podjąć nauki języków obcych.

Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://wsparciejezykowe.eu/program-wsparcia-jezykowego?>:

- „WSPARCIE JĘZYKOWE METODĄ AUDIOLINGWALNĄ”,
- „Projekt finansowany ze środków prywatnych”,
- „O projekcie

Projekt wsparcia nauki języków obcych jest ogólnopolską inicjatywą, która powstała z myślą o wsparciu rozwoju osobistego i zawodowego Polaków oraz ich aktywizacji zawodowej.

Program realizowany jest w całej Polsce, z podziałem na poszczególne województwa. Mogą z niego skorzystać zarówno kobiety, jak i mężczyźni. Dotacje kierowane są do



poszczególnych grup wiekowych. Program wsparcia językowego obejmuje kursy językowe na różnych poziomach zaawansowania.

Zainteresowani mają do wyboru sześć języków obcych - angielski, niemiecki, włoski, hiszpański, francuski i rosyjski na poziomach od A1-B2. Wszystkie objęte są 80% dotacją. Środki na współfinansowanie kursów językowych pochodzą z funduszy prywatnych Centrum Naukowego.

Dzięki programowi wsparcia językowego każdy ma szansę poznania nowego języka obcego, otrzymując przy tym dotację w wysokości 80% regularnej ceny kursu. Inicjatywa umożliwia rozwój zawodowy i osobisty osobom, której do tej pory nie miały możliwości podjąć nauki języków obcych.”,

- „Program wsparcia językowego dla osób fizycznych - jak je otrzymać, dla kogo, opinie o programie”,

- „Jak skorzystać z programu wsparcia nauki języków obcych?”

Program dotacji językowych przeprowadzany jest we wszystkich województwach Polski. Mogą z niego skorzystać kobiety i mężczyźni w różnym przedziale wiekowym. Liczba kursów objętych 80% dotacją jest ograniczona - ich liczba uzależniona jest od ilości zgłoszeń na kursy poszczególnych języków obcych.

Aby skorzystać z programu wsparcia nauki języków obcych, należy wypełnić formularz zgłoszeniowy i uzupełnić go swoimi danymi - imieniem i nazwiskiem, numerem telefonu kontaktowego oraz adresem e-mail.

Po uzupełnieniu i wysłaniu formularza zgłoszeniowego, należy spodziewać się telefonu od specjalisty ds. dotacji, który skontaktuje się z zainteresowanym w ciągu 5-10 dni roboczych. W trakcie rozmowy specjalista zweryfikuje, czy kandydat kwalifikuje się do skorzystania z programu wsparcia językowego i może otrzymać 80% dotacji. Informujemy również, że z uwagi na dużą liczbę zainteresowanych, czas oczekiwania na telefon od specjalisty ds. dotacji może się wydłużyć.

Dane osobowe kandydatów, uzyskane w procesie zgłoszenia do programu wsparcia językowego, są chronione i niedostępne na zewnątrz zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO). Pozyskane dane są wykorzystywane jedynie w procesie weryfikacji kandydatów i potwierdzenia ich możliwości skorzystania z dotacji.”,

- „Wsparcie nauki języków obcych - kto współfinansuje kursy?”

Fundusze na dotację kursów językowych pochodzą ze środków prywatnych Centrum Naukowego z siedzibą w Radomiu, Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5. Program wsparcia językowego powstał w celu poszerzenia kompetencji językowych wśród Polaków i ich aktywizacji zawodowej.”

Widok strony internetowej <https://informatoredukacyjny.edu.pl/dofinansowania-na-nauke-jezykow-obcych/> (dowód: „Załącznik do Protokołu z dnia 14 września 2020 r., nośnik DVD, karta nr 571 plik pn. „screenshot-informatoredukacyjny-educpl-dofinansowania-na-nauke-jezykow-obcych-2020-07-07-12\_19\_53” zrzut ekranu 07.07.2020-informatoredukacyjny). Widok tej strony prezentuje się w sposób następujący:



O nas / 80% refundacji na naukę języków

## Aż 80% refundacji na naukę języków obcych – jak otrzymać dotacje, opinie, dla kogo?

Znajomość języków obcych jest nie tylko cenną umiejętnością, ale coraz częściej koniecznością. Nie każdy jednak miał możliwość nauki języka obcego w placówkach edukacyjnych, a kursy doszkalające bywają kosztowne. Dzięki refundacjom każdy może otrzymać nawet 80% dofinansowania na wybrany kurs języka obcego.

Dzięki umiejętności swobodnego porozumiewania się w obcym języku zyskujemy szereg korzyści, do jakich zalicza się awans zawodowy czy nieskrępowana komunikacja z osobami z innych krajów. Dlatego też warto skorzystać z dofinansowania na kurs językowy, dzięki któremu każdy ma możliwość poznania języka obcego.

### Refundacje językowe dla kobiet i mężczyzn

Inicjatywa dofinansowania kursów językowych w ramach programu „Nauka Bez Barrier” powstała z myślą o tych, którzy chcieliby podnieść swoje kompetencje i zainwestować w rozwój osobisty. Dzięki refundacjom każdy może przejść kompleksowy kurs nauki języka obcego na wybranym poziomie, który jest w 80% refundowany ze środków prywatnych Centrum Naukowego.

### Nauka języków obcych – jakie języki obejmują dotacje?

Dofinansowanie obejmuje kurs jednego z sześciu języków obcych na poziomie podstawowym – angielski, niemiecki, hiszpański, włoski, francuski i rosyjski. Dotacje dotyczą też kursów języka angielskiego i niemieckiego na poziomie zaawansowanym. Zakres podstawowy obejmuje poziomy od A1 do B1, a zaawansowany od B1 do B2.

Osoby, które chciałyby skorzystać z dofinansowania mogą otrzymać nawet do 80% refundacji na wybrany kurs językowy. Program „Nauka Bez Barrier”, realizowany w wybranych województwach, jest szansą na poszerzenie kompetencji językowych, a tym samym możliwością na rozwój zawodowy i osobisty.

### Dofinansowania na kursy językowe – jak to działa?

Dofinansowania realizowane są w wielu województwach i dedykowane kobietom oraz mężczyznom w różnym przedziale wiekowym. Liczba kursów, przeznaczonych poszczególnym grupom wiekowym, uzależniona jest od ilości wykorzystanych do tej pory szkoleń. W razie zainteresowania jednym z dostępnych kursów językowych należy wypełnić formularz, w którym należy podać swoje imię i nazwisko, telefon kontaktowy oraz adres e-mail.

Przekazane dane osobowe wykorzystywane są jedynie w celu weryfikacji i potwierdzenia, czy dana osoba może skorzystać z oferowanej refundacji. Zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO) pozyskane dane są chronione i nieudostępniane na zewnątrz.

### Dotacje językowe – jak je otrzymać?

Po wypełnieniu i wysłaniu formularza kontaktowego należy oczekiwać na telefon od konsultanta, który zweryfikuje, czy kandydat kwalifikuje się do wzięcia udziału w kursie. Telefonu w tej sprawie należy spodziewać się w ciągu 5 dni roboczych od momentu wysłania formularza kontaktowego – niekiedy, z uwagi na dużą liczbę zainteresowanych, ten czas może się nieznacznie wydłużyć.

### Dofinansowania na kursy językowe – opinie

Dzięki dotacjom na kursy językowe wiele osób zyskało możliwość poznania nowego języka obcego, a tym samym poszerzenia swoich kompetencji. Wśród uczestników kursów językowych przeważają pozytywne opinie o efektywności szkolenia. Wiele osób stwierdza, że gdyby nie dofinansowanie językowe nigdy nie podjęłyby się nauki języka obcego.

### Program „Nauka bez barier”

Misją programu „Nauka bez barier” jest umożliwienie nauki języków obcych każdemu, a w szczególności osobom z mniejszych miejscowości i miasteczek, które mają utrudniony dostęp logistyczny do stacjonarnych kursów językowych. Kursy językowe dedykowane są również osobom mniej zamożnym, które nie posiadają środków na kosztowne szkolenia. Program powstał po to, by każdy miał możliwość nauki języków i poszerzenia swoich kompetencji.

### Dofinansowania 2018 – efekty działań

W całej Polsce już kilka tysięcy osób skorzystało z dofinansowania na naukę języków obcych. Program cieszy się dużą popularnością i zbiera setki pozytywnych opinii.

### 2019 i 2020 rok - kolejne edycje projektu

Zarówno w 2019 i 2020 projekt jest kontynuowany ze względu na jego znaczną popularność w latach poprzednich i pozytywne opinie.

Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://informatoredukacyjny.edu.pl/dofinansowania-na-nauke-jezykow-obcych?> :

- „Aż 80% refundacji na naukę języków obcych - jak otrzymać dotacje, opinie, dla kogo?”,
- „Refundacje językowe dla kobiet i mężczyzn”,
- „Dofinansowania na kursy językowe - jak to działa? Dofinansowania realizowane są w wielu województwach i dedykowane kobietom oraz mężczyznom w różnym przedziale wiekowym.



Liczba kursów, przeznaczonych poszczególnym grupom wiekowym, uzależniona jest od ilości wykorzystanych do tej pory szkoleń. W razie zainteresowania jednym z dostępnych kursów językowych należy wypełnić formularz, w którym należy podać swoje imię i nazwisko, telefon kontaktowy oraz adres e-mail”.

„Przekazane dane osobowe wykorzystywane są jedynie w celu weryfikacji i potwierdzenia, czy dana osoba może skorzystać z oferowanej refundacji. Zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO) pozyskane dane są chronione i nieudostępniane na zewnątrz.”

Widok strony internetowej <https://bonynaszkolanie.eu/>? (dowód: „Załącznik do Protokołu z dnia 14 września 2020 r., nośnik DVD, karta nr 571 plik pn. „screenshot-bonynaszkolanie.eu-2020-06-12-16\_34\_11” zamieszczony na folierych pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12” - „Zrzuty ekranu-bony na szkolenie 2020.06.12).Prezentuje się on w następujący sposób:

The screenshot displays the homepage of the 'Bony na szkolenie' website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'BONY NA SZKOLENIE'. The main content area features a large purple map of Poland with yellow regional boundaries. To the right of the map, the heading reads 'Bony na szkolenia językowe w Twojej gminie'. Below this, it states 'Dla osób fizycznych mieszkających w Polsce' and provides a search box for entering a city or municipality name, followed by a purple button labeled 'SPRAWDŹ DOSTĘPNOŚĆ'. Below the map, four statistics are presented: '37 tys.' (37 thousand) for the number of people who used vouchers, '20%' for the percentage of course price covered, '6' for the number of foreign language courses, and '2477' for the number of municipalities. Below these are three icons representing 'Dla kogo', 'Rodzaje kursów', and 'Jak się zgłosić'. A section titled 'Możliwość zdobycia certyfikatu językowego' features an icon of a certificate and text about the English course. At the bottom, there is a photo of a group of people celebrating and a purple button 'ZAPISZ SIĘ DO PROJEKTU'. The footer contains the Bony logo, copyright information, and privacy policy links.

Przykładowe komunikaty zamieszczone na domenie <https://bonynaszkolanie.eu/?>:

- „Bony na szkolenia językowe w Twojej gminie Dla osób fizycznych mieszkających w Polsce”,





- „Wpisz swoje miasto lub gminę i sprawdź, ile bonów na kursy pozostało w Twojej okolicy.”, „Sprawdź dostępność”
- „37 tys. Tyle osób skorzystało z bonów na szkolenia językowe”
- „20% Tylko taki procent ceny zapłacisz za szkolenie językowe”
- „6 Tyle języków obcych masz do wyboru w ramach bonu”
- „2477 Tyle gmin w całej Polsce bierze udział w projekcie”
- „Dla kogo Bony 80% na szkolenia językowe są przeznaczone dla każdego, kto chciałby podjąć naukę języka obcego. Dostępność kursów uzależniona jest od miejsca zamieszkania i liczby wykorzystanych do tej pory szkoleń.”
- „Rodzaje kursów Zainteresowane osoby mają do wyboru 6 języków obcych na poziomie A1-A2: angielski, niemiecki, włoski, hiszpański, francuski i rosyjski. Oprócz tego języki angielski i niemiecki dostępne są też na poziomie zaawansowanym B1-B2.”
- „Jak się zgłosić Aby skorzystać z bonu 80%, należy sprawdzić dostępność wybranego języka w swoim regionie, a następnie wystąpić formularz zgłoszeniowy i oczekiwać kontaktu telefonicznego od naszego specjalisty.”
- „KROK 2 - WYBÓR JĘZYKÓW, KTÓRE CIĘ INTERESUJĄ”, „CHCĘ SKORZYSTAĆ Z BONU”
- „KROK 3 - WERYFIKACJA DOSTĘPNOŚCI”, „W Twojej okolicy pozostały jeszcze [...] bony na szkolenia językowe. Aby wziąć udział w projekcie, w następnym kroku wypełnij formularz zgłoszeniowy.” „SKORZYSTAJ Z BONU”
- „KROK 4 - WYPEŁNIJ PONIŻSZY FORMULARZ I OCZEKUJ KONTAKTU OD NASZEGO SPECJALISTY” „Prześlij”

#### Skargi konsumentów związane z ww. stronami internetowymi

- *"(...) Podnoszę, iż wprowadzenie mnie w błąd polegała również na tym, iż miałam uzyskać dofinansowanie z Unii Europejskiej w wysokości 80% o nie jest zgodne z prawdą, co z tym dofinansowaniem??? Jednocześnie uważam, że oferowane przez Państwa firmę usługi stanowią nieuczciwe praktyki konsumenckie, o których zostały już poinformowane stosowne organy UOKiK. Niewątpliwie są to praktyki polegające na wyłudzeniu od konsumentów pieniędzy poprzez sprzedaż towaru o wątpliwej wartości za olbrzymie pieniądze, wprowadzając w błąd, iż będzie to kurs językowy dofinansowany z dotacji UE. (...)" (Reklamacja konsumentki z dnia 14.11.2018 r.)(dowód: karta nr 589),*
- *"Witam. Zachęcona reklama na stronie internetowej pozostawiłam swoje dane ad zainteresowania kursem językowym z dofinansowaniem. Po kilku dniach oddzwoniła do mnie pani z ofertą. Zostałam wprowadzona w błąd najpierw na stronie później przez telefon, ponieważ ogłoszenie łudząco przypominało dofinansowania unijne, a to jest dopłata prywatna. (...)" (e-mail konsumentki z dnia 07.03.2019 r.) (dowód: karta nr 357),*
- *"(...) Strona internetowa wprowadza konsumenta w błąd, sugerując, że chodzi o samorządowy projekt dofinansowania do nauki języków obcych. Szata graficzna strony www przypomina strony internetowe instytucji pośredniczących informujących o projektach unijnych. Zawarty jest emblemat czterech gwiazdek, który przypomina godło Unii Europejskiej. Używanie haseł typu "80 procent refundacji na naukę języka" oraz "złóż wniosek, nabór trwa do 14 czerwca 2019 r." do złudzenia przypomina portal informujący o programach realizowanych z dofinansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego. Także adres strony www wprowadza w błąd, sugerując, że jest to strona instytucji publicznej (słowa "łódzkie" i "refundacje regionalne. (...)" (Wniosek konsumenta do Miejskiego*



Rzecznika Konsumentów w Łodzi o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy z dnia 12.06.2019 r.) (dowód: karta nr 285),

- "Chcę zakomunikować o nieuczciwej, perfidnej działalności prowadzonej w Internecie przez firmę Centrum Naukowe Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, Spółka Komandytowa, Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5, 26-610 Radom. Owa firma promuje się w Internecie, głównie na portalach społecznościowych, jako organizator kursów językowych z 80% dofinansowaniem. Po kliknięciu w wiadomość otwiera się strona pod adresem <https://dofinasowanieregionalne.pl> Strona (nawet z błędem w nazwie), choć w treści tego nie ma, wprost sugeruje, że są to dofinansowania unijne (niebieskie tło, żółte gwiazdki) - (załącznik 80%). Jest to swego rodzaju lep na osoby, które liczą na porządny kurs językowy z dofinansowaniem Po wpisaniu swego imienia i numeru telefonu można spodziewać się za kilka dni kontaktu telefonicznego od konsultanta tej firmy. Po kilku dniach dzwoni konsultant, wyjaśnia co się otrzymuje i za jakie pieniądze, i jeśli jest się zdecydowanym, to należy podać dokładny adres, na który zostanie wysłana przesyłka za pobraniem za pośrednictwem Poczty Polskiej. (...)" (e-mail konsumenta z dnia 09.10.2019 r.) (dowód: karta nr 613),

- „Dzień dobry, Parę tygodni temu na Facebooku pojawił się post dotyczący oferowania kursów języków obcych dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej. Sugerował on, że należy spełnić następujące warunki: osoba w wieku 18-25 lat, pochodząca z danego województwa (w moim przypadku z województwa śląskiego, gdyż link tego kursu był dedykowany konkretnie dla danego województwa) i dana osoba, jeżeli wcześniej nie korzystała z tego typu kursów mogła się zgłosić, aby otrzymać 80% dofinansowania na wskazany kurs języków, np angielski, niemiecki, rosyjski, hiszpański, francuski. Uważnie wypełniłam formularz, na szczęście nie trzeba było podawać zbyt szczegółowych danych, ale i tak w regulaminie zainteresowało mnie stwierdzenie, że administratorem danych jest właściciel strony, którego w żaden sposób nie dało się określić bliżej. Otrzymałam następnie informację, że mam czekać na telefon, aby konsultant mógł mi bliżej przedstawić te informacje. Po około 2 tygodniach zadzwoniła Pani, która podała, że dzwoni w sprawie kursów. Aby dowiedzieć się, jaki konkretnie podmiot reprezentuje musiałam zapytać się Pani kilka razy. Pytałam się o konkretną nazwę programu, które współfinansuje UE. Dowiedziałam się, że jest to "program regionalny NAUKA BEZ BARIER 3. edycja". Pani wskazała, na czym polega kurs, zachwalała bardzo. Ale gdy miałam więcej pytań pokierowała mnie na stronę internetową [kursjezykowy.eu](http://kursjezykowy.eu). Na podstawie samej reklamy i pierwotnie dostępnych informacji nie sposób było dowiedzieć się, że ten kurs jest realizowany przez jeden podmiot, gdyż to przedstawiało się w taki sposób, że oni są podmiotem przekazującym informacje o kursie, będącym łącznikiem, a następnie osoba chcąc skorzystać z kursu będzie mogła sobie wybrać sama odpowiednią szkołę językową lub kurs internetowy, z którego będzie chciała skorzystać. (...) Przejrzałam skrupulatnie cały regulamin i nie było ani jednego słowa o dotacji unijnej, z której rzekomo współfinansowany jest owy kurs języków. Jako podmiot organizujący ten kurs jest podane Centrum Naukowe Sp. z o. o. Sp. k. Wszystkie te informacje wzbudziły we mnie coraz większe podejrzenia. Z Panią konsultantką rozmawiałam w piątek 13.03.2020 r. i powiedziałam jej, że zapoznam się ze stroną internetową, a Pani powiedziała, że w takim razie zadzwoni w poniedziałek 16.03.2020 r., aby się zapytać mnie czy chcę wziąć udział w kursie (oczywiście jako osoba, która jest świadoma, że to wszystko jest kłamstwo to stanowczo odmówię wraz z żądaniem usunięcia moich danych osobowych z systemu). Niezwłocznie napisałam maila do Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich działającego na Śląsku, który w dniu dzisiejszym przesłał odpowiedź, że oferta ta nie jest związana z funduszami unijnymi, a jest to oferta czysto komercyjna. Znając te wszystkie informacje, uważam za zasadne zgłoszenie tej sprawy do Państwa, gdyż dostrzegam w działaniu tego podmiotu naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Podmiot ten celowo wprowadza w błąd, podając, że działają jako



program regionalny z Unii Europejskiej i z takich środków też korzystają, a w ten sposób potencjalnie nieograniczona liczba konsumentów (oczywiście dotyczy to grona, które spełni odpowiednie wymagania) może zostać oszukana i nabrana i zakupi kurs, który jest organizowany przez całkowicie prywatny podmiot. (...)" (e-mail konsumentki z dnia 16 marca 2020 r.) (dowód: karta nr 634),

- "Na początku kwietnia na mojej przeglądarce internetowej pojawił się komunikat z informacją o następującej treści, której nie przytoczę dosłownie, jednak jej znaczenie będzie identyczne z tą przestaną: W związku z koroną wirusem ma Pan możliwość dofinansowania 80% kursu ze środków unijnych, jest to dofinansowane tylko dla osób z kujawsko-pomorskiego, w przedziale wiekowym od 40-55. Trzeba był tylko podać imię i nazwisko oraz nr telefonu, co uczyniłem. Po jakimś czasie zadzwonił konsultant, który zapewnił mnie, że wspomniany kurs normalnie kosztuje 890 złotych, a dla mnie w wersji poszerzonej 257 złotych i zapewnił przy tym, że spełni wszystkie moje oczekiwania. (...)" (e-mail konsumenta z dnia 12 maja 2020 r.) (dowód: karta nr 556),

- "Szanowni Państwo, zwracam się do Państwa z prośbą o rozpatrzenie mojej skargi oraz o przedstawienie sposobów dalszego działania w stosunku do firmy Centrum Naukowe Sp. z o.o. Sp. K. (dokładne dane firmy w dołączonym w treści niniejszej wiadomości Regulaminem) dalej zwane "Centrum". Przechodząc do opisu sprawy. Z firmą rozpoczął się kontakt poprzez sprytnie umieszczoną reklamę na stronie portalu Onet (reklama obsługiwana przez google). Reklama zachęcała do zapisania się na zdalny kurs języka obcego dofinansowany w 80%. Reklama kolorystycznie przypominała logo i barwy strony PARP (Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości). Niestety nie posiadam "zrzutu ekranu" tej reklamy. Skuszony atrakcyjną ofertą zaczęłam wypełniać wymagane pola : Imię, numer telefonu, adres e-mail, wybór języka którego chciałabym się uczyć. Zapisanie się na kurs wymagało zaakceptowania regulaminu (w załączeniu jego treść) oraz zaakceptowania przesyłania przez firmę reklam. Wszystkie pola wypełniłam i zaznaczyłam oby dwie zgody. Następnie pojawił się komunikat, że firma skontaktuje się z wybranymi kandydatami w terminie 10 dni. Zdziwiona tym faktem zaczęłam przeglądać zaakceptowany regulamin oraz internet w poszukiwaniu informacji o w/w Centrum. (...)" (e-mail konsumenta z dnia 30 maja 2020 r.) (dowód: karta nr 655),

- "Piszę do Państwa w sprawie firmy Centrum Naukowe z siedzibą w Radomiu pod adresem: **Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5 26-610 Radom, [www.kursjezykowy.eu](http://www.kursjezykowy.eu)** Firma ta oferuje kursy językowe, które rzekomo są dofinansowywane ze środków unijnych. Oferowali oni dofinansowanie kursów językowych dla mieszkańców województwa małopolskiego urodzonych pomiędzy 1975 a 1990 rokiem. Po zgłoszeniu internetowym odezwał się konsultant i poinformował, że zakwalifikowałam się do dwóch kursów w okazyjnej cenie 257 złotych. (...)" (e-mail konsumentki z dnia 2 czerwca 2020 r.) (dowód: karta nr 662),

- "Swoją historię zacznę od tego, że poszukiwałam metody nauki języka w warunkach domowych. Pech chciał, że trafiłam na poniższy link: <https://refundacjeregionalne.pl>. Zaślepiona chęcią nauki języka, zmylona pustymi sloganami dofinansowania załogowałam się i podałam swoje dane. 24 kwietnia 2020 r. otrzymałam sms o treści: Twój wniosek o kwalifikacje do projektu jest rozpatrywany. W przypadku akceptacji skontaktujemy się z Tobą w ciągu 10 dni roboczych. Następnie otrzymałam sms pt. REFUNDACJE 11 maja 2020 r. o treści: Szanowni Państwo, z uwagi na dużą ilość zgłoszeń na naukę języków kontakt od naszego specjalisty może być wydłużony. Przepraszamy i prosimy o cierpliwość. Następnie 22 maja 2020 r. sms: Dzień dobry. Jutro w godzinach 9-15 skontaktujemy się z Tobą w sprawie zgłoszenia na kurs języka obcego. Dziękujemy za cierpliwość. Dziś wiem, że te sms-y służyły budowaniu mojego zaufania do oferowanych kursów i poczucia, że rzeczywiście nie każdy może z nich skorzystać, a więc wyjątkowości mojej jako klienta. (...)" (e-mail konsumentki z dnia 2 czerwca 2020 r.) (dowód: karta nr 663).



## Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .2. sentencji niniejszej decyzji.

W zakresie materiału dowodowego dot. stosowania praktyki wskazanej w pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu ustalił domeny promocyjne zawierające frazę "refundacjeregionalne" oraz dokonał utrwalenia treści serwisów internetowych dostępnych pod adresem <https://refundacjeregionalne.pl> oraz przez pozostałe subdomeny z nazwą poszczególnych województw: tj.(dowód : karta nr 189-200)

- a. <https://refundacjeregionalne.pl>,
- b. <https://mazowieckie.refundacjeregionalne.pl>,
- c. <https://lodzkie.refundacjeregionalne.pl>,
- d. <https://dolnoslaskie.refundacjeregionalne.pl>,
- e. <https://wielkopolskie.refundacjeregionalne.pl>,
- f. <https://malopolskie.refundacjeregionalne.pl>,
- g. <https://swietokrzyskie.refundacjeregionalne.pl>,
- h. <https://slaskie.refundacjeregionalne.pl>,
- i. <https://podlaskie.refundacjeregionalne.pl>,
- j. <https://pomorskie.refundacjeregionalne.pl>,
- k. <https://zachodniopomorskie.refundacjeregionalne.pl>,
- l. <https://lubelskie.refundacjeregionalne.pl>,
- m. <https://lubuskie.refundacjeregionalne.pl>,
- n. <https://podkarpackie.refundacjeregionalne.pl>,
- o. <https://kujawskopomorskie.refundacjeregionalne.pl>,
- p. <https://warmińskomazurskie.refundacjeregionalne.pl>,
- q. <https://opolskie.refundacjeregionalne.pl>,

Widok wybranej przykładowo strony internetowej Przedsiębiorcy prezentował się w następujący sposób (dowód: karty nr 572-587, 77-78, 225- 244):

**WYPEŁNIJ WNIOSEK**

**SKORZYSTAJ Z 80% REFUNDACJI**  
i naucz się języka obcego!

IMIĘ I NAZWISKO

TELEFON

EMAIL

W zakresie, w jakim podlegasz pod przepisy ROODO, informujemy, że:  
Przekazane przez Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Centrum Naukowe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. 95, 206-20, 13, w celu przetwarzania informacji handlowych typu newsletter. Przekazujemy Państwu prawo do zapoznania od administratora danych dostępu do swoich danych, ich sprostowanie, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, lub sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Osobami danych mogą być podmioty zajmujące się obsługą informacyjną lub marketingową administratora danych. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu Państwa wycofania z tego korzystania informacji handlowych. Wszelkie informacje posiada zawartych w dokumencie „Informacje od administratora danych osobowych”.

Znasz wszystkie  
 Zgadzam się na kontakt telefoniczny  
 Zgadzam się na kontakt mailowy  
 Ciężko mi ze zapamiętaniem zapamiętam się z Regulaminem i ewentualną jego treść.

**Wyślij**

W okresie co najmniej od grudnia 2018 r. do lipca 2019 r. sformułowania o terminie naboru kandydatów na refundację na naukę języka obcego zmieniały się dwa razy w miesiącu. Na każdej ze stron zamieszczone były sformułowania o następującej treści:

- „80% refundacji na naukę języka obcego” (dowód: karty nr 189,192,195, 198),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 30 listopada 2018” (dowód: karty nr 189,192, 195),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 grudnia 2018” (dowód: karta nr 572),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 31 grudnia 2018” (dowód: karta nr 573),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 stycznia 2019” (dowód: karta nr 575),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 31 stycznia 2019” (dowód: karta nr 576),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 lutego 2019” (dowód: karta nr 577),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 28 lutego 2019” (dowód: karta nr 578),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 marca 2019” (dowód: karta nr 579),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 31 marca 2019” (dowód: karta nr 580),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 kwietnia 2019” (dowód: karta nr 581),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 30 kwietnia 2019” (dowód: karta nr 582),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 maja 2019” (dowód: karta nr 583),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 31 maja 2019” (dowód: karta nr 584),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 czerwca 2019” (dowód: karta nr 585),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 30 czerwca 2019” (dowód: karta nr 585),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 14 lipca 2019” (dowód: karta nr 586),
- „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do 31 lipca 2019” (dowód: karta nr 587).

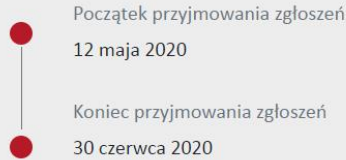
Prezes Urzędu dokonał także utrwalenia treści serwisu internetowego dostępnego pod adresem <https://pwrk.eu>. (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, pliki zamieszczone na folderach pod nazwą: „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, Zrzuty ekranu 06.07.2020 pwrk” „Zrzuty ekranu CN 2020.06.-2020.07”, „Zrzuty ekranu pwrk.eu 2020.06.12.”, „Zrzuty ekranu pwrk 2020. 07.10”, „Zrzut ekranu CN 2020.07.24”, „Zrzuty ekranu CN 20.08.2020”, „Zrzuty ekranu pwrk 04.09.2020”, „Zrzuty ekranu CN 2020.09.14”, „Zrzuty ekranu pwrk.eu 14.09.2020. Ponadto konsumentka, e-mailem z dnia 02.06.2020 r., przekazała print screen strony <https://refundacjeregionalne.pl/2/?> odnoszącej się do PWRK (dowód: karty nr 682-683). Na wskazanych stronach ulegało zmianie sformułowanie dotyczące początku i końca przyjmowania zgłoszeń.

Widok wybranej przykładowo strony internetowej Przedsiębiorcy prezentował się w następujący sposób (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „screencapture-pwrk-eu-2-php-200-06-12\_52\_09, zamieszczony na folderach pod nazwą: „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, Zrzuty ekranu 06.07.2020 pwrk” „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu pwrk.eu 2020.06.12.”.



## Nauka języków – projekt dofinansowania 80%

CEL projektu: Zwiększenie aktywności językowej osób fizycznych mieszkających w Polsce



[Więcej szczegółów projektu >>](#)

Wpisz swoje miasto/gminę, by sprawdzić ilość dofinansowań w Twojej okolicy:

**SPRAWDŹ DOSTĘPNOŚĆ**

Sformułowania na stronie internetowej otrzymały następującą treść:

- „*Nauka języków - projekt dofinansowania 80%*”, (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, pliki zamieszczone na folderach pod nazwą: „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu 06.07.2020 pwrk” „Zrzuty ekranu CN 2020.06.-2020.07”, „Zrzuty ekranu pwrk.eu 2020.06.12.”, „Zrzuty ekranu pwrk 2020.07.10”, „Zrzut ekranu CN2020.07.24”, „Zrzuty ekranu CN 20.08.2020”, „Zrzuty ekranu pwrk 04.09.2020”, „Zrzuty ekranu CN 2020.09.14”, „Zrzuty ekranu pwrk.eu 14.09.2020.”),
- „*Początek przyjmowania zgłoszeń 12 maja 2020*”, „*Koniec przyjmowania zgłoszeń 12 czerwca 2020*” (dowód: karta nr 683),
- „*Początek przyjmowania zgłoszeń 12 maja 2020*”, „*Koniec przyjmowania zgłoszeń 30 czerwca 2020*”, (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „sceencapture-pwrk-eu-2-php-2020-06-12-13\_52\_09” zamieszczony na folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu-pwrk.eu 2020.06.12”),
- „*Początek przyjmowania zgłoszeń 12 maja 2020*”, „*Koniec przyjmowania zgłoszeń 12 lipca 2020*”, (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „sceencapture-pwrk-eu-2-php-2020-06-16\_36\_33” zamieszczony na folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.10”, „Zrzuty ekranu-pwrk. 2020.07.10”),
- „*Początek przyjmowania zgłoszeń 12 maja 2020*”, „*Koniec przyjmowania zgłoszeń 31 lipca 2020*” (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „sceencapture-pwrk-eu-2-php-2020-07-24-15\_13\_26” zamieszczony na folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.24”, „Zrzuty ekranu-pwrk 24.07.20”),
- „*Początek przyjmowania zgłoszeń 12 sierpnia 2020*”, „*Koniec przyjmowania zgłoszeń 31 sierpnia 2020*” (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „sceencapture-pwrk-eu-2-php-2020-08-20-09\_50\_59” zamieszczony na folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu-pwrk 20.08.2020”),
- „*Początek przyjmowania zgłoszeń 01 września 2020*”, „*Koniec przyjmowania zgłoszeń 12 września 2020*” (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „sceencapture-pwrk-eu-2-php-2020-09-02-08\_37\_45”



zamieszczony na folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.02”, „Zrzuty ekranu-pwrk.eu 02.09.2020”).

Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, że o ile na domenach internetowych zawierających frazę "refundacjeregionalne" od sierpnia 2019 r. nie było już informacji o ograniczonym terminie naboru kandydatów, o tyle zmianie ulegało postanowienie pkt 6.7. bądź 7.7. Regulaminu zamieszczonego na tych domenach, o treści: "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (6.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-refundacje regionalne” zamieszczony w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2019.09.30”).

Ponadto Prezes Urzędu dokonał utrwalenia treści Regulaminów umieszczonych na serwisach internetowych dostępnych pod adresem <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw. Ponadto konsumentka, która zakupiła kurs językowy przekazała Regulamin otrzymany od Spółki e-mailem 25.05.2020 (dowód: karty 668-674). W okresie co najmniej od sierpnia 2019 r. postanowienia Regulaminów zamieszczonych na ww. witrynach internetowych dotyczące Promocji zmieniały się w następujący sposób:

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 14.08.2019 do 14.09.2019 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (6.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-refundacje regionalne” „Regulamin-refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2019.09.30”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 05.10.2019 do 21.10.2019 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (6.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2019.10.23-refundacje”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.12.2019 do 20.12.2019 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2020.01.03-refundacje”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.01.2020 do 20.01.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2020.02.14-refundacje”).



- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.02.2020 do 20.02.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2020.02.11-refundacje”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.06.2020 do 20.06.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin-” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderze pn. „Zrzuty ekranu 2020.06.12”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.07.2020 do 20.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin (1)refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.10”, „Zrzuty ekranu refundacjeregionalne 2020.07.10”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.08.2020 do 20.08.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin—refundacje regionalne-pl” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu refundacjeregionalne 2020.08.20”),

- "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.09.2020 do 20.09.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (7.7.) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” oraz pliki Regulaminy z nazwą poszczególnych województw zamieszczone w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.14”, „Zrzuty ekranu refundacjeregionalne.pl 14.09.2020”),

b) Regulaminów umieszczonych na stronie pod adresem <https://wsparciejezykowe.eu>. Na wskazanej stronie zmieniały się postanowienia Regulaminów dotyczące promocji, które otrzymały następującą treść:

- "Promocja na witrynie <https://wsparciejezykowe.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.06.2020 do 20.06.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu - wsparcie językowe 2020.06.12”),

- "Promocja na witrynie <https://wsparciejezykowe.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od





04.07.2020 do 20.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu)(dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.10”, „Zrzuty ekranu - wsparcie językowe 2020.07.10”),

- "Promocja na witrynie <https://wsparciejezykowe.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.08.2020 do 20.08.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu - wsparcie językowe 20.08.20”),

- "Promocja na witrynie <https://wsparciejezykowe.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.09.2020 do 20.09.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.04”, „Zrzuty ekranu - wsparcie językowe 04.09.2020”).

c) Regulaminów umieszczonych na stronie pod adresem <https://dofinansowanieregionalne.pl>. Na wskazanej stronie zmieniały się postanowienia Regulaminów dotyczące promocji, które otrzymały następującą treść:

- "Promocja na witrynie <https://dofinansowanieregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.06.2020 do 20.06.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu - dofinansowanie regionalne 2020.06.12”),

- "Promocja na witrynie <https://dofinansowanieregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.07.2020 do 20.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.10”, „Zrzuty ekranu - dofinansowanie regionalne 2020.07.10”),

- "Promocja na witrynie <https://dofinansowanieregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.08.2020 do 20.08.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu)(dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu - dofinansowanie regionalne 20.08.20”),

- "Promocja na witrynie <https://dofinansowanieregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.09.2020 do 20.09.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin”



zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.04”, „Zrzuty ekranu - dofinansowanie regionalne 04.09.2020”).

d) Regulaminów umieszczonych na stronie pod adresem <https://bonynaszkolenie.eu>. Na wskazanej stronie zmieniały się postanowienia Regulaminów dotyczące promocji, które otrzymały następującą treść:

- *"Promocja na witrynie <https://bonynaszkolenie.eu> O nazwie "Bony na szkolenia" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.06.2020 do 20.06.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta."* (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin (1)” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu - bony na szkolenie 2020.06.12”),

- *"Promocja na witrynie <https://bonynaszkolenie.eu> O nazwie "Bony na szkolenia" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.07.2020 do 20.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta."* (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin (1)” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.10”, „Zrzuty ekranu - bonynaszkolenie 2020.07.10”),

- *"Promocja na witrynie <https://bonynaszkolenie.eu> O nazwie "Bony na szkolenia" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.08.2020 do 20.08.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta."* (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin (1)” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu - bonynaszkolenie 20.08.2020”),

- *"Promocja na witrynie <https://bonynaszkolenie.eu> O nazwie "Bony na szkolenia" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.09.2020 do 20.09.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta."* (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin (1)” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.04”, „Zrzuty ekranu - bonynaszkolenie 04.09.2020”).

e) Regulaminów umieszczonych na stronie pod adresem <https://informatoredukacyjny.edu.pl>. Na wskazanej stronie zmieniały się postanowienia Regulaminów dotyczące promocji, które otrzymały następującą treść (dowód: karty nr 571-572 nagrania na płycie):

- *"Promocja na witrynie <https://informatoredukacyjny.edu.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.07.2020 do 20.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta."* (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.07”, „Zrzuty ekranu - 07.07.2020-informatoredukacyjny”),

- *"Promocja na witrynie <https://informatoredukacyjny.edu.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.08.2020 do 20.08.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta."* (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu - informatoredukacyjny 20.08.2020”),



- "Promocja na witrynie <https://informatoredukacyjny.edu.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 04.09.2020 do 20.09.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 7.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.04”, „Zrzuty ekranu - informatoredukacyjny 04.09.2020”).

f) Regulaminów umieszczonych na stronie pod adresem <https://pwrk.eu>. Ponadto konsument, pismem z dnia 30.04.2020 r. (dowód: karty 636,640-645), przekazał Prezesowi Urzędu Regulamin zamieszczony na stronie <https://pwrk.eu>. Na wskazanej stronie zmieniały się postanowienia Regulaminów dotyczące promocji, które otrzymały następującą treść:

- "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 15.04.2020 do 30.04.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 6.7. Regulaminu) (dowód: karta 642 odwrot),

- "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 15.04.2020 do 30.06.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 6.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.06.12”, „Zrzuty ekranu - pwrk.eu 2020.05.12”),

- "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 15.04.2020 do 12.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 6.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.10”, „Zrzuty ekranu - pwrk 2020.07.10”,

- "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 15.04.2020 do 31.07.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 6.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.07.24”, „Zrzuty pwrk 24.07.20”),

- "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 12.08.2020 do 31.08.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 6.7. Regulaminu) (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.08.20”, „Zrzuty ekranu pwrk 20.08.2020”),

- "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od 01.09.2020 do 12.09.2020 r. Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (pkt 6.7. Regulaminu), (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r. nośnik DVD, karta 571, plik pod nazwą „Regulamin” zamieszczony w folderach pn. „Zrzuty ekranu CN 2020.09.04”, „Zrzuty ekranu pwrk 04.09.2020”).

**Ustalenia faktyczne Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .3. sentencji niniejszej decyzji.**



Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zorganizowała proces zawierania umów z konsumentami przez telefon w taki sposób, że konsultant telefoniczny kontaktuje się z konsumentem, który uprzednio wypełnił formularz kontaktowy zamieszczony na jednej ze stron internetowych wykorzystywanych przez Przedsiębiorcę. W trakcie tego kontaktu, jak wynika z treści „skryptu” rozmowy sprzedażowej oraz nagrań przykładowych rozmów telefonicznych, konsumenci nie są informowani na początku telefonicznej rozmowy sprzedażowej o tym, że konsultanci telefoniczni kontaktują się z nimi przez telefon w celu zawarcia na odległość umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych, jak również konsumenci nie otrzymują informacji o danych identyfikujących przedsiębiorcę.

Zgodnie z instrukcją ze skryptu rozmowy sprzedażowej, treść rozmowy przebiega następująco (dowód: karta nr 84):

- *"Dzień dobry, (moje imię i nazwisko) z tej strony Centrum Naukowe, oddział lingwistyczny, czy rozmawiam z P (imię klienta)?"*,
- *"Kontaktuję się z P w sprawie pomocy w uzyskaniu dopłaty / rabatu / Bonifikaty, ze środków prywatnych na kursy językowe. Zostawił/a P swoje dane w formularzu kontaktowym, prawda?"*,

Natomiast przebieg wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych przedstawia się w następujący sposób:

#### **A. rozmowy sprzedażowe przeprowadzone w dniu 5 września 2018 r.**

##### **1. Rozmowa Nr 21(dowód: karta nr 270)**

J.D.: Halo, dzień dobry

B.N.: Dzień dobry, oddzwaniem (...)

J.D.: tak, nazywam się (...) jest to centrum naukowe, oddział lingwistyczny, to ja tylko uprzedzę, rozmowa jest rejestrowana, próbowałam się z Panią skontaktować w sprawie Pani zgłoszenia, ponieważ jakiś czas temu aplikowała Pani w formularzu, żeby uzyskać dofinansowanie do nauki języków obcych, czy to prawda ?

B.N.: tak

J.D.: mhm, dobrze, to jakimi językami byłaby Pani zainteresowana ?

##### **2. Rozmowa Nr 103(dowód: karta nr 274)**

P.K.: Halo, dzień dobry

M.K-H.: Dzień dobry, (...) z tej strony, ja dostała od Państwa smsa w sprawie refundacji

P.K.: bardzo mi miło, tak, tak, z tej strony (...), centrum naukowe, oddział lingwistyczny, tutaj kontaktowaliśmy się z Panią, z, w sprawie pomocy w uzyskaniu dofinansowania ze środków prywatnych na kursy językowe, ponieważ zostawiła Pani swoje dane w formularzu kontaktowym, no i stąd ta próba kontaktu

M.K-H.: tak

P.K.: i rozumiem, że tutaj byłaby Pani zainteresowana nauką języka obcego ?

##### **3. Rozmowa Nr 286 (dowód: karta nr 278)**

K.G.: halo, dzień dobry

M.Ż.: dzień dobry

K.G.: (...), centrum naukowe z Panią (...) rozmawiam ?

M.Ż.: tak

K.G.: bardzo mi miło, ja na wstępie informuję tylko, że rozmowa jest rejestrowana, tutaj się kontaktuje z Panią odnośnie dofinansowania do kursów językowych

M.Ż.: tak

K.G.: zostawiła Pani dane do kontaktu

M.Ż.: tak



K.G.: chciałam spytać jak język by interesował Panią ?

## B. rozmowy sprzedażowe przeprowadzone w dniu 5 września 2019 r.

### 1. Rozmowa Nr 508(...)26 (dowód: karta: nr 436)

A.G.: Halo

A.P.: Witam, (...) się kłania

A.G.: Dzień dobry, (...), program wsparcia językowego, dział lingwistyczny, Pan (...), tak

A.P.: Tak, tak, oddzwaniam

A.G.: Panie (...)

A.P.: Tak

A.G.: Mhm, dziękuję, że Pan oddzwania, tutaj kontaktowaliśmy się z Panem odnośnie wsparcia finansowego ze środków prywatnych na kursy językowe, zarezerwowaliśmy Panu miejsce na ten, na kurs języka niemieckiego, ale tutaj chyba nie miał Pan przedstawionej do końca oferty, tak

A.P.: Nie, nie

A.G.: Czyli nie wiem Pan do końca jak to wszystko wygląda i na czym polega

A.P.: Nie wiem nic, nie

### 2. Rozmowa Nr 514(...)49(dowód: karta: nr 445)

R.P.: Halo

J.W.: Tak, dzień dobry

R.P.: Moje nazwisko (...) program wsparcie językowe Panie (...) kontaktuję się z Panem w sprawie kursów językowych, bonifikaty ze środków prywatnych, mamy tutaj Pana dane

J.W.: Tak

R.P.: W formularzu zgłoszeniowym i widzę język angielski, ewentualnie niemiecki, tak obydwie te języki

J.W.: Tak

R.P.: Dobrze

J.W.: Tak, tak

R.P.: Przybliżę Panu jak w ogóle kursy wyglądają, tylko proszę mi powiedzieć uczył się Pan tych języków wcześniej, tak

### 3. Rozmowa Nr 606(...)49 (dowód: karta: nr 453)

A.K.: Halo dzień dobry

M.D.: Dzień dobry

A.K.: (...) z tej strony, program wsparcia językowego oddział lingwistyczny z Panią (...) rozmawiam

M.D.: Tak, dokładnie

A.K.: Witam Pani (...), informuję, że rozmowa jest rejestrowana, ja kontaktuje się, ponieważ mamy dla Pani zarezerwowane miejsce w programie wsparcie językowe na kursy języka angielskiego i kontaktuje się czy chce Pani się zapisać na taki kurs, możemy zrealizować to wsparcie

M.D.: Proszę mi powiedzieć jak to wygląda

## C. rozmowy sprzedażowe przeprowadzone w dniu 4 października 2019 r.

### 1. Rozmowa Nr 508(...)76 (dowód: karta: nr 496)

M.M.: Halo dzień dobry

B.B.: Dzień dobry



M.M.: (...), program wsparcia językowego, oddział lingwistyczny, kontaktuję się w sprawie wsparcia finansowego ze środków prywatnych na kursy językowe, Pani zostawiła swoje dane w formularzu kontaktowym, prawda

B.B.: Tak, tak

## 2. Rozmowa Nr 513(...)01 (karta: nr 508)

M.A.: Halo, dzień dobry

B.M.: Tak słucham

M.A.: Dzień dobry, witam (...) program wsparcia językowego dział lingwistyczny, czy z Panią (...) może rozmawiam

B.B.: Tak, słucham

M.A.: Miło mi Pani (...), rozmowa nagrywana jest, kontaktuję się z Panią w sprawie pomocy w uzyskaniu wsparcia finansowego ze środków prywatnych na wybrane kursy

## 3. Rozmowa Nr 513(...)07 (karta: nr 506)

B.L.: Halo

E.Z.: Tak dzień dobry, słucham

B.L.: Dzień dobry, (...) z tej strony program wsparcia językowego oddział lingwistyczny z Panią

E.Z.: A

B.L.: Z Panią (...) rozmawiam

E.Z.: Tak, tak, tak

B.L.: Bardzo mi miło, witam serdecznie

E.Z.: Mi również

B.L.: Panią poinformuję, że, że rozmowa jest nasza rejestrowana

E.Z.: Mhm

B.L.: Dla Pani bezpieczeństwa, a kontaktuję się w sprawie pomocy w uzyskaniu wsparcia finansowego ze środków prywatnych na kursy językowe, bo rozumiem, że tutaj jest Pani zainteresowana nauką jakiegoś języka

E.Z.: Mhm, niemieckiego

## D. rozmowy sprzedażowe przeprowadzone w dniu 5 października 2019 r.

### 1. Rozmowa Nr 501(...)84 (karta: nr 457)

I.Z.: Dzień dobry

B.S.: Tak słucham, dzień dobry

I.Z.: Witam, (...) zdzwonię z programu wsparcia językowego oddziału lingwistycznego, czy rozmawiam z Panią (...)

B.S.: Tak

I.Z.: Bardzo mi miło, nasza rozmowa jest oczywiście rejestrowana i dzwonię do Pani w sprawie pomocy uzyskania wsparcia finansowego ze środków prywatnych na kursy językowe, zostawiła Pani prawda tutaj do siebie zgłoszenie, to rozumiem, że jest Pani właśnie zainteresowana nauką języków, tak

### 2. Rozmowa Nr 502(...)18 (karta: nr 465)

J.M.: (...)

M.B.: Dzień dobry

J.M.: Dzień dobry

M.B.: Nazywam się (...), program wsparcia językowego oddział lingwistyczny, na wstępie informuję, że rozmowa jest nagrywana, kontaktujemy się z Panią w sprawie pomocy w



uzyskaniu wsparcia finansowego ze środków prywatnych na kursy językowe, rozumiem, że jest Pani zainteresowana

### 3. Rozmowa Nr 603(...)35 (karta: nr 469)

E.J.: Halo, dzień dobry

D.G.: A dzień dobry, (...) z tej strony

E.J.: Tak, witam serdecznie

D.G.: Nie mogłem wcześniej

E.J.: A nic nie szkodzi, witam serdecznie z tej strony (...) program wsparcia lingwistycznego oddział, oddział przepraszam lingwistyczny, program wsparcia językowego, rozmowa rejestrowana, tutaj właśnie kontaktuje się w sprawie pomocy w uzyskaniu wsparcia finansowego ze środków prywatnych na kursy językowe, rozumiem, że jest Pan zainteresowany nauką języków

### Ustalenia faktyczne Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .4. sentencji niniejszej decyzji.

W zakresie udokumentowania wskazanej w punkcie I.4 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu wykorzystał nagrania zarejestrowanych rozmów sprzedażowych oraz przekazany przez Spółkę "skrypt" rozmowy sprzedażowej, obowiązujący konsultantów telefonicznych.

W "skrypcie" rozmowy sprzedażowej według którego konsultanci telefoniczni przeprowadzają rozmowy znalazły się następujące instrukcje (dowód: karty nr 84-86):

- "Dzień dobry, (moje imię i nazwisko) z tej strony **Centrum Naukowe, oddział lingwistyczny**, czy rozmawiam z P (imię klienta)?",
- "Kontaktuję się z P w sprawie pomocy w uzyskaniu dopłaty / rabatu / Bonifikaty, ze środków prywatnych na kursy językowe. Zostawił/a P swoje dane w formularzu kontaktowym, prawda?",
- "OBOWIĄZKOWO!!!! 5 PYTAŃ 1. Jakimi językami jest P zainteresowany/a? Jakimiś jeszcze? 2. Uczył/a się P tego języka wcześniej czy będzie to dopiero początek przygody z (język)? 3. Gdyby Miał P wybrać, to bardziej zależy P na nauce trudnych, reguł gramatycznych, czy umiejętności płynnej komunikacji w codziennych życiowych sytuacjach? 4. Do czego głównie będzie P używała języka w przyszłości, do celów prywatnych (turystyka, podróże, kontakt z rodziną,) czy bardziej zawodowych (praca, wyjazdy służbowe, chęć awansu)? 5. Czy kurs ma być tylko dla Pani czy może ktoś z bliskich również wyraża chęć nauki języków? Świetnie! P (imię klienta), opowiem teraz P jak w ogóle wygląda ten kurs, dobrze?",
- "Nauka opiera się na elementach podstawowej gramatyki zawartych w podręczniku i wspartych lekcjami audio. W podręczniku znajdują się dialogi sytuacyjne z tłumaczeniem i uproszczoną wymową. Do tego otrzymuje P fiszki, utrwalające materiał i poprawiające pamięć oraz koncentrację dzięki czemu poprawi P zapamiętywanie treści audio. Na nagraniach znajduje się wiele powtórzeń, ćwiczeń językowych, skonstruowanych w taki sposób, aby efekty mogły być widoczne po przerobieniu raptem 10-ciu lekcji ... Prowadzi je po polsku nagrany lektor, który w bardzo skuteczny sposób pomoże przyswoić P nową wiedzę dzięki czemu oszczędzi P sporo czasu, ale też i pieniędzy, które normalnie wydałby P dojeżdżając na kursy stacjonarne. Myślę, że takie korzyści są dla P ważne, prawda?",
- "Materiały, czyli książka, fiszki, płyty DVD zostaną do P wysłane przesyłką kurierską, a zawartość płyt otrzyma P także na adres mailowy w formie



*elektronicznej, aby móc wygodnie korzystać z kursu z poziomu telefonu, tabletu czy MP3 i mieć tym samym dostęp do lekcji np. w trakcie podróży. Jest to 40 lekcji po 40 minut, w trakcie których uczy się P ponad 2000 słów zwrotów, wyrażeń oraz pełnych zdań z zakresu życia codziennego, turystyki i języka biznesowego. Rozumiem, że taka forma kursu P odpowiada?",*

- *"<WERYFIKACJA CENY> Teraz przejdziemy do strony formalnej."*
- *"W ramach programu "Nauka bez barier" może P nabyć kurs od prywatnego Funduszu Centrum Naukowego dla woj. (nazwa województwa) w znacznie niższej kwocie! Teraz zadam P 4 pytania, na podstawie których system zweryfikuje czy taką dopłatę P otrzyma, dobrze?"*

*1. Czy zamieszkuje P na terenie województwa (województwo klienta)? (Z jakiego województwa P/P się do nas zgłosiła?)*

*2. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystała P z dopłat do nauki języków obcych ze środków regionalnych lub ogólnopolskich?*

*3. Czy mieści się P w przedziale wiekowym X - Y? (ze względu na wymagany przedział wiekowy, pozwolę sobie zapytać o rok urodzenia)*

*4. Czy potwierdza P, że wszystkie informacje podane w trakcie rozmowy są zgodne z prawdą?*

*(kl. podając dane osobiście poważniej podchodzi do procesu weryfikacji moim zdaniem. Zdarzają się przypadki, że kl jest poza przedziałem wiekowym, lub w między czasie zmienił miejsce zamieszkania, a mimo wszystko zainteresowany jest nauką języków obcych. Konsultantowi łatwiej jest wtedy wybrnąć z takiej sytuacji, mówiąc że mamy też aktywny projekt w przedziale wiekowym kl lub w aktualnym miejscu jego zamieszkania)*

*Dziękuję! Trwa weryfikacja, proszę o chwilę cierpliwości i pozostanie na linii, zaraz do P wrócę.*

*P (mię klienta) Dziękuję za cierpliwość!*

*W ramach program "Nauka bez barier" dla woj. (nazwa województwa), w celu aktywizacji językowej kobiet/mężczyzn w przedziale wiekowym X-Y otrzymał/a P niższą kwotę wkładu własnego do nauki (nazwa języka). Czyli ostateczna kwota za całość kursu to (cena kursu). Gratuluję!"*

**Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, na podstawie pięciu wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 5 września 2018 r. (Rozmowy numer: 1, 4, 21, 103 i 286, pięciu różnych konsultantów telefonicznych, dowód: karty nr 262-281), że w żadnej z tych rozmów nie poinformowano konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.**

**Z pięciu wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 5 września 2019 r. (Rozmowy numer: 514(...)49, 508(...)26, 512(...)69, 536(...)16, 606(...)49, (dowód: karty nr 446, 436, 440, 449, 453), pięciu różnych**





konsultantów telefonicznych) wynika, że w trzech rozmowach nie poinformowano konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. W dwóch rozmowach, konsultanci w odpowiedzi za pytanie konsumenta o ewentualny zwrot produktu, udzielili następujących odpowiedzi.

W rozmowie Nr 512(...)69 (dowód: karta nr 440), "J.S.: Tylko jeszcze mam pytanie, bo gdybym ja nie wiem, zobaczę ten kurs i on nie będzie odpowiadał temu co sobie wyobrazić, jakie miałam wyobrażenia, jaka jest możliwość, że ja mogę z niego zrezygnować i zwrot pieniędzy bym wtedy z tego uzyskała z tych, które teraz wpłacę B.: Pani (...) no to są prawa konsumenckie, tak, czternaście dni J.S.: No ja wiem B.: Na zwrot".

W rozmowie Nr 606(...)49 (dowód: karta nr 453): "M.D.: No tak, no tak szczerze mówiąc to wie Pan można powiedzieć tak na gębę, że tak powiem, nie wiem co przyjdzie do mnie to jak czy mogę otworzyć i zorientować się w ogóle co to jest i wtedy mam prawo do zwrotu czy coś takiego czy nie A.K.: Oczywiście to jest według praw konsumenta, ma Pani tutaj oczywiście taką możliwość, jeśli by się cokolwiek nie zgadzało w zamówieniu, także tu jest, zawsze jest takie prawo, jeśli Pani się decyduje na zakup, także przy, przy do każdym zakupie ma Pani takie prawo i tutaj oczywiście ono też obowiązuje, tu w przesyłce będzie Pani miała w zależności na który pakiet się Pani zdecyduje, oczywiście, ale tutaj Pani mówiła dwieście pięćdziesiąt złotych to podejrzewam myśli Pani już o całym pakiecie".

Z pięciu wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 4 października 2019 r. (Rozmowy numer: 513(...)01, 513(...)07, 607(...)60, 507(...)12, 508(...)76, (dowód: karty nr 501, 506, 511, 488, 496, 488, 496) pięciu różnych konsultantów telefonicznych) wynika, że w czterech rozmowach nie poinformowano konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. W jednej rozmowie, konsultant w odpowiedzi za pytanie konsumenta o ewentualny zwrot produktu, udzielił następującej odpowiedzi.

Rozmowa Nr 507(...)12 (dowód: karta nr 488), "M.S.: Wie Pani to jest dobrze, czyli rozumiem tak, niech mnie Pani poinformuje, w momencie kiedy przykładowo bym no stwierdziła, że jednak nie odpowiada mi to, czy ja to Państwu mogę zwrócić i wtedy bym miała zwrot pieniędzy? I.M.: Pani (...) ja powiem w ten sposób, jak najbardziej tutaj prawo konsumenta nas obowiązuje, mamy normalnie regulamin na naszej stronie, tylko, że ja też Pani nie stwierdzę, bo to indywidualne podejście do klienta, po prostu, wtedy pisze Pani na nasze M.S.: Aha I.M.: O biuro, biuro obsługi klienta".

Z pięciu wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 5 października 2019 r. (Rozmowy numer: 695(...)72, 501(...)84, 502(...)18, 603(...)35, 661(...)67, (dowód: karty nr 481, 457, 465, 469, 474), czterech różnych konsultantów telefonicznych) wynika, że w trzech rozmowach nie poinformowano konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. W dwóch rozmowach, konsultant w odpowiedzi za pytanie konsumenta o ewentualny zwrot produktu, udzielił następujących odpowiedzi.

Rozmowa Nr 695(...)72, (dowód: karta nr 481): "N.W.: Czy, czy jest możliwość odstąpienia tak jakby od tego, rezygnacja ewentualna I.T.: Mhm, a tutaj dlaczego miałyby Pani na przykład zrezygnować, bo przyznam szczerze nie chcemy jakby N.W.: Nie wiem, nie wiem, bo stwierdzą, że nie chce, bo nie mam czasu, bo coś tam, nie wiem I.T.: Znaczący wie Pani co powiem Pani tak, no jeżeli Pani jakby chciałyby tak zrezygnować to raczej jakby przed wysłaniem jakby tej przesyłki, tak N.W.: Aha I.T.: To ewentualnie gdzieś tam w poniedziałek rano N.W.: Mhm I.T.: Później oczywiście może Pani jakąś reklamację, tak, złożyć N.W.: Mhm I.T.: Ale to raczej jakby, gdyby Pani założyły nie dostała, nie wiem linków, prawda, czy coś takiego N.W.: Mhm I.T.: Ale jeżeli myślę chce się Pani uczyć, tak, no to tutaj myślę, że to tutaj bez żadnego problemu, wie Pani, to jest Pani decyzja, tak, my tutaj jakby Pani N.W.:



Mhm I.T.: Nie, nie zmuszamy Pani, tak, do tego kursu N.W.: No tak I.T.: Jeżeli chce się Pani uczyć to jak najbardziej, prawda, no a jeżeli Pani nie chce, tak, no to wtedy Pani nie zamawia, to proste, to chciałaby Pani N.W.: Dobrze I.T.: Czy nie N.W.: Chcę bardzo".

Rozmowa Nr 501(...)84, (dowód: karta nr 457): "B.S.: A jeśli na przykład dzisiaj potwierdzę, to jeszcze mam możliwość wycofania się z tego, czy to już jest ostateczna decyzja I.Z.: To znaczy wie Pani, nie rozumiem dlaczego miałaby Pani się zdecydować, a później po prostu się rozmyślić, tak, bo tutaj tu jest Pani decyzja, tak, my jakby do tego Pani nie zmuszamy, tutaj w razie gdyby Pani na przykład oddzwoniła gdzieś tam w poniedziałek rano, to przesyłka by jeszcze nie wyszła, tak, ale to co ma Pani jeszcze jakieś takie dodatkowe pytania odnośnie tego kursu, bo przyznam szczerze jest naprawdę bardzo wielu chętnych, tak B.S.: Rozumiem".

#### **Ustalenia faktyczne Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .5. sentencji niniejszej decyzji.**

Procedura Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. zawierania umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych z konsumentami przez telefon polega na tym, że konsultant w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej przedstawia ustnie konsumentowi warunki oferty, a konsument w trakcie tej samej rozmowy telefonicznej wyraża wolę związania się umową sprzedaży oraz umową o dostarczanie treści cyfrowych. Po przeprowadzonej rozmowie telefonicznej konsument otrzymuje e-maila od Przedsiębiorcy z potwierdzeniem treści złożonego zamówienia.

Po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy, konsument, nie składa już oświadczenia woli potwierdzającego chęć zawarcia umowy wyrażoną w trakcie rozmowy telefonicznej. Natomiast w momencie otrzymania przesyłki, konsument podpisuje w obecności przedstawiciela Poczty Polskiej odbiór przesyłki i dokonanie płatności za pobraniem. Dowodem na takie zachowania są rozmowy sprzedażowe kursów językowych oferowanych przez konsultantów telefonicznych jak również treść skryptu wskazanego w ustaleniach faktycznych Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.4. i treść skarg konsumentów, które zostały wskazane w ustaleniach faktycznych Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.1.

#### **Ustalenia faktyczne Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .6. sentencji niniejszej decyzji (dowód: karty nr 548, 908, 936, 943,950).**

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w Regulaminie zamieszczonym na stronach internetowych wykorzystywanych przez Przedsiębiorcę zostały zamieszczone m.in. następujące postanowienia: (dowód: Załącznik do Protokołu Prezesa UOKiK z dnia 14 września 2020 r., nośnik DVD, karta 571, plik pn. „Regulamin-refundacje regionalne” oraz pliki Regulaminy z nazwami poszczególnych województw zamieszczonych w folderze pn. „Zrzutyekranu 2019.09.30):

- "Zgodnie z art. 38 Ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umów o Świadczenie Usług od momentu, kiedy Konsument pobierze na swoje urządzenie Utwory będące przedmiotem świadczenia przez Przedsiębiorcę usług." (10.3.),
- "Zgodnie z art. 38 Ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn nie przysługuje Konsumentowi przy Umowie Sprzedaży Produktu, jeśli



*konsument otworzył po dostarczeniu zapieczętowane opakowanie, w którym znajdują się nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe." (10.4.).*

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że konsumenci kontaktujący się mailowo lub pisemnie ze Spółką w celu odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży informowani są, że nie przysługuje im prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, a jako uzasadnienie otrzymują następującą odpowiedź (dowód: karty nr 293, 299, 340, 610, 653):

#### **"Oświadczenie**

*W odpowiedzi na Pani pismo oświadczamy, iż nie przysługuje Pani możliwość odstąpienia od zakupionego towaru.*

**Art. 38. ustawy o prawach konsumenta**

**Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość**

**9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;**

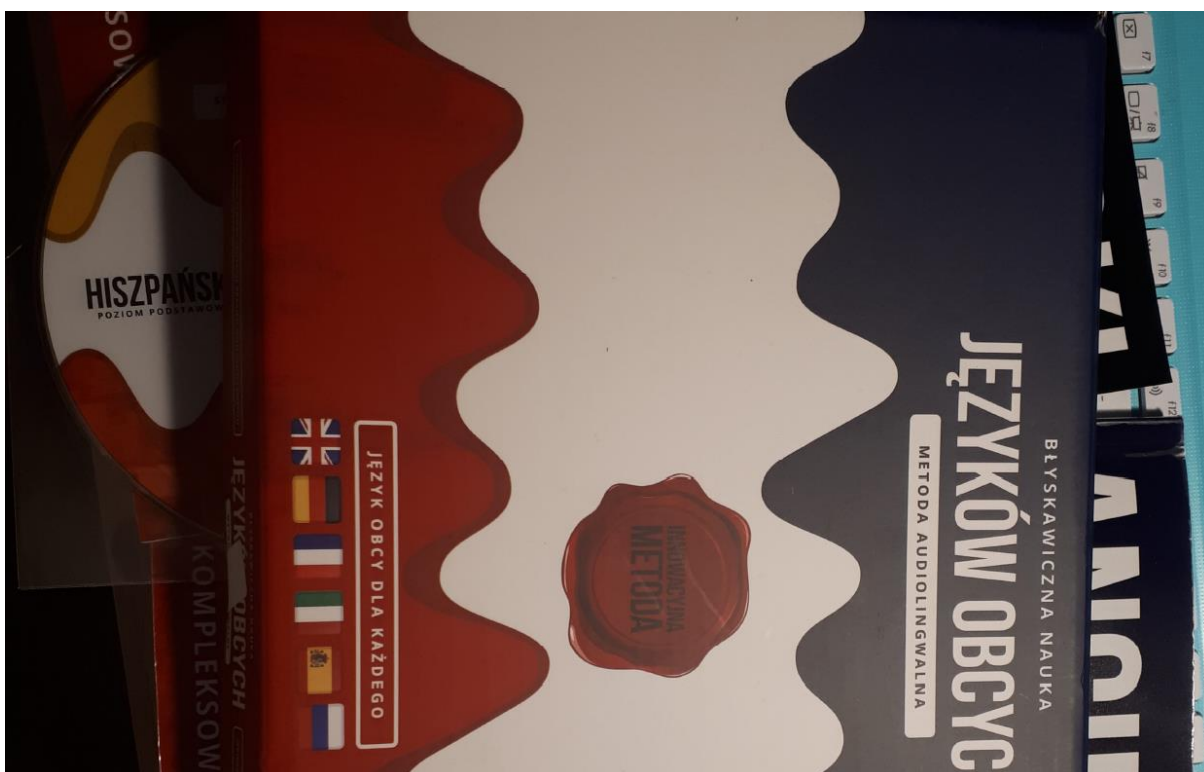
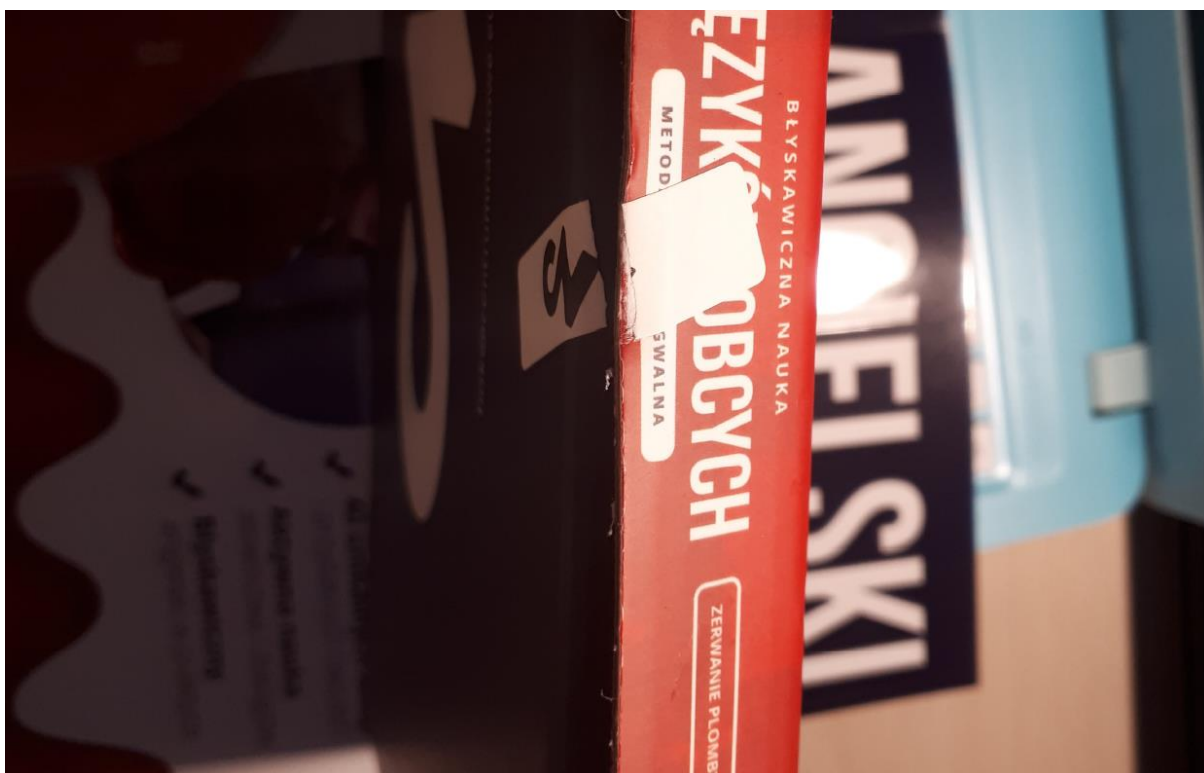
*Oczywiście w szczególnych przypadkach rozpatrujemy zwroty towaru, lecz powinny być one odpowiednio uargumentowane. Niestety w Pani przypadku nie jest to możliwe, z uwagi na to, że pudełko z kursem zostało przez Panią otwarte*

*Przerwała Pani oryginalną plombę CN (Centrum Naukowe) co wyraźnie świadczy o tym, że kursy mogły być przez Panią używane, co za tym idzie towar nie jest już dla Nas towarem pełnowartościowym. Jako firma jesteśmy w stanie udowodnić, że pudełko w którym znajdował się towar, jest oryginalnym opakowaniem produktu, co za tym idzie zerwanie plomby zabezpieczającej skutkuje brakiem możliwości dokonania zwrotu towaru zgodnie z ww. artykułem.*

*W związku z powyższym odsyłamy Pani kurs (...) oraz kurs (...) wraz z paragonem."*

Poniżej znajdują się przykładowe zdjęcia pudełka, w którym znajduje się towar wysyłany do konsumentów (dowód: karty nr 611-612, 617, 619, 620, 622, 664 odwrót, 665) :





Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Spółka zawiera także na odległość z wykorzystaniem telefonu umowy o dostarczanie treści cyfrowych (w e-mailu Spółka udostępnia konsumentowi link pozwalający na pobranie pliku z treściami cyfrowymi



obejmującymi takie same treści audio jak płyta DVD z kursem językowym)(dowód: karty 375, 616, 681, 898, 953-956). Spółka w trakcie rozmowy telefonicznej nie informowała konsumentów, iż po rozpoczęciu spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę konsument utraci prawo odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, co więcej z zarejestrowanych rozmów sprzedażowych wynika, że konsumentom jest przekazywana informacja o jak najszybszym aktywowaniu przesłanych linków.

Ponadto, z nagrań pięciu wybranych przykładowo **rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 5 września 2018 r.** wynika, że w dwóch rozmowach (Rozmowy numer 1 i 21)(dowód: karta nr 262 i 270) konsultanci telefoniczni namawiali konsumentów do jak najszybszego aktywowania linków (czyli pobrania materiałów do nauki języka obcego), które miały zostać przesłane na adres mailowy podany przez konsumentów w ciągu 48 godzin od wizyty kuriera. Natomiast link miał być aktywny przez 30 dni.

W rozmowie numer 1: "E.S.: na link, tak, już Pani powiem, bo dosyłamy linki bez, żeby były dwa linki do podstawy i do zaawansowanego poziomu, wysłane do Pani po odbiorze przesyłki kuriera, bo wiadomo płaci Pani u kuriera jednorazowo sto siedemdziesiąt siedem złotych i do czterdziestu ośmiu godzin po tym momencie mamy czas, żeby wysłać Pani linki, one najczęściej są w ciągu dwudziestu czterech godzin roboczych od tego momentu najczęściej do czterdziestu ośmiu godzin to jest maksymalnie i teraz tak to co Pani przyjdzie na linkach tam będzie Pani, klika Pani sobie robi pobierz i zapisuje sobie Pani dowolnie czy to na pamięć komputera czy może Pani na pendrive czy na telefon przenieść, my zawsze prosimy, żeby Państwo to zrobili od razu najlepiej, żeby nie zapomnieć, bo to macie Państwo trzydzieści dni na to, bo to linki potem są nieaktywne, natomiast, żeby nie zapomnieć, proszę sobie to od razu zrobić, od razu sobie zgrać, bo wtedy już Pani ma to na stałe, prawdę, bo Pani ma na innym nośniku zapisane, gdzie Pani może sobie przenieść na telefon na tablet na pendrive, dowolnie, może Pani komuś przekazać kurs Pani (...)".(dowód: karta 262 odwrot).

W rozmowie Nr 21: "J.D.: także się pojawi to albo zrzut ekranu czy gdzieś zapisać, natomiast na mailu będzie miała Pani dwa maile, mail dotrze w ciągu czterdziestu ośmiu godzin roboczych od wizyty kuriera i tam ważna też informacja miał jest aktywny przez trzydzieści dni, więc jak Pani od razu zobaczy, że ten mail jest to od razu sobie pobrać, żeby po prostu te pliki nie zniknęły, bo jak Pani raz pobierze to one już na zawsze będą na danym urządzeniu, tylko tyle jest aktywny mail, żeby pobrać i od razu tam też są informacje".(dowód: karta 273)

Z nagrań pięciu wybranych przykładowo **rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 5 września 2019 r.** (Rozmowy numer: 514(...)49, 508(...)26, 512(...)69, 536(...)16, 606(...)49, (dowód: karty nr 446, 436, 440, 449, 453)-pięciu różnych konsultantów telefonicznych) wynika, że w dwóch rozmowach konsultanci telefoniczni namawiali konsumentów do jak najszybszego aktywowania linków (czyli pobrania materiałów do nauki języka obcego), które miały zostać przesłane na adres mailowy podany przez konsumentów.

W rozmowie Nr 606(...)49 (dowód: karta 456): "A.K.: I tutaj jeszcze z ważniejszych informacji, tak jak mówię Pani wcześniej, proszę sobie to jak najwcześniej pobrać, żeby ten link nie stracił ważności już jak Pani to sobie gdzieś zgra na stały nośnik, jest cały czas dostępne".

W rozmowie Nr 514(...)49 (dowód: karta 456): "R.P.: Nie, nie, nie tylko, albo trzeba przynajmniej sobie kliknąć zrobić zapisz, na tym linku a ja sugeruję, żeby Pan sobie od razu, no kurs jest własnością Pan decyduje też czy Pan się uczy sam czy komuś z osób bliskich Pan udostępnia, to co na płycie w linku, a link razy trzy, czyli na przykład na trzy różne



urządzenia Pan sobie może pozgrywać te nasze kursy, to jest format MP3, więc tak naprawdę każde urządzenie Panu pozgrywa nasz kurs”.

Ze stenogramów pięciu wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 4 października 2019 r. (Rozmowy numer: 513(...)01, 513(...)07, 607(...)60, 507(...)12, 508(...)76 (dowód: karty nr 501, 506, 511, 488, 496), pięciu różnych konsultantów telefonicznych) wynika, co następuje.

W Rozmowie Nr 507(...)12 (dowód: karta 493 odwrot) konsultant sugerował szybkie pobranie materiałów do nauki języka z linka wysłanego na maila: *I.M.: I tak z ważnych informacji co jest ważne Pani (...), nie wiem czy tam sobie zapisać czy zapamiętać te linki, link, ten link co wysyłam, jeśli chodzi o angielski, chciałbym, żeby Pani zagrała sobie na trzy dowolne urządzenie w ciągu miesiąca z maila, bo on w ciągu miesiąca z maila przebada, a jak Pani sobie zgra na dowolne urządzenie jest na zawsze, dobrze M.S.: Mhm I.M.: Żeby Pani zapamiętała, bo też niektórzy zapominają, potem dzwonią a my też nie możemy nic zrobić M.S.: Co się dzieje, że nie ma I.M.: Tak dokładnie, dlatego pamiętać, zgrać sobie od razu czy tam tydzień później czy dwa, ale żeby w ciągu miesiąca się wyrobić, dobrze”.*

W kolejnej rozmowie Nr 513(...)01(dowód: karta 505), konsultant telefoniczny także sugerował jak najszybsze pobranie materiałów z linka: *M.S.: Najlepiej zająć się tylko od razu jak Pani, u Pani na maila się one pojawią, to zająć się tym pobrać i ma Pani problem z głową, dobrze i tak jak już Pani, Pani (...) pobierze, to też może Pani z urządzenia na urządzenie kurs przenosić a płytę skopiować i też chciałam uczulić jeszcze na to, że jak, jak przyjedzie do Pani ten kurier, prawda i Pani tą przesyłkę odbierze, to te linki zawsze są z pewnym opóźnieniem wysyłane, najpierw musi do nas dotrzeć informacja o tym, że klient odebrał i opłacił przesyłkę i one się pojawią do czterdziestu ośmiu godzin maksymalnie później od wizyty, dobrze, kuriera czy tam od B.B.: Ale to od tego momentu jak dostanę linki to dopiero później po trzydziestu dniach to wygasza, tak M.S.: Tak, tak trzydzieści dni ma Pani na pobranie, one nie wyga (...) M.S.: Żeby Pani po pros, to już wolę uprzedzić Panią, żeby po prostu pamiętać, dobrze, że jak kurier przyjedzie to mówię tak w ciągu dwóch dni, jak już dotrą to nie czekać od razu, to jest chwila moment, to jest chwila moment, dobrze (...) B.B.: Trzydzieści dni do pobrania M.S.: Tak trzydzieści, to jest dużo ale tak jak mówię, klienci czasami zapominają to nie B.B.: Mhm M.S.: Bez sensu, żeby się też denerwować, to na spokojnie, tak w pierwszym tygodniu na spokojnie proszę to zrobić B.B.: Mhm”*

Z nagrań pięciu wybranych przykładowo rozmów sprzedażowych kursów językowych przeprowadzonych w dniu 5 października 2019 r. (Rozmowy numer: 695(...)72, 501(...)84, 502(...)18, 603(...)35, 661(...)67 (dowód: karty 481, 457, 465, 469, 474), czterech różnych konsultantów telefonicznych) wynika, że w rozmowie Nr 661(...)67 (dowód: karta 474) konsultant, odnosząc się do pobrania lekcji na dowolne urządzenie, wskazał *”J.S.: Można sobie zgrać od razu na pendrive M.K.: Mhm J.S.: Żeby były w takiej formie przenośnej do przegrywania”.*

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że konsumenci w ciągu czterdziestu ośmiu godzin po odbiorze przesyłki kurierskiej z zamówionymi kursami językowymi otrzymują wiadomość mailową z linkami do cyfrowej wersji kursów, o następującej treści (dowód: karty nr 616, 681 i 681 odwrot):



# Dziękujemy za zakup naszych kursów!

Otrzymujesz także cyfrowy dostęp do zakupionych kursów..

Każdy kurs możesz pobrać **maksymalnie 3 razy**. Link do cyfrowej wersji **jest aktywny przez 30 dni** od otrzymania tego maila.

Produkt	Link do pobrania
Kurs języka angielskiego Poziom zaawansowany	<a href="https://centrumnaukowe.eu/pliki/?arg=link&amp;c=gdcKrls9BA4Z&amp;lang=pl">https://centrumnaukowe.eu/pliki/?arg=link&amp;c=gdcKrls9BA4Z&amp;lang=pl</a>
Kurs języka hiszpańskiego	<a href="https://centrumnaukowe.eu/pliki/?arg=link&amp;c=BTTHGox9nxxj&amp;lang=pl">https://centrumnaukowe.eu/pliki/?arg=link&amp;c=BTTHGox9nxxj&amp;lang=pl</a>
Kurs języka niemieckiego Poziom podstawowy	<a href="https://centrumnaukowe.eu/pliki/?arg=link&amp;c=iASe8H4eK7P3&amp;lang=pl">https://centrumnaukowe.eu/pliki/?arg=link&amp;c=iASe8H4eK7P3&amp;lang=pl</a>

**UWAGA!** Aby rozpakować pobrany plik zalecamy najpierw pobrać darmowy program WinZip bądź WinRar na swoje urządzenie. Upřednio należy także wyłączyć przeglądarkową wtyczkę blokującą reklamy np. AdBlock.

## Jak aktywować kurs w zależności od rodzaju systemu operacyjnego i rodzaju urządzenia:

### Jeśli posiadasz iPhone:

1. Pobierz z linków pliki na inne urządzenie.
  2. Przenieś go jak każdy inny plik multimedialny za pomocą programu **iTunes**.
- Programu **iTunes** można pobrać ze strony:  
<https://www.apple.com/pl/itunes/download/>



- Instrukcja przenoszenia znajduje się na stronie: <https://support.apple.com/pl-pl/HT201593>

### **Jeśli posiadasz w telefonie system Android:**

1. Pobierz plik z kursem (prosimy nie klikać kilka razy w link w krótkim odstępie czasu).
2. Pobierz i zainstaluj darmowy program **WinRAR** bądź **WinZip** (dostępne w aplikacji Sklep Play).
3. Po zainstalowaniu programu WinRAR bądź WinZip, rozpakuj plik z kursem za pomocą zainstalowanego programu.

### **Jeśli posiadasz komputer lub laptop z systemem operacyjnym Windows:**

1. Kliknij w link zawarty w wiadomości mailowej
2. Poczekaj aż rozpocznie się pobieranie. Jeśli nie nastąpi w ciągu 15s prawdopodobnie Adblock lub przeglądarka zablokowała pobieranie. Należy wtedy wyłączyć Adblocka lub zezwolić przeglądarce na pobranie pliku (prawy górny róg w przeglądarce).
3. Rozpakuj plik programem WinZip bądź WinRAR

**UWAGA! Plik z kursem językowym posiada duży rozmiar, który może przekraczać 1 GB. Jeżeli chcesz pobrać kurs na urządzeniu mobilnym upewnij się, że posiadasz wystarczająco dużo miejsca.**

## **Życzymy owocnej nauki!**

Zgodnie z art. 38 Ustawy o prawach konsumenta pkt.13, skorzystanie z cyfrowej wersji kursu skutkuje ustawowym brakiem możliwości zwrotu towaru w ciągu 14 dni. Pozostałe przypadki regulowane są art.38 ustawy o prawach konsumenta. Koszt zwrotu ponosi kupujący.

CENTRUM NAUKOWE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA, Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5, Radom, 26-610, Polska Email: [bok@centrumnaukowe.eu](mailto:bok@centrumnaukowe.eu) NIP 951-246-42-10 KRS 0000736834 Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy KRS

Dodatkowo Prezes Urzędu zebrał skargi konsumentów oraz uzyskał przykładową korespondencję mailową:

#### **Skargi konsumentów:**

- *"Podczas rozmowy z konsultantem Centrum Naukowego zamówiłam kurs języka angielskiego. Nie podpisywałam żadnej umowy, umowa zawarta została na odległość. Kurs odesłałam na podany adres wraz z dołączonym oświadczeniem o odstąpieniu od zamówienia. Otworzyłam tylko pudełko, płyty nie były otwierane i odtwarzane przeze mnie. Płyty nie były zapieczętowane w folii tylko włożone do plastikowej koszulki. Otrzymałam kurs z powrotem z dołączonym oświadczeniem, iż nie przysługuje mi możliwość o odstąpieniu od umowy. Proszę Miejskiego Rzecznika Praw Konsumenta o podjęcie interwencji."* (Wniosek

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź



tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
lodz@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



konsumentki do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy z dnia 22.10.2018 r.)(dowód: karta nr 337),

- "Chciałam odstąpić od umowy zawartej poza siedzibą firmy, jednak otrzymałam negatywną odpowiedź, ponieważ otworzyłam pudełko w której były zapakowane płyty CD i książka do nauki języka. Pudełko było zaklejone taśmą z logo firmy. Uważam również że otrzymany towar nie jest wart swojej ceny i aby zobaczyć książkę musiałam otworzyć pudełko, w której były również płyty CD - jednak CD niczym nie zabezpieczone. W załączniku zdjęcia." (e-mail konsumentki z dnia 24.06.2019) (dowód: karta nr 602),

- "Po otrzymaniu produktu zerwałam plombę i z powodu rozczarowania produktem, postanowiłam odstąpić od umowy. Złożyłam oficjalne pismo i odesłałam kurs j. angielskiego i j. hiszpańskiego. Po trzech dniach otrzymałam list zwrotny od Centrum Naukowego z odmową i informacją, że nie przysługuje mi prawo do odstąpienia od umowy, ponieważ opakowanie zostało otwarte." (Wniosek konsumentki do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy z dnia 28.08.2019 r.)(dowód: karta nr 292),,

- "(...) Owa firma, oferująca te swoje kursy doskonale się zabezpieczyła przed zwrotem pieniędzy wyciągniętych od naiwnych ludzi - by otworzyć pudełko zawierające "opaste" książki, należy zerwać plombę , a tam obok informacja, że to skutkuje brakiem możliwości zwrotu (załącznik 6). Drugim zabezpieczeniem przed zwrotem pieniędzy jest informacja przestana w wiadomości elektronicznej na skrzynkę e-mail z linkiem do pobrania cyfrowej wersji tego kursu, która zawiera dokładnie to samo co płyta. I tam na samym dole jest informacja, zresztą zgodna z prawem: „Zgodnie z art. 38 Ustawy o prawach konsumenta pkt.13, skorzystanie z cyfrowej wersji kursu skutkuje ustawowym brakiem możliwości zwrotu towaru w ciągu 14 dni. „ Po fakcie, gdy już otworzyłem pudełko z zawartością i pobrałem cyfrową wersję zacząłem szukać informacji w Internecie, gdzie już na różnych stronach uprzedzano o naciągactwie tej firmy, zapewne występującej pod różnym nazwami, gdy zaczyna się robić wokół nich gorąco. Przesyłki są nadawane z Centrum Naukowego, ul. Fosa 25, 02-768 Warszawa." (e-mail konsumenta z dnia 09.10.2019)(dowód: karta nr 613),

- "Kilka dni temu zakupiłem kurs j. angielskiego z 80% dofinansowaniem. Zapłaciłem 207 zł i otrzymałem pudełko zaplombowane. Po otwarciu pudełka w środku ukazał się cieniutki podręcznik i płytka CD lub DVD, nie sprawdzałem. Za 200 zł otrzymałem 40 lekcji i link do ściągnięcia materiałów. Byłem rozczarowany i zdziwiony zawartością kursu i postanowiłem go odesłać. Korespondencja z Centrum jest poniżej. Okazało się że po zerwaniu plomby nie mogę tego już odesłać. Czy mogę odesłać kurs (nie skorzystałem z linku)?" (e-mail konsumenta z dnia 26.02.2020) (dowód: karta nr 625),

- "Niniejszym zawiadamiam, iż firma pn. Centrum Naukowe Sp. z o.o. Sp. k., mieszcząca się w Warszawie przy ul. Fosa 25, stosuje nieuczciwe formy sprzedaży, w ten sposób, że nie przekazuje konsumentom istotnych dla klienta informacji dotyczących formy zakupu i zwrotu produktów. W sierpniu ubiegłego roku pracownik w/w firmy drogą telefoniczną zaoferował mi kurs języka angielskiego, zapewniając mnie, że jest to kurs na wysokim poziomie, jego koszt całkowity wynosi 800 złotych, przy czym jest on dofinansowany z kwotą 600złotych. Po otrzymaniu materiałów do nauki języka (przesyłka kurierska), w następnym dniu je odesłałem uzasadniając to tym, że nie spełniają one moich oczekiwań. Drogą pocztową oraz elektroniczną kilkakrotnie zwracałem się do Centrum Naukowe Sp. z o.o. Sp. k., o zwrot pieniędzy za zapłacony kurs językowy, ale bez skutku. Za każdym razem jestem informowany, że nie przysługuje mi prawo zwrotu towaru. Uważam, że w/w firma stosuje nieuczciwe praktyki, w mojej ocenie jest to naciąganie klientów." (pismo konsumenta z dnia 04.03.2020 r.) (dowód: karta nr 632),

- "(...) Po zgłoszeniu internetowym odezwał się konsultant i poinformował, że zakwalifikowałam się do dwóch kursów w okazyjnej cenie 257 złotych. Nie wiedząc z kim mam do czynienia, zgodziłam się, jednak po otrzymaniu paczki okazało się, że zapłaciłam za dwie broszurowe książeczki i dwie płyty plus materiały internetowe. Oczywiście



*natychmiast skontaktowałam się z firmą w sprawie odstąpienia od umowy, niestety dostałam informację, że ponieważ materiały internetowe są integralną częścią kursu, po kliknięciu w podany link (w który rzeczywiście kliknęłam, jednak nie pobrałam materiałów) prawo zwrotu kursu w całości lub w części mi nie przysługuje. (...)" (e-mail konsumentki z dnia 2 czerwca 2020 r.)(dowód: karta nr 662),*

#### **Korespondencja mailowa:**

*- "Pani (...) ubiegać się Pani może o ewentualny zwrot kosztów nie mniej jednak zgodnie z wcześniej wymienionym artykułem i punktem ustawy o prawach konsumenta, może się to okazać bezcelowe. Pani kurs wraz z odpowiednim oświadczeniem został do Pani odesłany." (email MM z dnia 16.10.2018)(dowód: karta nr 305),*

*- "Szanowny Panie zaistniała pewna pomyłka bowiem faktura została wystawiona imienna a nie jak się spodziewałem VAT. Nie mniej jednak zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta pkt. 9 Pana zwrot nie jest możliwy bowiem przerwał Pan oryginalną plombę na opakowaniu produktu jakim jest pudełko. Co za tym idzie w myśl ww. artykułu Pana zwrot zostanie rozpatrzony negatywnie." (e-mail MM z dnia 14.02.2019 r.)(dowód: karta nr 319) ,*

*- "Witam. Szanowny Panie zgodnie z prawem konsumenta może Pana ubiegać się o zwrot kosztów w ciągu 14 dni, w momencie w którym zwraca Pan do Nas nienaruszony/nieużywany towar. Czyli pudełko (oryginalne opakowanie produktu) z kursem/kursami nie zostało przez Pana otworzone, a plomba zabezpieczająca nie została przerwana. W przeciwnym razie taki zwrot może zostać rozpatrzony negatywnie, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta pkt 9, oraz pkt. 13 mówiący o braku możliwości zwrotu towaru w przypadku skorzystania z wersji cyfrowej którą można pobrać z linku otrzymanego na podany adres mailowy. Każdy zwrot towaru rozpatrywany jest indywidualnie w momencie otrzymania przesyłki zwrotnej. Aby dokonać zwrotu towaru i ubiegać się o ewentualny zwrot kosztów należy odesłać do Nas towar wraz z dowodem zakupu (paragon, skan paragonu, list przewozowy) oraz oświadczeniem zawierającym numer konta bankowego do ewentualnego zwrotu kosztów z krótką adnotacją na odwrocie, dlaczego chce Pani odstąpić od zamówienia. Adres do zwrotu Centrum Naukowe Sp. z o.o. Sp. k. Ul. Fosa 25 02-768 Warszawa Wzór oświadczenia zawarty jest w załączniku." (email MM z dnia 05.03.2019 r.)(dowód: karta nr 597),*

*- „(...) Pan (...) po otrzymaniu zamówionego przez Siebie towaru, zerwał plombę zabezpieczającą z oryginalnego opakowania jakim jest pudełko w którym towar został dostarczony. Jako firma jesteśmy w stanie udowodnić, iż kartonowe pudełko było oryginalnym opakowaniem zamawianego produktu, który zostało zaprojektowane i wyprodukowane na zlecenie Naszej firmy. Nie jest to opakowanie transportowe ani też zbiorcze, ponieważ takim jest foliowe opakowanie Poczty Polskiej w którym umieszczone zostało oryginalne opakowanie produktu jakim jest pudełko z plombą. (...)" (Pismo Centrum Naukowego sp. z o.o. sp. k. z dnia 10.04.2019 r. skierowane do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poddębicach) (dowód: karta 598 odwrot i 599),*

*- "Witam, Szanowna Pani uprzejmie informuję, że zgodnie z prawem konsumenta może Pani ubiegać się o zwrot kosztów w ciągu 14 dni, w momencie w którym zwraca Pani do Nas nienaruszony/nieużywany towar. Czyli pudełko (oryginalne opakowanie produktu) z kursem/kursami nie zostało przez Panią otworzone, a plomba zabezpieczająca nie została przerwana. W przeciwnym razie taki zwrot może zostać rozpatrzony negatywnie, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta pkt 9, oraz pkt. 13 mówiący o braku możliwości zwrotu towaru w przypadku skorzystania z wersji cyfrowej którą można pobrać z linku otrzymanego na podany adres mailowy. Każdy zwrot towaru rozpatrywany jest indywidualnie w momencie otrzymania przesyłki zwrotnej. Aby dokonać zwrotu towaru i ubiegać się o ewentualny zwrot kosztów należy odesłać do Nas towar wraz z dowodem zakupu (paragon, skan paragonu, list przewozowy) oraz oświadczeniem zawierającym numer konta bankowego do ewentualnego zwrotu kosztów z krótką adnotacją na odwrocie,*



*dlaczego chce Pani odstąpić od zamówienia. Adres do zwrotu"* (email MM z dnia 07.03.2019 r.) (dowód: karty nr 355-356),

- *"(...) Utraciła pani prawo do zwrotu w momencie przzerwania plomby. (...)"* (email MM z dnia 07.03.2019 r.) (dowód: karta nr 353),

- *"(...) nie otworzyłam linków bo ich nawet nie dostałam, płyt również NIE OTWIERAŁAM. Otworzyłam pudełko zamówione przez telefon w celu sprawdzenia kompletności zestawu. Dlatego mam prawo do zwrotu. Dziś lub jutro nadam przesyłkę zwrotną. Jeśli zostanie odrzucona zgłoszenia sprawę do rzecznika praw konsumenta."* (e-mail konsumentki z dnia 07.03.2019 r.) (dowód: karta nr 352),

- *"Szanowna Pani jako firma jesteśmy w stanie udowodnić, że pudełko to oryginalne opakowanie produktu. Może Pani odesłać towar aczkolwiek uprzedzam już teraz, że zostanie on do Pani odesłany wraz z odpowiednim prawnym uzasadnieniem."* (email MM z dnia 07.03.2019 r.) (dowód: karta nr 351),

- *"Pan już odrzuca moja rezygnację z umowy zanim ją jeszcze otrzymał w formie fizycznej (dziś dokonam zwrotu). Same email które od pana otrzymałam tzn pierwszy o tym że mam prawo zwrócić towar ale może zostać rezygnacja odrzucona, po kolejne w których pisze Pan jak to nie mam prawa zwrócić bo i tak zostanie to odrzucone jest już łamaniem moich podstawowych praw jako konsumenta. (...)"* (e-mail konsumentki z dnia 07.03.2019 r.) (dowód: karta nr 349),

- *"Witam, Szanowny Panie zgodnie z prawem konsumenta może Pana ubiegać się o zwrot kosztów w ciągu 14 dni, w momencie w którym zwraca Pan do Nas nienaruszony/nieużywany towar. Czyli pudełko (oryginalne opakowanie produktu) z kursem/kursami nie zostało przez Pana otworzone, a plomba zabezpieczająca nie została przzerwana. W przeciwnym razie taki zwrot może zostać rozpatrzony negatywnie, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta pkt 9, oraz pkt. 13 mówiący o braku możliwości zwrotu towaru w przypadku skorzystania z wersji cyfrowej którą można pobrać z linku otrzymanego na podany adres mailowy. Każdy zwrot towaru rozpatrywany jest indywidualnie w momencie otrzymania przesyłki zwrotnej. Aby dokonać zwrotu towaru i ubiegać się o ewentualny zwrot kosztów należy odesłać do Nas towar wraz z dowodem zakupu (paragon, skan paragonu, list przewozowy) oraz oświadczeniem zawierającym numer konta bankowego do ewentualnego zwrotu kosztów z krótką adnotacją na odwrocie, dlaczego chce Pani odstąpić od zamówienia. Adres do zwrotu Centrum Naukowe Sp. zo.o. Sp. k. Ul. Fosa 25 02-768 Warszawa Wzór oświadczenia zawarty jest w załączniku."* (email MM z dnia 26.02.2020 r.) (dowód: karty 625 odwrót, 626),

- *"Witam, Szanowny Panie zgodnie z prawem konsumenta może Pana ubiegać się o zwrot kosztów w ciągu 14 dni, w momencie w którym zwraca Pan do Nas nienaruszony/nieużywany towar. Czyli pudełko (oryginalne opakowanie produktu) z kursem/kursami nie zostało przez Pana otworzone, a plomba zabezpieczająca nie została przzerwana. W przeciwnym razie taki zwrot może zostać rozpatrzony negatywnie, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta pkt 9, oraz pkt. 13 mówiący o braku możliwości zwrotu towaru w przypadku skorzystania z wersji cyfrowej którą można pobrać z linku otrzymanego na podany adres mailowy. Każdy zwrot towaru rozpatrywany jest indywidualnie w momencie otrzymania przesyłki zwrotnej. Aby dokonać zwrotu towaru i ubiegać się o ewentualny zwrot kosztów należy odesłać do Nas towar wraz z dowodem zakupu (paragon, skan paragonu, list przewozowy) oraz oświadczeniem zawierającym numer konta bankowego do ewentualnego zwrotu kosztów z krótką adnotacją na odwrocie, dlaczego chce Pani odstąpić od zamówienia. Adres do zwrotu"* (email MM z dnia 25.04.2020 r.) (dowód: karta nr 563),

- *"Witam. Szanowna Pani w odpowiedzi na Pani wiadomość uprzejmie informuję, że zgodnie z ustawą o prawach konsumenta art. 38 pkt. 13, utraciła Pani możliwość dokonania zwrotu towaru w momencie w którym skorzystała Pani z linku dającego możliwość pobrania kursu. Informacja o tym, że utraci Pani praw do zwrotu towaru w momencie wykorzystania linku, została zamieszczona w mailu w którym ten link Pani otrzymała. Proszę nie odsyłać do Nas*



towaru z uwagi na fakt, iż Pani zwrot zostanie automatycznie rozpatrzony negatywnie a towar wraz z odpowiednim pismem zostanie do Pani odesłany." (e-mail MM z dnia 01.06.2020 r.)(dowód: karta nr 680),

"Szanowna Pani w regulaminie są też inne zapisy, chociażby takowy, że zwrot towaru może być dokonany w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy, czyli pod uwagę brane są także przepisy które prawo do zwrotu towaru wyłączają na podstawie odpowiednich artykułów w tym art. 38 pkt. 13 mówiący o tym, iż po wykorzystaniu możliwości pobrania wersji cyfrowej za pomocą linku prawo do zwrotu towaru zostaje wyłączone. (...)" (e-mail MM z dnia 01.06.2020 r.)(dowód: karta nr 679),

- "Szanowna Pani na paragonie ma Pani wypisane 3 składowe które wchodzi w skład całego zamówienia, oraz podaną sumę końcową całego zamówienia, jako firma nie dokonujemy zwrotów częściowych bowiem nie mamy ku temu żadnych podstaw prawnych." (email MM z dnia 01.06.2020 r.) (dowód: karta nr 678 odwrót).

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

### **Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów w procesie zawierania i następnie wykonywania umów.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, tj. którzy zawarli lub mogli zawrzeć z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych. Znamienne jest przy tym fakt, iż konsumentami zawierającymi umowy ze Spółką, z uwagi na formę sprzedaży, są konsumenci z terenu Polski, którzy byli i są zainteresowani kursami języków obcych. Podkreślić należy, że w tym kręgu może znaleźć się każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów mógłby być objęty zachowaniem rynkowym Przedsiębiorcy kwestionowanym przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu.

Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 u.o.k.k., przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił m.in.: naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k.) oraz nieuczciwe praktyki rynkowe ( art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.).



Natomiast, zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem Urzędu w drodze wydania decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa Urzędu możliwe jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Przepisy dotyczące wydania decyzji zobowiązującej będą miały istotne znaczenie dla praktyk Spółki wskazanych w punkcie I.1., I.2., I.3., I.4., I.5. i I.6. sentencji niniejszej decyzji.

Uprawdopodobnienie przez Prezesa Urzędu stosowania przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem uprawdopodobnienia łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Status przedsiębiorcy**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 u.o.k.k. pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021 r. poz. 162, dalej jako „Prawo przedsiębiorców”). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k. Jest bowiem osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą i jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS (nr KRS 0000736834). Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem działalności Przedsiębiorcy są: działalność centrów telefonicznych (Call Center), sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet, przetwarzanie danych, zarządzanie stronami internetowymi (Hosting) i podobna działalność, wydawanie książek, działalność portali internetowych, pośrednictwo w sprzedaży miejsca na cele reklamowe w mediach elektronicznych (Internet), działalność związana z oprogramowaniem, działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki, pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych, działalność związana z zarządzaniem urządzeniami informatycznymi. Jednak jak w swoich wyjaśnieniach podnosi Spółka jej trzonem działalności jest pozyskiwanie „leadów” (czyli klientów zainteresowanych zakupem kursu językowego) za pośrednictwem technik marketingu online, jak i sprzedażą kursów



językowych takim klientom. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami**

Odnosząc się do kolejnej z przesłanek - stwierdzić należy, że bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jest jako sprzeczność zachowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami. Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>1</sup>.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jak wynika z art. 24 ust. 2 u.o.k.k., za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może zostać uznane wyłącznie takie działanie przedsiębiorcy, które spełnia łącznie następujące przesłanki: jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.). Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 u.o.k.k.).

W ocenie Prezesa UOKiK, w odniesieniu do zarzutów zawartych w pkt 1.1., 1.2. i 1.6. sentencji decyzji bezprawność działań podejmowanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. można wywieść z naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wskazanego w art. 3 w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, dalej jako: „u.p.n.p.r.” lub „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”), co w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wymienioną w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

W tym miejscu należy wskazać, że zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 u.p.n.p.r. przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 u.p.n.p.r. jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych. Natomiast zgodnie z art. 3 u.p.n.p.r., stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane.

---

1 por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwajgi, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118.



W odniesieniu do zarzutów zawartych w pkt 1.3. i 1.4. sentencji decyzji bezprawność działań podejmowanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. można wywieść z naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji określonego w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k. Obowiązek informacyjny wynika z art. 19 oraz art. 20 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. Zgodnie z treścią art. 19 ww. ustawy, jeżeli właściwości techniczne użytego środka porozumiewania się na odległość ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie, przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy co najmniej informacje dotyczące głównych cech świadczenia przedsiębiorcy, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony - sposobu i przestanków jej wypowiedzenia. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi pozostałe informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, zgodnie z art. 14 ust. 2. Z kolei stosownie do art. 20 ust. 1 u.p.k., jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje.

Z kolei, w odniesieniu do zarzutu z pkt 1.5. sentencji decyzji, bezprawność działań Spółki można wywieść wprost z naruszenia przepisów obowiązującego prawa, a mianowicie z art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, zgodnie z którym, jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka rynkowa może być uznana za nieuczciwą, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r.).

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność, określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

W przedmiotowej sprawie przeciętny konsument to osoba fizyczna, która jest zainteresowana zakupem kursu językowego. Ma ona prawo przypuszczać, że jej kontrahent, będący profesjonalistą, przygotowując swoją ofertę, będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Zdając się na profesjonalizm akceptuje przekazywane mu informacje o produkcie, jego cenie oraz prawach i obowiązkach stron umowy. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe.



Na tym tle Prezes Urzędu dokonał analizy działalności Centrum Naukowego sp. z o.o. sp.k. i stwierdził, że zasadnym jest postawienie Spółce zarzutów, jak w punktach I.1. do I.6. sentencji decyzji. Wskazana wyżej bezprawność zachowań Spółki zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk w dalszej części niniejszej decyzji.

### **Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów**

Przesłanka ta jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu Najwyższego, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyki Spółki godzą w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować - potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych kontrahentów. Praktyki te mają zatem charakter powtarzalny i skierowane są do osób, które nie zostały zindywidualizowane.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć stricte ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.





Zarzucone Spółce praktyki mogą naruszać pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów. Naruszenia godzące w pozaekonomiczne interesy konsumentów dotyczące prawa konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o przedmiocie oferty umożliwiających świadome i racjonalne podjęcie decyzji o przyjęciu oferty Spółki godzą w ekonomiczne interesy konsumentów związane z poniesieniem wydatków dotyczących przyjęcia oferty i z ewentualnymi kosztami odstąpienia od niej. Należy nadmienić, że negatywne skutki ekonomiczne stosowanej praktyki są następstwem przede wszystkim podawaniem błędnych informacji o cechach produktu dotyczącego nauki języków obcych, istnienia dofinansowania, a więc istnienia korzyści cenowej, sugerowaniu, iż oferta jest ograniczona w czasie i jest szczególnie atrakcyjna, czy nie informowaniu lub wyłączeniu praw konsumentów związanych z odstąpieniem od umowy.

Ewentualne naruszenie pozaekonomicznych interesów związane będzie natomiast z wywołaniem u konsumenta poczucia wprowadzenia go w błąd, tj. bycia adresatem nieuczciwej praktyki. Efektem tego jest wystąpienie u konsumentów dyskomfortu, poczucia bezsilności i niesprawiedliwości związanej z zakupem nietrafionego towaru jak niechcianą kontynuacją umowy.

W rozpatrywanej sprawie mamy więc do czynienia z działaniem mogącym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie praktyki określonej w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji.**

W przedmiotowej sprawie możemy mieć do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 i w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z art. 5 ust. 1 ww. ustawy, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z kolei przepis art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. stanowi, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Zgodnie z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r., za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. Natomiast art. 5 ust. 3 pkt 2 ww. ustawy stanowi, że wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: (...) 2) cech produktu, w szczególności jego pochodzenia geograficznego lub handlowego, ilości, jakości, sposobu wykonania, składników, daty produkcji, przydatności, możliwości i spodziewanych wyników zastosowania produktu, wyposażenia dodatkowego, testów i wyników badań lub kontroli przeprowadzanych na produkcie, zezwoleń, nagród lub wyróżnień uzyskanych przez produkt, ryzyka i korzyści związanych z produktem.

Artykuł 5 ust. 3 u.p.n.p.r. dokonuje transpozycji art. 6 ust. 1 dyrektywy 2005/29/WE. Zarówno art. 5 ust. 3 pkt 2 u.p.n.p.r., jak i art. 6 ust. 1 lit. b dyrektywy 2005/29/WE zawierają otwarty katalog informacji w odniesieniu do cech produktu, które powinny zostać konsumentowi przekazane w sposób, który nie wprowadzi go w błąd (co oznacza, że na tle art. 6 dyrektywy 2005/29/WE sankcjonowane może być podawanie informacji dotyczących kwestii innych niż *expressis verbis* wskazane w dyrektywie).<sup>2</sup> W przedmiotowej sprawie cechą produktu, w odniesieniu do której

<sup>2</sup> A. Wiewiórowska-Domagalska/A. Kunkiel-Kryńska, Komentarz do art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz pod red. dr hab. Konrad Osajda 2019, wyd. 1.



konsumentowi zostały przekazane informacje w sposób wprowadzający go w błąd jest charakter dofinansowania do kursów językowych oferowanych przez Spółkę.

Jak wykazano w zebranych materiale dowodowym Spółka podaje nieprawdziwe informacje, że konsumenci mogą skorzystać z rzekomego dofinansowania. Wbrew sugestiom Przedsiębiorcy, nie sposób postawić znaku równości pomiędzy twierdzeniem o możliwości uzyskania obniżenia ceny a możliwością uzyskania dofinansowania. Według słownika języka polskiego "dofinansowanie" oznacza przyznanie na jakiś cel dodatkowych pieniędzy lub uzupełnienie czyichś zasobów<sup>3</sup>. W ocenie Prezesa Urzędu o ewentualnym dofinansowaniu można mówić w sytuacji, gdy koszt zakupu jest dzielony pomiędzy nabywcę a podmiot przyznający dofinansowanie, przy czym nie powoduje to jednocześnie zmniejszenia przychodu sprzedawcy, podczas gdy upust stanowi zwykłe obniżenie ceny towaru właśnie kosztem tego przychodu. Tymczasem w rozważanym stanie faktycznym, rzekome dofinansowanie polega na obniżeniu ceny standardowej o 80%, co wynika z postanowień Regulaminów, o treści: "**Promocja na witrynie (...) O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta.**" (pkt 6.7. Regulaminu), "**Przedmiotem Promocji jest możliwość skorzystania przez Uczestnika na zasadach określonych w Regulaminie z Promocji obejmującej udzielenie Uczestnikowi rabatu cenowego w wysokości 80% od wartości regularnej ceny produktów znajdujących się w ofercie Centrum Naukowe w czasie obowiązywania Promocji.**" (§ 6 pkt 4 Regulaminu).

W świetle powyższego, uzasadnione jest stwierdzenie, że prezentowane przez Spółkę informacje dotyczące nauki języków obcych wskazane na stronach internetowych mogą wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do istnienia dofinansowania oferowanego produktu, wpływając zarazem na podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Stosownie do art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. W przedmiotowej sprawie decyzja dotycząca umowy może polegać np. na zainteresowaniu się przeciętnego konsumenta propozycją Spółki i wypełnieniu formularza kontaktowego w celu wyrażenia zgody na kontakt telefoniczny ze strony Przedsiębiorcy w celu otrzymania rzekomej refundacji czy dofinansowania. Podkreślenia wymaga fakt, że nieuczciwa praktyka rynkowa polegająca na wprowadzającym w błąd działaniu nie musi finalnie prowadzić do dokonania przez przeciętnego konsumenta czynności prawnej. Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku - skorzystanie z oferty i zawarcie umowy ze Spółką. Wystarczająca jest potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta.

W związku z powyższym, zdaniem Prezesa Urzędu, prezentowanie cech produktu dotyczącego nauki języków obcych wskazanego na stronach internetowych wykorzystywanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd co do istnienia dofinansowania tego produktu poprzez postępowanie się nazwą domen internetowych, ich szatą graficzną i komunikatami sugerującymi, że konsument może nabyć produkt, biorąc udział w ogólnopolskim programie w ramach którego otrzyma 80% dofinansowania bądź 80% refundacji na kursy językowe, przyznawane w zależności od województwa oraz wieku klienta, podczas gdy w rzeczywistości dofinansowanie bądź refundacja, o których konsumenci są informowani nie istnieje, lecz Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. stosuje jedynie obniżenie ceny oferowanego produktu,

<sup>3</sup> <https://sjp.pwn.pl/szukaj/dofinansowanie.html>



może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 i w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji.

### **Uprawdopodobnienie praktyki określonej w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji.**

W zakresie przedmiotowej praktyki możemy mieć do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową, o której mowa w art. 7 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Przepis art. 7 ww. ustawy przewiduje katalog 23 praktyk rynkowych wprowadzających w błąd, uznanych za nieuczciwe w każdych okolicznościach. Zgodnie z art. 7 pkt 7 u.p.n.p.r. nieuczciwą praktyką rynkową w każdych okolicznościach jest twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez bardzo ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, jeżeli jest to niezgodne z prawdą, w celu nakłonienia konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia go możliwości świadomego wyboru produktu. Przepis ten zakazuje rozpowszechniania informacji o ofercie jako ograniczonej w czasie lub jako np. szczególnie atrakcyjnej, jeżeli przedsiębiorca nie zamierza oferować towaru przez ograniczony czas albo też nie zamierza oferować szczególnych warunków sprzedaży tego towaru przez ograniczony czas<sup>4</sup>.

Jak zostało wskazane powyżej, Spółka na stronie internetowej pod adresem <https://refundacjeregionalne.pl> oraz subdomenach z nazwami poszczególnych województw postuluje się sformułowaniami, o treści „80% refundacji na naukę języka obcego”, „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do”. Natomiast na stronie pod adresem <https://pwrk.eu> Spółka postuluje się sformułowaniami w brzmieniu „Nauka języków - projekt dofinansowania 80%”, „Początek przyjmowania zgłoszeń”, „Koniec przyjmowania zgłoszeń”. Ponadto, postanowienia Regulaminów zamieszczonych na stronach internetowych (<https://refundacjeregionalne.pl> oraz subdomeny z nazwami poszczególnych województw, <https://wsparciejezykowe.eu>, <https://dofinansowanieregionalne.pl>, <https://bonyna.szukolenie.eu>, <https://informatoredukacyjny.edu.pl>, <https://pwrk.eu>) przewidują obniżenie ceny o 80% w okresie „od” konkretnej daty „do” konkretnej daty. Powyższe sformułowania i postanowienia mogą spowodować u konsumentów wrażenie możliwości skorzystania z dofinansowania nauki języków obcych na specjalnych warunkach (80% refundacji/ 80% dofinansowania) jedynie w bardzo ograniczonym czasie. W rzeczywistości „nabór kandydatów” trwał kilka miesięcy (w przypadku domen [refundacjeregionalne.pl](https://refundacjeregionalne.pl)), a „przyjmowanie zgłoszeń” (w przypadku domeny [pwrk.eu](https://pwrk.eu)) oraz Promocje „Program Dofinansowań nauki języków obcych” i „Bony na szkolenia” (w przypadku wskazanych powyżej domen internetowych) trwają już od kilku miesięcy, a na stronach internetowych zmianie ulegają jedynie czas trwania „naboru”, termin „końca przyjmowania zgłoszeń” oraz okres trwania Promocji poprzez wskazanie dat kalendarzowych obejmujących nowe okresy. Z ww. względów twierdzenia Spółki zamieszczone na stronach internetowych o ograniczonym okresie czasu skorzystania z produktu dotyczącego nauki języków obcych w zestawieniu ze wskazanymi wyżej treściami zamieszczonymi na stronach internetowych Spółki oraz czasem ich obowiązywania i zakresem ich zmian, okazały się niezgodne z prawdą. Dlatego też konsumenci, którzy zapoznali się z treścią ww. sformułowań i postanowień oraz wskazanymi powyżej datami mogli zostać jednocześnie nakłonieni do podjęcia natychmiastowej decyzji

<sup>4</sup> A. Wiewiórowska-Domagalska/A. Kunkiel-Kryńska, Komentarz do art. 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz pod red. dr hab. Konrad Osajda 2019, wyd. 1.



dotyczącej umowy i pozbawieni możliwości świadomego wyboru produktu. Podkreślenia wymaga fakt, że w tym przypadku decyzja dotycząca umowy odnosi się do zapoznania z ofertą i podjęcia dalszych działań zmierzających do zawarcia umowy, które w opisanym stanie faktycznym polegają na wypełnieniu formularza kontaktowego (wniosku), obejmującego zgodę na kontakt telefoniczny ze strony Przedsiębiorcy. W przedmiotowej sprawie zawarcie umowy pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem następuje w drodze rozmowy telefonicznej, ale aby mogło dojść do zawarcia umowy, konieczne jest wypełnienie formularza na stronie internetowej Przedsiębiorcy, bowiem jest to jedyna dostępna forma kontaktu z Przedsiębiorcą.

W związku z powyższym, zdaniem Prezesa Urzędu, posługiwanie się na stronach internetowych wykorzystywanych przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. sformułowaniami i postanowieniami, o treści:

- 1) „80% refundacji na naukę języka obcego”, „Tegoroczny nabór kandydatów trwa do” (sformułowania na <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw),
- 2) „Nauka języków - projekt dofinansowania 80%”, „Początek przyjmowania zgłoszeń”, „Koniec przyjmowania zgłoszeń” (sformułowania na <https://pwrk.eu>),
- 3) "Promocja na witrynie <https://refundacjeregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://refundacjeregionalne.pl> oraz pozostałych subdomenach z nazwą poszczególnych województw),
- 4) "Promocja na witrynie <https://wsparciejezykowe.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://wsparciejezykowe.eu>),
- 5) "Promocja na witrynie <https://dofinasowanieregionalne.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://dofinasowanieregionalne.pl>),
- 6) "Promocja na witrynie <https://bonynaszkolzenie.eu> O nazwie "Bony na szkolenia" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://bonynaszkolzenie.eu>),
- 7) "Promocja na witrynie <https://informatoredukacyjny.edu.pl> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://informatoredukacyjny.edu.pl>),
- 8) "Promocja na witrynie <https://pwrk.eu> O nazwie "Program Dofinansowań nauki języków obcych" polega na obniżeniu ceny standardowej o 80% w okresie od (...) do (...) Zniżka na kursy przyznawana jest w zależności od województwa oraz wieku klienta." (postanowienie Regulaminu na <https://pwrk.eu>),

może wprowadzać konsumentów w błąd, co do dostępności produktu dotyczącego nauki języków obcych na określonych warunkach w bardzo ograniczonym czasie, podczas gdy



wskazany produkt był dostępny na takich samych warunkach także w innych, niż wskazanych na stronach internetowych, okresach, w celu nakłonienia konsumentów do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia ich możliwości świadomego wyboru tego produktu, które to działanie może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 7 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji.

### **Uprawdopodobnienie praktyki określonej w punkcie I.3. sentencji niniejszej decyzji.**

Analiza dowodów wskazanych w części „Ustalenia faktyczne Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .3. sentencji niniejszej decyzji”, to jest rozmów telefonicznych potwierdza niedopełnienie przez Spółkę obowiązków informacyjnych nałożonych na przedsiębiorcę proponującego konsumentowi zawarcie umowy w drodze rozmowy telefonicznej, które wynikają z art. 20 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. We wskazanym przepisie nałożono na przedsiębiorcę nakaz, aby poinformował konsumenta o tym, że dzwoni do niego w celu zawarcia umowy, a informacja taka powinna być przekazana na początku rozmowy. Oznacza to, że przedsiębiorca powinien udzielić konsumentowi takiej informacji niezwłocznie po przedstawieniu się i zwyczajowych zwrotach grzecznościowych rozpoczynających rozmowę. Zgodnie ze stanowiskiem doktryny „Artykuł 20 ust. 1 znajduje zastosowanie jedynie w przypadku, gdy przedsiębiorca nawiązuje kontakt telefoniczny z konsumentem. Dotyczy to również sytuacji, w których konsument poprosił przedsiębiorcę o rozmowę telefoniczną (arg. lege non distinguente)”<sup>5</sup>.

W przedmiotowej sprawie, konsument na początku rozmowy telefonicznej dowiadyuje się, że osoba, działająca w imieniu Spółki, kontaktuje się z nim "(...) w sprawie pomocy w uzyskaniu dopłaty / rabatu / Bonifikaty, ze środków prywatnych na kursy językowe" ("skrypt" rozmowy obowiązujący konsultantów telefonicznych), "kontaktowaliśmy się z Panią, z, w sprawie pomocy w uzyskaniu dofinansowania ze środków prywatnych na kursy językowe", "kontaktuję się z Panią w sprawie pomocy w uzyskaniu wsparcia finansowego ze środków prywatnych na wybrane kursy" (przykładowe rozmowy sprzedażowe) - podczas gdy w rzeczywistości celem rozmowy jest zawarcie umowy sprzedaży towaru w postaci płyty DVD z kursem językowym i umowy o dostarczanie treści cyfrowych. Przedsiębiorca w pierwszych słowach deklaruje chęć udzielenia konsumentowi pomocy w uzyskaniu dofinansowania na kursy językowe, co w sposób niewystarczający ujawnia rzeczywisty cel rozmowy.

Ponadto, zgodnie z art. 20 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, przedsiębiorca powinien podać dane, które go identyfikują (tj. imię i nazwisko lub pełną nazwę). W przypadku, gdy rozmowę telefoniczną nawiązuje reprezentant przedsiębiorcy (np. jego pracownik), konieczne jest podanie imienia i nazwiska reprezentanta oraz oznaczenia przedsiębiorcy (imienia i nazwiska, nazwy)<sup>6</sup>. Stosownie do art. 43<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego, przedsiębiorca działa pod firmą (§ 1). Firmę ujawnia się we właściwym rejestrze, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej (§ 2). Zgodnie z wpisem do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Spółka działa pod firmą Centrum Naukowe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa i nie posiada oddziałów. Z ustaleń w niniejszym postępowaniu wynika, że Spółka zatrudnia konsultantów telefonicznych, którzy przeprowadzają telefoniczne rozmowy sprzedażowe z konsumentami. Mając na uwadze powyższe ustalenia, należy uznać, że o ile pracownicy Spółki podają swoje imiona i nazwiska, zgodnie z art. 20 ust. 1 u.p.k., o tyle przekazywane przez nich dalsze informacje, tj. "z tej

<sup>5</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 318.

<sup>6</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 318.



strony *Centrum Naukowe, oddział lingwistyczny*" ("skrypt" rozmowy obowiązujący konsultantów telefonicznych), *"centrum naukowe, oddział lingwistyczny"*, *"z tej strony program wsparcia językowego oddział lingwistyczny"* (przykładowe rozmowy sprzedażowe) - nie identyfikują Przedsiębiorcy w sposób prawidłowy, odpowiadający jego firmie ujawnionej w rejestrze przedsiębiorców.

W ocenie Prezesa Urzędu opisane powyżej zachowanie Spółki może naruszać art. 20 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta i tym samym może świadczyć o możliwości naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.3. sentencji niniejszej decyzji.

#### **Uprawdopodobnienie praktyki określonej w punkcie I.4. sentencji niniejszej decyzji.**

Artykuł 20 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, którego naruszenie zostało opisane w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji, nie wyłącza ani nie ogranicza wymagań wynikających z innych przepisów, zwłaszcza określonych w art. 19 zd. 1 tej ustawy. Przedsiębiorca na początku rozmowy telefonicznej powinien podać konsumentowi informacje określone w art. 20 ust. 1, a następnie informacje wymienione w art. 19 zd. 1<sup>7</sup>. Zgodnie z art. 19 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli właściwości techniczne użytego środka porozumiewania się na odległość ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie, przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy co najmniej informacje dotyczące głównych cech świadczenia przedsiębiorcy, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony - sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi pozostałe informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, zgodnie z art. 14 ust. 2.

Artykuł 19 u.p.k. znajduje zastosowanie w sytuacji, w której właściwości techniczne użytego środka porozumiewania się na odległość skutkują pewnymi ograniczeniami faktycznymi. Ograniczenia te mogą wystąpić na dwa sposoby, a jeden z nich odnosi się do czasu na przedstawienie konsumentowi wymaganych informacji. W przypadku gdy przedsiębiorca przekazuje konsumentowi informacje drogą telefoniczną, ograniczony jest czas na wysłuchanie tych informacji przez konsumenta. Jeżeli zostały spełnione przesłanki określone w art. 19 u.p.k., ograniczeniu ulega zakres informacji, jakie powinny być udostępnione konsumentowi na etapie przedkontraktowym. Artykuł 19 ustawy o prawach konsumenta jest bowiem przepisem szczególnym w stosunku do art. 12 ust. 1 u.p.k. odnośnie do zakresu przekazywanych konsumentowi informacji na etapie przedkontraktowym. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać wtedy co najmniej informacje dotyczące m.in. prawa odstąpienia od umowy<sup>8</sup>. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 u.p.k., przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 u.p.k. Zgodnie zaś z art. 27 ww. ustawy, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

Podkreślenia wymaga fakt, że art. 19 nie wyłącza ani nie ogranicza wymagań wpływających z art. 12 ust. 1 co do czasu przekazania informacji i sposobu przekazania informacji (tj. jasno i zrozumiale). W myśl wykładni systemowej sformułowanie: "przed

<sup>7</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 319.

<sup>8</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 314-315.



zawarciem umowy", które zamieszczono w art. 19, należy interpretować identycznie, jak sformułowanie wynikające z art. 12 ust. 1 ("najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową")<sup>9</sup>.

Mając na uwadze, że do zawarcia umowy dochodzi z wykorzystaniem telefonu, to informacja o prawie odstąpienia od umowy powinna zostać przekazana konsumentowi przed wyrażeniem przez niego woli związania się umową w trakcie rozmowy telefonicznej. Natomiast, mając na uwadze, że na początku rozmowy, przedsiębiorca powinien podać informacje określone w art. 20 ust.1 u.p.k., a dopiero po rozpoczęciu rozmowy informacje wymienione w art. 19 u.p.k., to należy uznać, że informacja o prawie odstąpienia od umowy powinna zostać przekazana przez telefon, a obowiązku tego nie może zastąpić informacja zamieszczona w Regulaminie na stronie internetowej wykorzystywanej przez Przedsiębiorcę. Tym bardziej, że szczegółowe dane dotyczące produktu konsument poznaje dopiero w drodze rozmowy telefonicznej i dopiero przekazanie wraz z tymi danymi (o przedmiocie świadczenia przedsiębiorcy) informacji o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy może być dla konsumenta przydatne.

Tymczasem Prezes Urzędu ustalił w części decyzji „Ustalenia faktyczne Prezesa Urzędu w zakresie praktyki wskazanej w pkt I .4. sentencji niniejszej decyzji”, że konsumenci nie są informowani o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej. Powyższe znajduje potwierdzenie w zarejestrowanych rozmowach sprzedażowych oraz przekazanych przez Spółkę "skrypcie" rozmowy sprzedażowej, obowiązującym konsultantów telefonicznych, w którym nie znalazła się informacja o obowiązku pouczenia konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Biorąc pod uwagę, że stałą praktyką Spółki było nie informowanie o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej należy przyjąć, że poinformowanie o prawie odstąpienia od umowy na wyraźne żądanie konsumenta, a nie z inicjatywy przedsiębiorcy nie może zostać uznane za spełnienie obowiązku ustanowionego w art. 19 ustawy o prawach konsumenta.

W konsekwencji w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem telefonu konsument powinien zostać pouczony przez przedsiębiorcę m.in. o uprawnieniu do odstąpienia od ww. umowy w terminie 14 dni. Tymczasem, jak wskazano wyżej, ze zgromadzonych dowodów wynika, że ww. obowiązek nie był realizowany przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k., co znajduje potwierdzenie w przekazanych przez Spółkę nagraniach rozmów sprzedażowych oraz w procedurach wewnętrznych Spółki, w których nie zawarto obowiązku pouczenia konsumenta w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej o prawie odstąpienia od umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu opisane powyżej zachowanie Spółki może naruszać art. 19 ustawy o prawach konsumenta i tym samym może świadczyć o naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.4. sentencji niniejszej decyzji.

#### **Uprawdopodobnienie praktyki określonej w punkcie I.5. sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść

<sup>9</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 314.



proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Potwierdzenie, o którym mowa w art. 20 ust. 2 u.p.k. nie odnosi się do zawartej umowy (co reguluje art. 21 ust. 1 u.p.k.), a do treści propozycji przedsiębiorcy w sprawie przyszłej umowy. Potwierdzenie powinno być utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku, o którym mowa w art. 2 pkt 4 u.p.k. Powyższe potwierdzenie trzeba doręczyć konsumentowi, zanim ten złoży swoje oświadczenie woli w sprawie zawarcia umowy z przedsiębiorcą. W interesie konsumenta w art. 20 ust. 2 zd. 2 u.p.k. wprowadzono wymaganie dotyczące formy oświadczenia woli konsumenta w sprawie zawarcia umowy z przedsiębiorcą, gdy ten zaproponował zawarcie umowy przez telefon. Oświadczenie woli konsumenta powinno być utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku. Wykładnia systemowa oraz celowościowa ww. przepisu dowodzi, że utrwalenie oświadczenia woli należy utożsamiać ze złożeniem tego oświadczenia przez konsumenta w określonej formie. Innymi słowy, oświadczenie woli konsumenta w sprawie zawarcia umowy z przedsiębiorcą powinno zostać złożone na papierze lub innym trwałym nośniku. Istotne jest zachowanie kolejności czasowej. Artykuł 20 ust. 2 zd. 2 u.p.k. przewiduje, że oświadczenie woli konsumenta powinno zostać złożone po otrzymaniu od przedsiębiorcy potwierdzenia, o którym mowa w art. 20 ust. 2 zd. 1. Można z tego wyprowadzić wniosek, że gdy naruszono wspomnianą kolejność czasową (tj. konsument złożył oświadczenia woli przed dostarczeniem mu potwierdzenia), to nie dochodzi do skutecznego zawarcia umowy między przedsiębiorcą a konsumentem<sup>10</sup>.

Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. stosuje procedurę zawierania umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych z konsumentami przez telefon polegającą na tym, że konsultant w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej przedstawia ustnie konsumentowi warunki oferty, a konsument w trakcie tej samej rozmowy telefonicznej wyraża wolę związania się umową sprzedaży oraz umową o dostarczanie treści cyfrowych. Po przeprowadzonej rozmowie telefonicznej konsument otrzymuje e-maila od Przedsiębiorcy z potwierdzeniem treści złożonego zamówienia.

Po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy, konsument, wbrew postanowieniu art. 20 ust. 2 zd. 2 u.p.k. nie składa już oświadczenia woli potwierdzającego chęć zawarcia umowy wyrażoną w trakcie rozmowy telefonicznej. Natomiast w momencie otrzymania przesyłki, konsument podpisuje w obecności przedstawiciela Poczty Polskiej odbiór przesyłki i dokonanie płatności za pobraniem, co w opinii Przedsiębiorcy spełnia wymogi art. 20 ust. 2 zd. 2 u.p.k., bowiem stanowi "oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy (...) utrwalone na trwałym nośniku po otrzymaniu (...) potwierdzenia od przedsiębiorcy". Prezes Urzędu nie zgadza się z zaprezentowanym stanowiskiem Spółki, z tego względu, że pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej przez konsumenta nie można utożsamiać ze złożeniem na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenia woli o zawarciu umowy, o którym mowa w art. 20 ust. 2 zd. 2 u.p.k. W związku z powyższym, w przypadku braku potwierdzenia przez konsumenta woli zawarcia umowy, po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy, oświadczenie złożone podczas rozmowy telefonicznej należy uznać za nieskuteczne.

Zgodnie z wykładnią celowościową, istotą art. 20 ust. 2 u.p.k. jest bowiem zapewnienie możliwości zapoznania się przez konsumenta z treścią warunków umowy, proponowanych w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej. Nadanie ww. uprawnienia konsumentowi należy uzasadniać specyfiką komunikacji telefonicznej.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 320-321.

<sup>11</sup> Specyfikę komunikacji telefonicznej w kontekście art. 20 ust. 2 u.p.k. oraz obowiązków przedsiębiorcy podkreśla m.in. D. Lubasz (por. D. Lubasz [w:] Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz., red. M. Namysłowska, D. Lubasz, Warszawa 2015, str. 212).





Tymczasem Spółka, pomimo niespełnienia wszystkich wymagań określonych w art. 20 ust. 2 u.p.k., uznaje za skutecznie zawarte umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych i przystępuje do ich wykonania, nadając do konsumenta przesyłkę kurierską obejmującą płyty DVD z kursem językowym oraz przesyłając na adres mailowy link do pobrania cyfrowej wersji kursu.

W związku z powyższym, zdaniem Prezesa Urzędu, uznawanie przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. za skuteczne zawarcie umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych, zaproponowanych konsumentowi w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej, podczas gdy konsument nie złożył oświadczenia o zawarciu ww. umów na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia treści proponowanych umów od ww. przedsiębiorcy, może naruszać art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.5. sentencji niniejszej decyzji.

### **Uprawdopodobnienie praktyki określonej w punkcie I.6. sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

W art. 38 ustawy o prawach konsumenta określono przypadki, w których konsumentowi nie przysługuje ustawowe uprawnienie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Wprowadzono zamknięty katalog wyjątków, w których przepisy art. 27 - 37 u.p.k. nie mają zastosowania. Zgodnie z art. 38 pkt 9 i 13 u.p.k., prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: (...)

9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (...)

13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Celem art. 38 pkt 9 u.p.k. jest ochrona interesów przedsiębiorcy ze względu na specyficzne właściwości przedmiotu świadczenia. Przedmiotem tym są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe, które dostarcza się konsumentowi w zapieczętowanym opakowaniu. Chodzi o uniknięcie sytuacji, w której konsument otwiera opakowanie, korzysta z przedmiotu świadczenia lub go kopiuje, a następnie odstępuje od umowy, aby odzyskać zapłaconą cenę. Zgodnie z art. 38 pkt 9 u.p.k., konsument traci ustawowe uprawnienie do odstąpienia od umowy w momencie, w którym - otrzymawszy opakowany nośnik materialny od przedsiębiorcy - otwiera opakowanie. Przed otwarciem opakowania może odstąpić od umowy na zasadach określonych w art. 27 i nast. u.p.k. W literaturze zwraca się uwagę, że nośnik powinien odpowiednio opakowany (sformułowanie: "w zapieczętowanym opakowaniu"). Chodzi o zamknięte opakowanie, które musi ulec rozerwaniu, aby uzyskać dostęp do nośnika w celu skorzystania z zapisanych tam nagrań lub programów. Wskazany przepis nie znajduje zastosowania w sytuacji, w której konsumentowi nie dostarczono rzeczy opakowanej w sposób należyty. Opakowanie powinno być odpowiednio zamknięte (verba legis: "w zapieczętowanym opakowaniu")<sup>12</sup>. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że konsumenci

<sup>12</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 531.



kontaktujący się mailowo lub pisemnie ze Spółką w celu odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży informowani są, że nie przysługuje im prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

W ocenie Prezesa Urzędu dostarczenie płyty DVD w zaprojektowanym przez Spółkę kartonowym pudełku, w którym umieszcza się nie tylko płytę włożoną do folii, ale także książkę w przypadku kursu języka angielskiego oraz języka niemieckiego oraz fiszki w przypadku języka angielskiego nie spełnia przesłanki dostarczenia rzeczy opakowanej w sposób należyty, gdyż aby zapoznać się z zawartością przesyłki, która zawiera różne pomoce do nauki języka, a zawsze musi ją rozpakować. W związku z powyższym, do zawieranych przez Przedsiębiorcę umów sprzedaży nie znajduje zastosowania przesłanka umożliwiająca wyłączenie prawa konsumentów do odstąpienia od umowy wskazana w art. 38 pkt 9 u.p.k.

Z kolei wyjątek określony w art. 38 pkt 13 u.p.k. znajduje zastosowanie, gdy łącznie spełniono następujące przesłanki:

- 1) strony zawierają umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,
- 2) umowa obejmuje dostarczanie konsumentowi przez przedsiębiorcę treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym,
- 3) przedsiębiorca poinformował konsumenta o utracie prawa odstąpienia od umowy, gdy przedsiębiorca rozpocznie spełnianie świadczenia,
- 4) konsument udzielił uprzedniej, wyraźnej zgody na rozpoczęcie spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy<sup>13</sup>.

W odniesieniu do ostatnich dwóch przesłanek wyjaśnić należy, że informacji, iż po rozpoczęciu spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę konsument utraci prawo odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 należy udzielić konsumentowi przed rozpoczęciem spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę, czyli przed dokonaniem pierwszej czynności składającej się na dostarczenie treści cyfrowych w sposób zaspokajający interes konsumenta. Informacji nie można udzielić w sposób następczy, gdy przedsiębiorca przystąpił już do wykonywania umowy. Uzyskawszy powyższą informację, konsument może podjąć decyzję, czy wyraża zgodę na rozpoczęcie spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę, czy nie. Zgoda konsumenta musi być wyraźna (ustawowe sformułowanie: "za wyraźną zgodą"). Oświadczenie woli konsumenta w tej sprawie nie może być złożone w sposób dorozumiany ani nie powinno być domniemywane. Artykuł 38 pkt 13 u.p.k. stanowi *lex specialis* w stosunku do art. 60 k.c., który zawiera ogólną definicję oświadczenia woli. Wykładnia pronijnia przepisu art. 38 pkt 13 prowadzi do wniosku, że zgoda konsumenta musi być udzielona w sposób uprzedni, tj. przed rozpoczęciem spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę<sup>14</sup>.

Jak wynika z zebranego materiału dowodowego Spółka zawiera także na odległość z wykorzystaniem telefonu umowy o dostarczanie treści cyfrowych. Spółka w trakcie rozmowy telefonicznej nie informuje konsumentów, iż po rozpoczęciu spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę konsument utraci prawo odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, co więcej z zarejestrowanych rozmów sprzedażowych wynika, że konsumentom jest przekazywana informacja o jak najszybszym aktywowaniu przestanych linków.

W przedmiotowej sprawie możemy mieć do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 i w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z kolei przepis art. 5

<sup>13</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 540-541.

<sup>14</sup> Tomasz Czech. Komentarz. Prawa konsumenta, Warszawa 2017, s. 543-545.



ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. stanowi, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Z kolei art. 5 ust. 3 u.p.n.p.r. zawiera listę elementów związanych z (choćby potencjalnym) zawarciem przez konsumenta umowy z przedsiębiorcą, w odniesieniu do których wprowadzenie w błąd poprzez podanie fałszywych lub prawdziwych, lecz konfundujących informacji może wywrzeć wpływ na podejmowanie przez konsumenta decyzji transakcyjnych<sup>15</sup>. Artykuł 5 ust. 3 pkt 4 ww. ustawy odnosi się do praw konsumenta, w tym prawa do odstąpienia od umowy.

Spółka podaje konsumentom nieprawdziwe informacje, że w przypadku zawartych przez nich umów wyłączone jest prawo do odstąpienia od umowy, w sytuacji gdy brak jest podstaw do wyłączenia stosowania prawa do odstąpienia od umowy określonego w art. 38 pkt 9 i 13 ustawy o prawach konsumenta. Zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca informując konsumentów o braku możliwości odstąpienia od umowy, mógł wprowadzać ich w błąd co do przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Opisywana praktyka może mieć przy tym wpływ na podejmowane przez konsumentów decyzje dotyczące umowy. Nie ulega bowiem wątpliwości, że sugestia jakoby w przypadku zawieranych ze Spółką umów wyłączone było prawo do odstąpienia, może mieć bowiem wpływ na decyzję konsumenta co do skorzystania z tego prawa.

W związku z powyższym, zdaniem Prezesa Urzędu, udzielanie konsumentom, którzy zawarli w drodze rozmowy telefonicznej z Centrum Naukowym sp. z o.o. sp.k. umowę sprzedaży oraz umowę o dostarczanie treści cyfrowych nieprawdziwych informacji, że w przypadku zawartych przez nich umów wyłączone jest prawo do odstąpienia od umowy, w sytuacji gdy brak jest podstaw do wyłączenia stosowania prawa do odstąpienia od umowy określonego w art. 38 pkt 9 i pkt 13 ustawy o prawach konsumenta, może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 i w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.6. sentencji niniejszej decyzji.

### **Zobowiązanie Przedsiębiorcy**

W tym miejscu ponownie należy wskazać, że stosownie do art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.k. wskazuje, że ma on zastosowanie w przypadku, kiedy zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:

- A. uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

---

<sup>15</sup> A. Wiewiórowska-Domagalska/A. Kunkiel-Kryńska, Komentarz do art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz pod red. dr hab. Konrad Osajda 2019, wyd. 1.



- B. zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- C. uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z lit. A. w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach l.1., l.2., l.3., 1.4., 1.5. oraz l.6. sentencji niniejszej decyzji zostało opisane powyżej. Konieczne jest zatem zbadanie, czy zostały spełnione dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z lit. B. i C.

Warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>16</sup>.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Spółka już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 29 lipca 2020 r. zadeklarowała, że dokona zmian w zakresie postanowień stosowanych wzorców umów, a w kolejnych pismach z dnia 9 września 2020 r., 27 listopada 2020 r., 22 lutego 2021 r. oraz 19 kwietnia 2021 r. Spółka doprecyzowała swoje zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., wyjaśniając jednocześnie, że wszelkie zmiany, do wprowadzenia których Spółka zadeklarowała się w piśmie z dnia 9 września 2020 r. zostają stopniowo wprowadzane od dnia 16 września 2020 roku oraz zobowiązując się ostatecznie do podjęcia działań, zmierzających do usunięcia skutków naruszeń, o których mowa w pkt l.1., l.2., l.3. oraz l.4. sentencji decyzji poprzez:

### 1) Zobowiązania w przedmiocie rekompensaty poszkodowanym konsumentom

Spółka zobowiązuje się w przedmiocie rekompensaty poszkodowanym konsumentom, którzy zakupili kurs językowy i który został im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. (tj. od dnia ujawnienia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. w Krajowym Rejestrze Sądowym) do czasu zaprzestania praktyki, tj. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (1 m-sc po doręczeniu - art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i Konsumentów) Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do:

#### a) Konsumentom, którzy nieskutecznie próbowali odstąpić od umowy zawartej na odległość

Spółka zaoferuje zwrot zapłaconej ceny konsumentom, którzy informowali Spółkę o swojej chęci odstąpienia od umowy sprzedaży kursu językowego zawartej na odległość, jak również tym konsumentom, którzy złożyli reklamacje, z których wynikało, że po stronie konsumenta nie było woli zawarcia umowy. Zwrot będzie dotyczył tych spośród ww. konsumentów, którzy zakupili kurs językowy i został on im doręczony od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. **Warunkiem zwrotu nie będzie przedstawienie przez konsumenta dowodu zakupu ani zwrot opakowania z kursem.** Jedynym warunkiem zwrotu będzie podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu,

<sup>16</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682.



przy czym:

- propozycja zwrotu zostanie przesłana wskazanym w punkcie a) konsumentom na ich adresy e-mailowe w ciągu miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. E-mail z ofertą zwrotu zostanie wysłany dwukrotnie w odstępie 7-14 dni, tak żeby o możliwości zwrotu poinformować możliwie wszystkich konsumentów,

- zwrot zostanie dokonany na rzecz każdego konsumenta, który w terminie 3 miesięcy od otrzymania wskazanej wiadomości e-mailowej odeśle Spółce e-mailowo informację o chęci skorzystania ze zwrotu wraz z numerem rachunku bankowego. Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od spełnienia przez konsumenta wskazanych wyżej warunków zwrotu, tj. od podania Spółce numeru rachunku bankowego. Treść ww. e-maila będzie brzmiała następująco:

*Szanowni Państwo*

*W związku z Decyzją Nr ...../2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. oferuje Państwu zwrot ceny za zakupione kursy językowe, jeśli kursy zostały doręczone Państwu w okresie od 18 czerwca 2018 r. do (dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK). Jedyńm warunkiem zwrotu jest podanie numeru Państwa rachunku bankowego w odpowiedzi na tego e-maila w terminie trzech miesięcy od otrzymania przez Państwa tego emaila. Pieniądze zostaną przebrane w ciągu miesiąca od podania numeru rachunku bankowego do zwrotu.*

**Szacowana ilość konsumentów w powyższej grupie wynosi ok. (tajemnica przedsiębiorcy) osób .**

## **b) Pozostałym konsumentom**

Spółka zaoferuje zwrot zapłaconej ceny konsumentom, którzy zakupili od Spółki kurs językowy i został on im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, pod warunkiem przedstawienia przez konsumenta dowodu zakupu (paragon) albo dokonania przez konsumenta zwrotu opakowania z kursem oraz podania przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu.

Przy czym:

- propozycja zwrotu zostanie przesłana wskazanym w punkcie b) konsumentom na ich adresy e-mailowe w ciągu miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. E-mail z ofertą zwrotu zostanie wysłany dwukrotnie w odstępie 7-14 dni, tak żeby o możliwości zwrotu poinformować możliwie wszystkich konsumentów.

- zwrot zostanie dokonany na rzecz każdego konsumenta, który w terminie 3 miesięcy od otrzymania wskazanej wiadomości e-mailowej odeśle Spółce e-mailowo informację o chęci skorzystania ze zwrotu wraz z numerem rachunku bankowego i odeśle Spółce w tym samym terminie 3 miesięcznym od otrzymania wyżej wskazanej wiadomości e-mailowej dowód zakupu (także w formie skanu/zdjęcia paragonu) lub opakowanie z kursem (zarówno opakowanie jak i płyta mogą być otwarte, a także mogą nosić ślady



użytkowania). Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od spełnienia przez danego konsumenta wskazanych wyżej warunków zwrotu. E-mail z informacją o możliwości zwrotu ceny za kursy będzie brzmiał następująco:

*Szanowni Państwo*

*W związku z decyzją Prezesa UOKiK, Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. oferuje Państwu zwrot ceny za zakupione kursy językowe, jeśli kursy zostały doręczone Państwu w okresie od 18 czerwca 2018 r. do (dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK).*

*Warunkiem zwrotu jest podanie numeru Państwa rachunku bankowego w odpowiedzi na tego e-maila w terminie trzech miesięcy od otrzymania przez Państwa tego e-maila, a także, w tym samym terminie trzech miesięcy:*

- przedstawienie dowodu zakupu kursu: odesłanie skanu paragonu zakupu w wiadomości e-mailowej lub odesłanie paragonu pocztą na adres: Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k., Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5, 26-610 Radom*
- albo*
- odesłanie opakowania z zakupionym kursem (zarówno opakowanie jak i płyta mogą być otwarte, a także mogą nosić ślady użytkowania) na adres: Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k., Plac Konstytucji 3 Maja 8A/5, 26-610 Radom.*

*Pieniądze zostaną przebrane w ciągu miesiąca od podania numeru rachunku do zwrotu i spełnienia jednego ze wskazanych wyżej warunków.*

**Łączna ilość konsumentów w powyższej grupie wynosi ok. (tajemnica przedsiębiorcy) (tylko unikalnych adresów e-mailowych konsumentów, którzy dokonali zakupu kursu znajduje się w systemie CRM Spółki).**

## **2. Zobowiązania w przedmiocie publikacji decyzji Prezesa UOKiK**

Spółka zobowiązuje się do publikacji decyzji Prezesa UOKiK kończącej postępowanie (niezawierającej informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji poufnie chronionych, w tym danych osobowych) w całości, na swój koszt na swojej głównej witrynie internetowej, tj. <https://kursjezykowy.eu/> oraz utrzymywanie jej na przedmiotowej stronie internetowej przez 4 miesiące od daty opublikowania decyzji, przy czym treść decyzji będzie dostępna za pomocą hipertącza (linku przekierowującego do decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, która będzie otwierała się w nowej zakładce przeglądarki) widocznego w górnej części strony głównej powyższej witryny oraz wszystkich jej podstron. Spółka zaimplementuje też rozwiązanie techniczne, zgodnie z którym, przez cały okres wizyty na ww. witrynie konsument nie będzie miał możliwości zamknięcia banneru z hipertączem.

Tekst hipertącza będzie wyglądał następująco:

napis „Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. - Decyzja Nr ... /2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przycisk widoczny, czytelny, umieszczony poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle.

napis „Decyzja Nr ... /2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów” czcionka Noto Sans o rozmiarze co najmniej 13 punktów, widoczny, czytelny, umieszczony poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle.



Ponadto, każda z wykorzystywanych w działalności Spółki (oraz mogących powstać w ciągu 3 miesięcy od doręczenia Spółce ewentualnej decyzji zobowiązaniowej Prezesa UOKiK ) witryn sprzedażowo-marketingowych, będzie w widoczny sposób odsyłać do strony głównej Spółki, na której będzie się znajdowała informacja o decyzji Prezesa UOKiK. Powyższe odesłanie nastąpi poprzez zamieszczenie na wszystkich witrynach sprzedażowo-marketingowych specjalnego przycisku odsyłającego do strony głównej Spółki. Przycisk będzie widoczny na pierwszym widoku danej strony zarówno w wersji strony desktop, mobilnej oraz na tableta. Przycisk będzie zawierał tekst „Dowiedz się więcej o przedsiębiorcy”, a po kliknięciu będzie przekierowywał na stronę główną przedsiębiorcy.

Ponadto Spółka zobowiązuje się do zamieszczenie w terminie miesiąca od dnia *uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK* w wybranym przez Spółkę dzienniku ogólnopolskim o nakładzie nie mniejszym niż 50 tysięcy egzemplarzy, widocznego, czytelnego, umieszczonego poziomo, na wystarczająco kontrastowym tle, napisanego czcionką Times New Roman lub podobną o stosowanej wielkości (nie mniejszej niż 10 punktów) następującego tekstu:

Szanowni Państwo

*W związku z Decyzją Nr .../2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia ....2021 r. Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu (dalej: „Spółka”) oferująca sprzedaż kursów do nauki języków obcych na płytach DVD oraz online informuje, że:*

- a) Spółka oferuje zwrot wpłaconej ceny konsumentom, którzy zakupili kurs językowy i który został im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK Nr /2021) i którzy informowali Spółkę o swojej chęci odstąpienia od umowy sprzedaży kursu językowego zawartej na odległość a także tym konsumentom, którzy złożyli reklamacje (z których to reklamacji wynikało, że po stronie konsumenta nie było woli zawarcia umowy). Warunkiem zwrotu jest przynależność do jednej grup konsumentów, o których mowa powyżej, przestanie na adres e-mailowy bok@centrumnaukowe.eu e-maila z informacją o chęci zwrotu oraz podanie w powyższym e-mailu przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu w terminie 3 miesięcy od dnia publikacji niniejszego ogłoszenia. Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od otrzymania przez nas e-maila z informacją o chęci otrzymania zwrotu.*
- b) zwrot wpłaconej ceny Spółka oferuje także pozostałym konsumentom, którzy zakupili od Spółki jakikolwiek kurs językowy i który został im doręczony w okresie od 18 czerwca 2018 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK Nr /2021. Warunkiem zwrotu będzie przedstawienie przez konsumenta dowodu zakupu (paragon – w formie przestanego listu lub przestania na adres e-mail bok@centrumnaukowe.eu skanu dowodu zakupu) albo zwrotu opakowania z kursem oraz podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego do zwrotu (w formie przestanego listu lub wiadomości e-mail na adres bok@centrumnaukowe.eu) w terminie 3 miesięcy od dnia publikacji niniejszego ogłoszenia (w przypadku listu, liczy się data wysyłki).  
Zwrot zostanie wykonany w terminie miesiąca od spełnienia przez konsumentów wskazanych wyżej warunków zwrotu.*

### **3. W zakresie przyszłej działalności Spółka zobowiązanie się od momentu uprawomocnienia się Decyzji Nr 7/2021 Prezesa UOKiK do:**



**a) w zakresie użycia słów dofinansowanie i refundacja.**

nie stosowania sformułowań „refundacja” oraz „dofinansowanie” we wszystkich obecnych oraz mogących powstać w przyszłości witrynach sprzedażowo-marketingowych dotyczących oferty sprzedaży kursów językowych;

**b) w zakresie komunikatów o ograniczonej czasowo promocji lub o ograniczonej dostępności produktu.**

Nie stosowania na jej witrynach sprzedażowo-marketingowych komunikatów informujących konsumenta o zakończeniu promocji w ciągu najbliższych dni ani nie podawania konsumentowi informacji o liczbie dni pozostałych do końca promocji. Nie będzie też informować konsumentów na żadnym etapie procesu zamówienia, na witrynach sprzedażowo-marketingowych, że ilość dostępnych kursów jest ograniczona lub, że w ofercie pozostała określona liczba kursów.

**c) w zakresie informacji przekazywanych w skryptach sprzedażowych.**

Zamieszczenia w skrypcie sprzedażowym Spółki informacji, że najpóźniej przed złożeniem telefonicznego zamówienia przez konsumenta konsultant będzie zwracał się do konsumenta używając następującej formuły: „Kontaktuję się z Panem/z Panią w imieniu Centrum Naukowego spółka z. o.o. spółka komandytowa w celu zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub zawarcia umowy o dostarczaniu treści cyfrowych. Przypominam, że nabywa Pan/Pani produkt od prywatnego przedsiębiorcy oraz, że zgodnie z ustawą o prawach konsumenta przysługuje Panu/Pani prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od otrzymania przesyłki z kursem. Szczegóły zamówienia znajdują się w regulaminie na stronie internetowej, na której podał/podała, a konsultanci telefoniczni zostaną zobowiązani do przekazywania powyższej treści konsumentom podczas rozmów sprzedażowych dotyczących oferowania kursów językowych.

**d) W zakresie potwierdzenia dostarczanego zamówienia.**

Zobowiązuje się do dostarczania w opakowaniu z zamówionym kursem każdemu konsumentowi w papierowej formie podsumowania zamówienia zawierającego informacje o łącznej cenie zamówionych produktów, cenie za każdy z kursów (w przypadku zamówienia więcej niż jednego kursu) oraz dane Spółki- sprzedawcy a także konsumenta nabywcy oraz ogólnych warunków umów (tożsamy z regulaminem dostępnym na stronach internetowych Spółki).

**e) W zakresie uznania za skuteczne zawarcie umowy w trakcie rozmowy telefonicznej.**

Zobowiązuje się do nie uznawaniu za skuteczne zawarcie umowy sprzedaży oraz umowy o dostarczanie treści cyfrowych, zaproponowanych konsumentowi w trakcie telefonicznej rozmowy sprzedażowej, podczas gdy konsument nie złożył oświadczenia o zawarciu ww. umów na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia treści proponowanych umów od Spółki.

Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 u.o.k.k. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu Przedsiębiorca zmodyfikował i doprecyzował złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona powyżej oraz w sentencji niniejszej decyzji.





Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami. Jednocześnie środki usunięcia trwających skutków naruszenia powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Wskazane powyżej środki spełniają wszystkie wymienione przesłanki. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w przedmiotowej sprawie, które polega przede wszystkim na wprowadzeniu konsumentów w błąd w szczególności co do istnienia dofinansowania, uzyskania szczególnej korzyści cenowej, dostępności produktu czy nieinformowaniu konsumentów o celu składanej ofert telefonicznej lub o przysługujących im prawach, co w konsekwencji prowadziło do podjęcia decyzji o zawarciu umowy oraz skutkuje niemożnością odstąpienia od niej, w sytuacji zobowiązania Przedsiębiorcy do zwrotu wpłaconej ceny za kurs językowy, wszystkim konsumentom, którzy zakupili od Spółki kurs językowy, w okresie od 18 czerwca 2018 r. (dzień ujawnienia się Spółki w KRS) do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji spowoduje, iż zostaną naprawione - usunięcie skutków stosowanych praktyk w możliwie jak najkrótszym czasie (z uniknięciem wydłużającego czas zwrotu pieniędzy postępowania odwoławczego). Ponadto zobowiązania Spółki związane z prowadzeniem dalszej działalności pozwolą na wyeliminowanie wskazanego w sentencji zachowania Spółki w przyszłości. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.k.

Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w lit. C. również została spełniona.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.**

#### **Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania (pkt II sentencji niniejszej decyzji)**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Wobec powyższego, Prezes Urzędu nałożył na Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia -

1. W terminie **4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji** informacji o stopniu realizacji zobowiązania, określonego w części pierwszej w punktach I.A., I.B. i I.C. sentencji decyzji oraz następujących dowodów potwierdzających jego wykonanie:
  - 1) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu dowodów wykonania zobowiązania w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.A.a. sentencji decyzji dotyczących m.in.: informacji o liczbie konsumentów, do których wysłano e-maile, ze wskazaniem daty rozpoczęcia i zakończenia wysyłania e-maili, treść pierwszego i ostatniego maila jaki został wysłany, oraz bazę maili, na które wysłano wiadomość,
  - 2) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu dowodów wykonania zobowiązania w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.A.b. sentencji decyzji



- dotyczących m.in.: informacji o liczbie konsumentów, do których wysłano e-maile, ze wskazaniem daty rozpoczęcia i zakończenia wysyłania e-maili, treść pierwszego i ostatniego maila jaki został wysłany oraz zestawienia wszystkich adresów mailowych, na które zostały wysłane wiadomości,
- 3) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu dowodów wykonania zobowiązania w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.A.c. sentencji decyzji poprzez przekazanie egzemplarza dziennika ogólnopolskiego, w którym zamieszczono treść ogłoszenia prasowego wskazanego w tym punkcie,
2. w terminie **7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji** informacji o stopniu realizacji zobowiązania, określonego w części pierwszej w punktach I.A., I.B. i I.C. sentencji decyzji oraz następujących dowodów potwierdzających jego wykonanie:
- 1) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.A.a. sentencji decyzji oraz informacji o: liczbie konsumentów, która odpowiedziała na e-mail oraz liczbie konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego ze wskazaniem kwoty wypłaconej tym konsumentom, kopie dokonanych 20 przelewów na rzecz konsumentów, jak również o liczbie konsumentów, do których nie wysłano wiadomości mailowych, a którzy wystąpili o zwrot ceny kursu po przeczytaniu ogłoszenia prasowego wskazanego w punkcie I C ze wskazaniem liczby ww. konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego oraz kwotę wypłaconych konsumentom zwrotów,
  - 2) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.A.b. sentencji decyzji oraz informacji o: liczbie konsumentów, która odpowiedziała na e-mail oraz liczbie konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego ze wskazaniem kwoty wypłaconej tym konsumentom, kopie dokonanych 40 przelewów na rzecz konsumentów, jak również o liczbie konsumentów, do których nie wysłano wiadomości mailowych a którzy wystąpili o zwrot ceny kursu po przeczytaniu ogłoszenia prasowego ze wskazaniem liczby ww. konsumentów, którym zwrócono cenę kursu językowego` oraz kwotę wypłaconych konsumentom zwrotów,
  - 3) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.B. sentencji decyzji, to zrzutu głównej strony internetowej, tj. <https://kursjezykowy.eu/> oraz zrzutu ekranu pozostałych witryn internetowych sprzedażowo marketingowych Centrum Naukowe sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Radomiu, na których zostały zamieszczone informacje odsyłające oraz odsyłacze przekierowujące zainteresowanych konsumentów do strony głównej Spółki, na której zamieszczono Decyzję Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z pierwszego i ostatniego zamieszczenia ww. decyzji
  - 4) przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zrzutów ekranu stron internetowych Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu, z pierwszego i z ostatniego dnia publikacji Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w sposób umożliwiający zidentyfikowanie daty rozpoczęcia i zakończenia publikacji ww. decyzji oraz sposobu dostępu do niej, z podaniem ilości odstón,



- 5) przekazanie zrzutów witryn sprzedażowo - internetowych, za pośrednictwem których Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu obecnie oferuje konsumentom sprzedaż kursów językowych,
- 6) przekazanie przez Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu obowiązujących po dacie otrzymania Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skryptów sprzedażowych zawierających informację zobowiązującą konsultantów telefonicznych do przekazywania komunikatu najpóźniej przed złożeniem telefonicznego zamówienia przez konsumenta następującej formuły: „Kontaktuję się z Panem/z Panią w imieniu Centrum Naukowego spółka z. o.o. spółka komandytowa w celu zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub zawarcia umowy o dostarczaniu treści cyfrowych. Przypominam, że nabywa Pan/Pani produkt od prywatnego przedsiębiorcy oraz, że zgodnie z ustawą o prawach konsumenta przysługuje Panu/Pani prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od otrzymania przesyłki z kursem, także w przypadku otwarcia opakowania z kursem i zerwania plomby. Szczegóły zamówienia znajdują się w regulaminie na stronie internetowej (tu: strona internetowa Spółki),
- 7) przekazanie w papierowej formie informacji - dokumentów jakie Centrum Naukowe sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Radomiu załącza do opakowań z kursem językowym wysyłanego konsumentom.
- 8) przekazania skarg konsumenckich z okresu 7 miesięcy po uprawomocnieniu się Decyzji Nr 7/2021 Prezesa Urzędu Ochrony konkurencji i Konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe informacje i dokumenty są konieczne do oceny, czy Spółka wykonała nałożone niniejszą decyzją obowiązki. Natomiast, terminy wskazane w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są wystarczające do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji**

**Pouczenia:**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm., dalej jako „k.p.c.”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2257, dalej jako "ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych"), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie



ma dostatecznych środków na ich uiszczenie (ust. 1). Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (ust. 2). Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury  
w Łodzi*

Tomasz Dec

Otrzymuje:

*pełnomocnik  
Centrum Naukowe Sp. z o.o. sp.k.*

