



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

Aleja Piłsudskiego 8
90-051 Łódź, P - 73
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO/61-3/05/AS

Łódź, dnia 4 marca 2005 r.

DECYZJA Nr RŁO 7/2005

Na podstawie art. 23c ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804; Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r., Nr 93, poz. 891; Nr 96, poz. 959) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002 r., Nr 18 poz. 172; Dz. U. z 2003 r., Nr 6 poz. 68) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Halinie Musiał zamieszkałej w Kielcach przy ul. Spółdzielczej 7/100

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 i 2 w. w. ustawy, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez umieszczenie na stronie internetowej zapisu stanowiącego, że „Nauka zazwyczaj odbywa się w małych grupach 5-8 osobowych, co gwarantuje dużą skuteczność nauki oraz indywidualne podejście do każdego ucznia”, który jest sprzeczny z zapisem Umowy o nauczanie języka obcego o treści: „Szkoła zobowiązuje się do prowadzenia zajęć w grupie liczącej od 6 do 14 osób”
2. używaniu w Umowie o nauczanie języka obcego firmy wprowadzającej w błąd poprzez stwierdzenie, iż umowę zawiera Emerson College z siedzibą przy ul. Staszica 12, a nie Halina Musiał zamieszkała przy ul. Spółdzielczej 7/100 w Kielcach, będąca rzeczywistym podmiotem praw i obowiązków wynikających z tego stosunku prawnego

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

I. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach przeprowadzonego w terminie od 9 września 2004 r. do 25 października 2004 r. badania wzorców umownych na rynku usług nauczania języków obcych w województwie łódzkim i świętokrzyskim zbadał wzorce umowne oraz materiały reklamowe stosowane przez Halinę Musiał zamieszkałą w Kielcach przy ul. Spółdzielczej 7/100 (zwana dalej Halina Musiał), prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą „Emerson College” w Kielcach.

Analiza powyższych dokumentów wykazała, iż Halina Musiał może naruszać przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804; Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r., Nr 93, poz. 891; Nr 96, poz. 959) – zwana dalej ustawą o ochronie (...).

Z uwagi na powyższe, w dniu 4 stycznia 2005 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu) mocą postanowienia nr 1/61-3/05 wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Halinę Musiał prowadzącą „Emerson College” w Kielcach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na naruszaniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez umieszczenie na stronie internetowej zapisu stanowiącego, że „Nauka zazwyczaj odbywa się w małych grupach 5-8 osobowych, co gwarantuje dużą skuteczność nauki oraz indywidualne podejście do każdego ucznia”, który jest sprzeczny z zapisem Umowy o nauczanie języka obcego o treści: „Szkoła zobowiązuje się do prowadzenia zajęć w grupie liczącej od 6 do 14 osób”, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...)
2. bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na używaniu w Umowie o nauczanie języka obcego firmy wprowadzającej w błąd poprzez stwierdzenie, iż umowę zawiera Emerson College z siedzibą przy ul. Staszica 12, a nie Halina Musiał zamieszkała przy ul. Spółdzielczej 7/100 w Kielcach, będąca rzeczywistym podmiotem praw i obowiązków wynikających z tego stosunku prawnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...).

Odpowiadając na postawione zarzuty Halina Musiał oświadczyła, iż informacja na stronie internetowej zawiera określenie „zazwyczaj”, a co za tym idzie, są to jedynie dane szacunkowe. Ponadto, z uwagi na niewielką liczbę klientów (w tym roku 15 osób) aktualnie grupy liczą sobie średnio po 5 osób, a każdy konsument przy zawieraniu umowy jest informowany o ilości uczestników zajęć. Halina Musiał w oparciu o powyższe argumenty uznała, iż pierwszy zarzut jest bezpodstawny. W nawiązaniu do drugiego zarzutu wyjaśniła, iż nieprawidłowy zapis co do podmiotu umowy wynikał z nieznajomości prawa, a ponadto każda umowa jest sygnowana pieczętką przedsiębiorcy, co zapewnia świadomość zainteresowanych co do podmiotów umowy. Na końcu Halina Musiał dodała, iż wskazane przez Urząd błędy zostały natychmiast poprawione poprzez zmodyfikowanie umowy w sposób określający ilość osób w grupie na 5-8 oraz poprawienie oznaczenia podmiotu zawierającego umowę. Dodała również, iż powstały one w sposób niezamierzony i nie miały na celu wprowadzenia w błąd klientów (dowód: pismo z dnia 11 stycznia 2005 r.; karty 17-18). Na poparcie tych twierdzeń Halina Musiał przedstawiła dowód w postaci zmienionego wzorca umowy (dowód: załącznik do pisma z dnia 31 stycznia 2005 r.; karty 22-23).

II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Halina Musiał jest wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kielce pod numerem 22040/03/U (dowód: zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej; karta 7).

2. W celu zawarcia umowy Halina Musiał korzysta z wzorca umowy o nazwie „umowa o nauczanie języka obcego” (dowód: wzorzec umowy; karta 5).

3. Umowa na wstępie zawierała zapis: „Zawarta w dniu 01.10.2004 w Kielcach pomiędzy: Emerson College z siedzibą przy ul. Staszica 12, 25-008 Kielce NIP 657-120-49-86 – tel. 368 06 04 zwanej dalej szkołą a zam. zwanej dalej słuchaczem” (dowód: wzorzec umowy; karta 5).

4. Na wydruku ze strony internetowej Emerson College widnieje zapis: „Jak liczne są grupy? Nauka zazwyczaj odbywa się w małych grupach 5-8 osobowych, co gwarantuje dużą skuteczność nauki oraz indywidualne podejście do każdego ucznia” oraz „Jak liczne są grupy? Przeważnie grupy są bardzo małe – liczą 5-8 osób, co gwarantuje dużą skuteczność nauki” (dowód: wydruk ze strony internetowej; karty 8, 13).

5. Wzorzec umowy w punkcie 4 zawierał zapis: „Szkoła zobowiązuje się do prowadzenia zajęć w grupie liczącej od 6 do 14 osób. Obecność większej liczby osób na zajęciach jest możliwa wyłącznie za zgodą wszystkich uczestników kursu. Jeżeli liczba słuchaczy w grupie spadnie poniżej podanego minimum szkoła ma prawo rozwiązać grupę lub zmniejszyć czas trwania zajęć ewentualnie proponując słuchaczowi uczestnictwo w innej, a gdyby to nie było możliwe – zwracając słuchaczowi niewykorzystana część wniesionej przez niego opłaty” (dowód: wzorzec umowy; karta 5).

6. Poprawiony wzorzec umowy na wstępie zawiera zapis: „Zawarta w dniu 01.10.2004 w Kielcach pomiędzy: Panią Haliną Musiał, zam. w Kielcach (25-344) ul. Spółdzielcza 7/100, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwa Emerson College, wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kielce pod nr 22040/03/U, Regon 292841233, NIP 657-120-49-86 właściciela szkoły językowej Emerson College z siedzibą w Kielcach przy ul. Staszica 12/5, zwaną dalej „szkołą” a zam. zwanej dalej słuchaczem” (dowód: poprawiony wzorzec; karta 23).

7. Poprawiony wzorzec umowy zawiera w punkcie 4 zapis: „Szkoła zobowiązuje się do prowadzenia zajęć w grupie liczącej od 5 do 8 osób. Obecność większej liczby osób na zajęciach jest możliwa wyłącznie za zgodą wszystkich uczestników kursu. Jeżeli liczba słuchaczy w grupie spadnie poniżej podanego minimum szkoła ma prawo rozwiązać grupę lub zmniejszyć czas trwania zajęć ewentualnie proponując słuchaczowi uczestnictwo w innej, a gdyby to nie było możliwe – zwracając słuchaczowi niewykorzystana część wniesionej przez niego opłaty” (dowód: poprawiony wzorzec; karta 23).

III. Prezes Urzędu ustalił następujący stan prawny:

1. Art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

2. Art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

3. Zgodnie z art. 43² § 1 k.c. przedsiębiorca działa pod firmą.

4. Art. 43³ § 2 k.c. stanowi, iż firma nie może wprowadzać w błąd, w szczególności co do osoby przedsiębiorcy, przedmiotu działalności przedsiębiorcy, miejsca działalności, źródeł zaopatrzenia.

5. Art. 43⁴ k.c. stanowi, iż firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko. Nie wyklucza to włączenia do firmy pseudonimu lub określeń wskazujących na przedmiot działalności przedsiębiorcy, miejsce jej prowadzenia oraz innych określeń dowolnie obranych.

IV. Oceniając przedstawiony stan faktyczny i prawny organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest:

- 1) działanie przedsiębiorcy
- 2) noszące znamiona bezprawności
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1 Jak zostało wykazane powyżej, Halina Musiał jest wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kielce. Jest więc przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

Ad. 2 Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa zawartymi w różnych jego gałęziach oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Analiza powołanych wcześniej przepisów, t. j. art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), w odniesieniu do pierwszego zarzutu prowadzi do następujących wniosków:

Wywodzący się z zasady rzetelności i uczciwości kupieckiej obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest podstawowym obowiązkiem spoczywającym na przedsiębiorcy. Chodzi tu o informację dotyczącą kontraktu, jego przedmiotu i treści, oraz przedmiotu świadczenia, udzielaną na każdym etapie powstawania (stadium przedkontraktowe) i istnienia stosunku zobowiązaniowego. Konsument musi dokładnie wiedzieć, jaka usługa jest mu oferowana oraz jakie prawa i obowiązki zarówno jego jak i przedsiębiorcy się z tym wiążą. Ponadto, również w czasie trwania stosunku prawnego przedsiębiorca winien przekazywać konsumentowi wszystkie istotne z punktu widzenia konsumenta informacje, na przykład dotyczące postępowania reklamacyjnego. Ustawodawca określił prawo konsumenta do informacji bardzo szeroko, wskazując, iż powinna ona być nie tylko prawdziwa, ale i pełna oraz rzetelna. Informacja nie posiadająca choćby jednej z wyżej wskazanych cech, przy spełnieniu przesłanki 1 i 2, jest informacją stanowiącą praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek informowania konsumenta jest powszechnie łamany przez przedsiębiorców, co prowadzi do zachwiania równowagi stron kontraktu.

W niniejszej sprawie Halina Musiał umieściła na stronie internetowej Emerson College w sekcji często zadawanych pytań informację, iż zajęcia odbywają się zazwyczaj w małych, bądź bardzo małych grupach, to jest 5-8 osobowych. Natomiast zapis umowy dotyczący liczebności grup pozwalał Jej na prowadzenie zajęć w grupach od 6 do 14 osób, a za zgodą słuchaczy nawet w większych. Ponadto, ten sam zapis pozwalał na rozwiązanie grupy albo zmniejszenie czasu trwania zajęć, gdy liczba osób w grupie spadła poniżej 6. Innymi słowy informacja zawarta na stronie internetowej była nieadekwatna do rzeczywistych możliwości Haliny Musiał, jeśli chodzi o liczbę uczestników kursu. Informacja zawarta na stronie internetowej miała na celu zachęcenie ewentualnych klientów do wyboru Emerson College spośród innych szkół językowych. Nie budzi bowiem wątpliwości, iż zajęcia w małych grupach są o wiele bardziej efektywne, przez co są chętniej wybierane przez konsumentów,

zwłaszcza przy podobnych warunkach cenowych oferowanych przez konkurencyjne szkoły. Nie przekonuje wyjaśnienie, iż kwestionowany zapis, z uwagi na fakt, iż zawierał określenie „zazwyczaj”, prezentował jedynie dane szacunkowe, orientacyjne. Wynika to z dwóch faktów: po pierwsze, informacja musi być podana w taki sposób, by nie wywoływała błędnego przekonania u potencjalnego klienta przedsiębiorcy, innymi słowy musi być rzetelna. Przeciętny konsument, który przeczyta informację zawartą na stronie Emerson College, nabierze przekonania, iż grupy mogą być w tej szkole tylko bardzo małe, to jest liczą od 5 do 8 osób, co najwyżej liczba ta może zostać przekroczona o 1 czy 2 osoby. Nie będzie on brał pod uwagę tego, iż z uwagi na zastosowanie zwrotu „przeważnie” bądź „zazwyczaj” i na podstawie zapisu umowy w praktyce liczba osób w grupie może wzrosnąć do ponad 14. Po drugie, nawet jeśliby przyjąć wyjaśnienie Haliny Musiał, iż poprzez zawarcie w informacji zwrotu „zazwyczaj”, dane o ilości uczestników w grupie są jedynie szacunkowe, to nie jest dopuszczalnym, by dane szacunkowe podawane jako informacja różniły się prawie o połowę od rzeczywistych możliwości powstałych na podstawie zapisu umowy. Należy ponadto dodać, iż przedsiębiorca nie wie, ile osób będzie chciało uczestniczyć w kursie już przed jego rozpoczęciem. Co za tym idzie, jeśli Halina Musiał miałaby znacznie więcej klientów niż ma to miejsce w obecnym roku szkolnym (t. j. 15 osób), mogłaby prowadzić na podstawie umowy grupy bardziej liczne, co powodowałoby, iż informacja ze strony internetowej byłaby nieprawdziwa. Fakt niewielkiej liczby klientów w tym roku szkolnym nie podważa więc zasady, iż informacja ze strony internetowej była nierzetelna. Sugerowała bowiem, że grupy w Emerson College nie mogą liczyć sobie więcej niż 8 osób (a maksymalnie 1 bądź 2 osoby więcej). Należy dodać, iż konsument po przeczytaniu informacji ze strony internetowej nie miał także świadomości, iż jeśli jego grupa liczyłaby 5 osób, czyli tyle, ile według tej informacji grupa ma co najmniej zazwyczaj, Halina Musiał mogła rozwiązać grupę bądź zmniejszyć czas trwania zajęć. Powyższe argumenty świadczą o tym, iż informacja zaprezentowana na stronie internetowej Emerson College była nierzetelna.

W odniesieniu do drugiego zarzutu należy stwierdzić, iż: każdy przedsiębiorca winien działać pod firmą. Oznacza to, iż wszelkie czynności prawne w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej muszą być dokonywane pod tą firmą. Nie budzi wątpliwości, iż jedną z głównych czynności prawnych dokonywanych w ramach prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług jest zawieranie umów z klientami. Co za tym idzie, zawieranie umów musi się odbywać pod firmą.

Firma przedsiębiorcy, jak wskazuje art. 43³ k.c., pełni taką samą funkcję, jak imię i nazwisko osoby fizycznej. Co za tym idzie, musi być wystarczająco odmienna od innych firm, by nie wprowadzać w błąd, w szczególności co do osoby przedsiębiorcy, przedmiotu działalności przedsiębiorcy, miejsca działalności, źródeł zaopatrzenia. Fakty, w odniesieniu do których firma nie może wprowadzać w błąd, zostały w przepisie art. 43³ k.c. wyliczone przykładowo. Co za tym idzie, należy przyjąć, iż firma nie może wprowadzać w błąd co do żadnych okoliczności prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę. Celem firmy jest więc umożliwienie identyfikacji podmiotu prawa, który występuje na rynku.

Art. 43⁴ k.c. stanowi, iż firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, ale nie wyklucza to, dla większej precyzji i zwiększenia możliwości identyfikacji podmiotu, włączenia do firmy innych elementów, takich jak pseudonim, określenie wskazujące na przedmiot działalności, miejsce jej prowadzenia bądź innych określeń. Z uwagi na treść art. 43³ k.c., w przypadku niektórych osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą włączenie innych elementów do firmy będzie niezbędne, tak by firma umożliwiała odróżnienie przedsiębiorcy od innych.

Mając na uwadze powyższe kwestie, należy przyjąć, iż nie jest wystarczającym podaniem w umowie jako podmiotu zawierającego umowę jedynie Emerson College. Może to

bowiem prowadzić do błędnego przekonania konsumentów, iż podmiotem zobowiązanym z niniejszej umowy jest właśnie Emerson College. Na gruncie obowiązujących przepisów kodeksu cywilnego podmiotem zdolnym do zawarcia umowy, z uwagi na posiadanie przezeń zdolności prawnej oraz zdolności do czynności prawnych, jest osoba fizyczna, a nie firma, pod którą występuje ona w obrocie. Konsument zawierający umowę zasługuje na szczególną ochronę, ponieważ jest słabszą stroną występującą w obrocie prawnym. Informacja co do tego, kto jest stroną zawieranej przez niego umowy jest podstawowa i bardzo istotna. Pewność obrotu i możliwość realizowania jakichkolwiek praw wynikających ze stosunku prawnego jest zagwarantowana tylko wtedy, gdy konsument wie, z kim zawiera umowę. Z uwagi na powyższe informacja ta powinna być podana w sposób precyzyjny i wyraźny, nie budzący żadnych wątpliwości. W niniejszej sprawie Halina Musiał posługiwała się we wzorcu umowy firmą, która bez wątpienia wprowadzała w błąd, ponieważ sugerowała, iż to szkoła Emerson College jest podmiotem praw i obowiązków płynących z zawartej umowy. Nie można uznać za wystarczające podanie imienia i nazwiska przedsiębiorcy jedynie na pieczęcie, przy posługiwaniu się w całej umowie zwrotami sugerującymi, iż to szkoła Emerson College zawiera umowę.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności należy stwierdzić, iż przesłanka bezprawności została w przypadku obu zarzutów spełniona.

Ad. 3 Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono bowiem do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę.

Przepisy ustawy o ochronie (...) nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta tego przedsiębiorcy, czyli gdy są powszechne.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z godzeniem w prawa nieograniczonej grupy konsumentów, którzy zawarli bądź zamierzali zawrzeć umowę z Haliną Musiał. Powyższy fakt, pomimo niewielkiej liczby klientów w obecnym roku szkolnym, decyduje o tym, iż trzecia przesłanka została spełniona.

Halina Musiał w piśmie z dnia 11 stycznia 2005 r. oświadczyła, iż poprawiła błędy wskazane przez Urząd. Na dowód tego twierdzenia przedstawiła poprawiony wzorec umowy. Nie przedstawiła jednak dowodu na potwierdzenie zaniechania stosowania praktyk wobec konsumentów, z którymi zawarła umowy na bieżący rok szkolny. Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu nakazał zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) organ antymonopolowy orzekł jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Łodzi.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i
Konsumentów Zastępca Dyrektora
Delegatury w Łodzi

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje: Halina Musiał
Ul. Spółdzielcza 7/100
25-344 Kielce

