



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47, 85-034 Bydgoszcz  
tel. (52) 345-56-44, fax (52) 345-56-17  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 30 grudnia 2015r.

Znak sprawy: RBG-61-09/15/AS

**DECYZJA nr RBG – 18/2015**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2015r., poz. 184 j.t.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **Instytut Skutecznej Edukacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez **Instytut Skutecznej Edukacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na :

1. bezprawnym działaniu poprzez stosowanie w umowach pn. *Umowa dot. kursu „Na Tropie Wiedzy” oraz „Być jak Leonardo”* postanowienia o treści: *Jednocześnie zobowiązuję się do niezwłocznego zwrotu do siedziby Wykonawcy na własny koszt wszelkich materiałów dydaktycznych otrzymanych od Wykonawcy, najpóźniej w terminie 3 dni od dnia złożenia niniejszego oświadczenia* – wbrew dyspozycji przepisu art. 34 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*;

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niewskazywanie w umowach z konsumentami dotyczącymi kursu *„Na Tropie Wiedzy” oraz „Być jak Leonardo”*, iż Instytut Skutecznej Edukacji ma formę prawną spółki z ograniczoną odpowiedzialnością oraz informacji o stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji – wbrew dyspozycji przepisu art. 12 ust. 1 pkt 2, 8 w zw. z art. 15 ust. 1 w zw. z art. 16 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

**i po przyjęciu** przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez **Instytut Skutecznej Edukacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku** polegającego na usunięciu skutków naruszenia poprzez:

- A. przesłanie każdemu konsumentowi, który w dniu wydania niniejszej decyzji ma zawartą z Instytutem Skutecznej Edukacji Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku umowę dotyczącą kursu „*Na Tropie Wiedzy*” oraz „*Być jak Leonardo*”, wiadomości sms o następującej treści:  
*„W ramach realizacji zadeklarowanych przez Instytut Skutecznej Edukacji Sp. z o.o. zobowiązań objętych treścią decyzji administracyjnej nr RBG-18/2015 wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dnia 30 grudnia 2015 r., zapraszamy Państwa do zapoznania się z nowym wzorcem umowy na naszej stronie [www.ise.edu.pl](http://www.ise.edu.pl). Osoby chętne do podpisania aneksu zapraszamy do kontaktu.”*
- B. publikację - na koszt Instytutu Skutecznej Edukacji Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku - na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.ise.edu.pl](http://www.ise.edu.pl)) komunikatu o następującej treści: „*Przedstawiamy Państwu nowy wzorec umowy i zapraszamy do zapoznania się z treścią aneksu wynikającego z realizacji zadeklarowanych zobowiązań przed Prezesem UOKiK. Osoby chętne do podpisania z aneksu, prosimy o napisanie wiadomości e-mail na adres [biuro@ise.edu.pl](mailto:biuro@ise.edu.pl), bądź listu na adres ul. Bałtycka 10, 10-176 Olsztyn. Zostanie Państwu przesłany aneks podpisany przez nas*”, w ten sposób, że odnośnik do ww. komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 (sześciu) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej,
- C. W ramach realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I.B, uwzględnienie w treści aneksu zamieszczonego na stronie internetowej [www.ise.edu.pl](http://www.ise.edu.pl) oraz przesłanego konsumentom do podpisu następujących elementów:
- zmianę - w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.2. niniejszej decyzji - oznaczenia Wykonawcy, poprzez oznaczenie formy prawnej prowadzonej działalności, tj. Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością,
  - dodanie - w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.2 niniejszej decyzji - postanowienia w §7:
- Reklamacja może zostać złożona przez Klienta pisemnie na adres: Instytut Skutecznej Edukacji Sp. z o.o. ul. Bałtycka 10, 10-176 Olsztyn, bądź w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ise.edu.pl](mailto:biuro@ise.edu.pl). W opisie reklamacji należy podać dokładne dane kontaktowe, rodzaj i datę wystąpienia wad, żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową, obniżenia ceny, bądź oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. Zleceniobiorca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Zleceniobiorcy w powyższym terminie oznacza, że uznał on reklamację za uzasadnioną;*

- c. zmianę - w zakresie praktyki określonej w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji - postanowienia określonego w §5 na następujące:

*Zlecający ma prawo odstąpić od niniejszej umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni, licząc od dnia jej zawarcia poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Zlecający zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu wszelkich materiałów dydaktycznych, które zostały dostarczone Zlecającemu przez Wykonawcę jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Zlecający odstąpił od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,*

**nakłada się na Instytut Skutecznej Edukacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz. 184 j.t.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **Instytut Skutecznej Edukacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**nakłada się** na tego przedsiębiorcę obowiązek złożenia Prezesowi UOKiK informacji o stopniu realizacji zobowiązań **w terminie 90 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- 1) **potwierdzenie przesłania do konsumentów smsowej propozycji zawarcia z konsumentami aneksów wraz z potwierdzeniami nadania lub doręczenia,**
- 2) **listę wszystkich konsumentów, którzy skorzystali z propozycji podpisania aneksu do umowy zawartej w oparciu o kontrolowane wzorce,**
- 3) **kopie 3 podpisanych aneksów, o ile takie zostaną zawarte.**

## UZASADNIENIE

Dnia 4 lutego 2015r. wszczęte zostało postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działaniami Instytutu Skutecznej Edukacji Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) postanowieniem Nr RBG-123/2015 z dnia 2 lipca 2015r. – wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **Instytut Skutecznej Edukacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku** (dalej: **ISE** lub **Spółka**) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 2 lipca 2015r. wezwał Spółkę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 16 lipca 2015r. Spółka poinformowała, iż zaprzestała z dniem 5 lipca 2015 r. stosowania wzorca umowy zawierającego zapisy kwestionowane przez Prezesa UOKiK przedkładając

nowy wzorzec w załączeniu. Ponadto ISE zobowiązała się do usunięcia skutków powstałych naruszeń. Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej lub przy wydaniu decyzji na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz. 184, j.t., **dalej: uokik**) o nienakładanie kary pieniężnej. Następnie w piśmie z dnia 22 września 2015 r. ISE doprecyzowała zobowiązanie i wyjaśniła, iż ISE tytułem usunięcia skutków powstałych naruszeń zaproponuje konsumentom, poprzez wysłanie wiadomości sms, podpisanie aneksu do umowy i wykonanie innych zobowiązań, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, co doprowadzi do wyeliminowania zarzuconych Spółce naruszeń.

Pismem z dnia 21 grudnia 2015r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów Prezes UOKiK ustalił, iż Instytut Skutecznej Edukacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku jest osobą prawną wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000455944 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk –Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy KRS. Zgodnie z wpisem, przedmiotem działalności Spółki jest m. in. działalność wspomagająca edukację, pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane.

W związku z prowadzoną działalnością Spółka ta stosowała wzorce umowne dotyczące kursu „Na tropie wiedzy” oraz „Być jak Leonardo”, które to wzorce były jedynymi dokumentami przedkładanymi konsumentowi przy podpisywaniu umowy. Spółka zawiera umowy na kurs „Na tropie wiedzy” prowadzony za pomocą platformy e-learningowej i kurs „Być jak Leonardo” prowadzony w sposób tradycyjny. Umowy zawierane są wyłącznie w domu konsumenta. Przedstawiciel Spółki udaje się pod adres wskazany przez zainteresowane kursem dziecko, gdzie przedstawia rodzicom propozycję zawarcia umowy i szczegóły świadczonej usługi. Wzorzec umowy stosowany jest w przypadku kursu „Na tropie wiedzy” od dnia 20 lutego 2015r., zaś w przypadku kursu „Być jak Leonardo” od 6 kwietnia 2013r. W przedłożonych wzorcach umów Prezes UOKiK dopatrzył się naruszeń, o których mowa w pkt I sentencji decyzji.

Następnie Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka zaniechała stosowania zarzuczanych jej praktyk z dniem 15 lipca 2015r.

Prezes UOKiK ustalił także, iż Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej i zobowiązała się do usunięcia skutków powstałych naruszeń poprzez wystosowanie do konsumentów smsowej propozycji podpisania aneksu do umowy i wykonanie innych zobowiązań, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, co doprowadzi do wyeliminowania zarzuconych Spółce naruszeń.

### **Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

#### ***Interes publiczny***

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 *uokik*, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką

przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.<sup>1</sup> Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zawierania z konsumentami umów szkoleniowych, a więc tych korzystających, jak też chcących dopiero skorzystać z usług kursów prowadzonych przez ISE.

Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogłyby dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

### ***Przedsiębiorca***

Przepisy art. 4 pkt 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w zw. z art. 4 ust. 1 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2015r., poz. 584, j.t.) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej* zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły – a także mającą charakter zarobkowy.

Instytut Skutecznej Edukacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, będąc osobą prawną wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS, wykonuje działalność w zakresie prowadzenia pozaszkolnych form edukacji, która ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania jej za przedsiębiorcę. W konsekwencji jej działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

### ***Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 uokik***

Zgodnie z art. 28 ust. 1 *uokik*, jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu 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 UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą.<sup>2</sup> W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca

---

<sup>1</sup>Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08;

<sup>2</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;

stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów.<sup>3</sup> Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno- prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.<sup>4</sup>

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 *uokik* pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania;

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść Strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 *uokik* praktykę.<sup>5</sup>

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 *uokik* łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- A. uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy**
- B. uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów**
- C. złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę**
- D. uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.**

#### ***Ad A. Uprawdopodobnienie bezprawności działania***

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie 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 jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też

<sup>3</sup> J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99;

<sup>4</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

<sup>5</sup> M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

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>6</sup>.

## Ad I.

### Ad 1.

W świetle przepisu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Działania przedsiębiorcy mogą zostać uznane za bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów.

W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z przepisem art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014r. *o prawach konsumenta* (dalej: **u.p.k.**) *konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.*

Natomiast ISE, informując o prawie odstąpienia od umowy, w §5 ust. 2 umowy zawarła postanowienie o treści: *Jednocześnie zobowiązuję się do niezwłocznego zwrotu do siedziby Wykonawcy na własny koszt wszelkich materiałów dydaktycznych otrzymanych od Wykonawcy, najpóźniej w terminie 3 dni od dnia złożenia niniejszego oświadczenia.* Wynika z niego, iż konsument składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy jednocześnie zobowiązuje się do zwrotu Wykonawcy wszelkich materiałów dydaktycznych najpóźniej w terminie 3 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie takie może być sprzeczne z przepisem art. 34 ust. 1 u.p.k. w zw. z art. 7 u.p.k., gdyż ISE na niekorzyść konsumentów skraca im termin na zwrot otrzymanych materiałów dydaktycznych z 14 dni do 3 dni. Wolą ustawodawcy ustalony został maksymalny 14 dniowy termin na zwrot przez konsumenta wszelkich otrzymanych przez konsumenta świadczeń w przypadku odstąpienia od umowy. Przy czym, zgodnie z art. 7 u.p.k. nieważne są postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy, a co za tym idzie, niedopuszczalne jest również składanie przez konsumenta jednostronnych oświadczeń woli, których skutkiem byłoby pozbawienie go ochrony wynikającej z ustawy<sup>7</sup> (w niniejszej sprawie skrócenie terminu na zwrot materiałów dydaktycznych z 14 dni do 3 dni). Swoboda kontraktowa stron ogranicza się bowiem do modyfikacji, których skutkiem byłoby polepszenie sytuacji konsumenta w stosunku do poziomu ochrony wynikającej z ustawy.<sup>8</sup>

Mając powyższe na uwadze, skrócenie przez Spółkę maksymalnego terminu na zwrot przez konsumenta materiałów dydaktycznych Spółce do 3 dni może zostać uznane za bezprawne.

<sup>6</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

<sup>7</sup> A. Grzesiok-Horosz, P. Horosz [w:] Dariusz Szostek (red.) *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2014, s.71,

<sup>8</sup> *Ibidem*, s. 71,

## Ad 2.

W świetle przepisu art. 24 ust.1 *uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Zgodnie zaś z przepisem art. 24 ust. 2 *uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszenie obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji* (art. 24 ust. 2 pkt 2 *uokik*).

W związku z powyższym, Prezes UOKiK dokonał analizy wzorców umownych stosowanych przez tego przedsiębiorcę oraz umów zawieranych z konsumentami w kontekście obowiązujących przepisów, w szczególności przez pryzmat przepisów ustawy o prawach konsumenta.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 *u.p.k.* przedsiębiorca najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały m.in. o firmie (pkt 2), a także o stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji (pkt 8). Natomiast przepis art. 15 ust. 1 *w/w* ustawy stanowi, iż przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Z kolei przepis art. 16 ust. 2 *u.p.k.* wskazuje, iż dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, które przedsiębiorca zobowiązany jest wydać konsumentowi zgodnie z art. 15 ust. 1 obejmuje informacje wskazane w art. 12.

W związku z powyższym, wolą ustawodawcy, kluczowe dla konsumenta informacje, o których mowa w przepisie art. 12 ust. 1 przedsiębiorca musi ponownie przekazać konsumentowi w potwierdzeniu zawarcia umowy lub wprost w umowie.

Spółka w piśmie wyjaśniającym z dnia 26 lutego 2015r. wskazała, iż zgłoszenie na kurs i wzór umowy są jedynymi dokumentami przekazywanymi konsumentowi. Ponadto, ISE poinformowała, iż zgłoszenie na kurs i umowa stanowią jeden dokument i wydrukowane są po obu stronach jednej kartki. W związku z tym w dokumentach tych powinny być podane wszystkie wynikające z obowiązujących przepisów informacje, jak pełna firma przedsiębiorcy z podaniem formy prawnej, czy też wskazanie obowiązującej procedury reklamacyjnej, jaka u danego przedsiębiorcy obowiązuje.

Prezes UOKiK ustalił natomiast na podstawie przedłożonych kserokopii zawieranych umów, że ani w zgłoszeniu na kurs, ani w samej umowie nie znalazły się informacje dotyczące pełnej firmy spółki. Informacji takiej nie ma także na stronie internetowej spółki (<http://www.ise.edu.pl>). ISE operuje jedynie nazwą Instytut Skutecznej Edukacji bez wskazywania formy prawnej, jaką przyjęła. W tym miejscu wskazać należy, iż przepis art. 160 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. *Kodeks spółek handlowych* (dalej: *k.s.h.*) określa, iż firma spółki z ograniczoną odpowiedzialnością powinna zawierać dodatkowe oznaczenie "spółka z ograniczoną odpowiedzialnością".

Informacja o formie prawnej Spółki może mieć dla konsumentów istotne znaczenie, chociażby z tego powodu, że wykorzystanie w nazwie określenia „instytut edukacji” może nasuwać skojarzenia z instytucją państwową, mogącą wzbudzać większe zaufanie wśród konsumentów, niż przedsiębiorca prywatny. Tym bardziej podawanie informacji o formie prawnej spółki może być istotne z punktu widzenia konsumentów, a brak tej informacji może stanowić naruszenie obowiązku informacyjnego.

Natomiast w zakresie obowiązującej u przedsiębiorcy procedury reklamacyjnej, nie było żadnej informacji, ani w zgłoszeniu na kurs, ani też w samej umowie.



Reasumując, podpisywane z konsumentami umowy nie zawierały opisanych wyżej informacji, co może zostać uznane za niedopełnienie obowiązku informacyjnego.

Z powyższego wynika, iż wolą ustawodawcy ustanowiony został katalog obowiązków przedsiębiorcy wobec konsumentów korzystających z jego usług. Podkreślając rangę tych zapisów nadano im formę obowiązków ustawowych. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość w/w obowiązkowi ustawowemu może godzić w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

### ***Ad B. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów***

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 *uokik*, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 *uokik* należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>9</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r.<sup>10</sup> stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Spółce mogły zatem dotyczyć wszystkich potencjalnych konsumentów, którzy chcieliby skorzystać z usług edukacyjnych oferowanych przez Spółkę. Zatem stroną tej umowy mogli być zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy potencjalni konsumenci zawierający umowę o przeprowadzenie kursu. Oznacza to *de facto*, że za uprawdopodobniony należy uznać fakt, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.*<sup>11</sup>

Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny”. Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca*

<sup>9</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08,

<sup>10</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01;

<sup>11</sup> Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08;

*zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór.*<sup>12</sup> Ponadto Sąd ten wskazał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem 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.* Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne.<sup>13</sup>

### **Ad C. Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę**

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK 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 *uokik* staje się obowiązkiem prawnym.<sup>14</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 zaniechała stosowania zarzuczanych jej praktyk z dniem 15 lipca 2015r. W związku z tym zobowiązanie mogło dotyczyć jedynie usunięcia skutków praktyki.

W związku z powyższym, Spółka w piśmie z dnia 16 lipca 2015r., w piśmie z 22 września 2015r. oraz w piśmie z dnia 17 grudnia 2015r. złożyła wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 *uokik* zobowiązując się do usunięcia skutków naruszenia poprzez:

- A.** przesłanie każdemu konsumentowi, który w dniu wydania niniejszej decyzji ma zawartą z Instytutem Skutecznej Edukacji Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku umowę dotyczącą kursu „*Na Tropie Wiedzy*” oraz „*Być jak Leonardo*”, wiadomości sms o następującej treści:  
„*W ramach realizacji zadeklarowanych przez Instytut Skutecznej Edukacji Sp. z o.o. zobowiązań objętych treścią decyzji administracyjnej nr RBG-18/2015 wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dnia 30 grudnia 2015 r., zapraszamy Państwa do zapoznania się z nowym wzorcem umowy na naszej stronie [www.ise.edu.pl](http://www.ise.edu.pl). Osoby chętne do podpisania aneksu zapraszamy do kontaktu.*”
- B.** publikację - na koszt Instytutu Skutecznej Edukacji Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku - na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.ise.edu.pl](http://www.ise.edu.pl)) komunikatu o następującej treści: „*Przedstawiamy Państwu nowy wzorec umowy i zapraszamy do zapoznania się z treścią aneksu wynikającego z realizacji zadeklarowanych zobowiązań przed Prezesem UOKiK. Osoby chętne do podpisania z aneksu, prosimy o napisanie wiadomości e-mail na adres [biuro@ise.edu.pl](mailto:biuro@ise.edu.pl), bądź listu na adres ul. Bałtycka 10, 10-176 Olsztyn. Zostanie Państwu przesłany aneks podpisany przez nas*”, w ten sposób, że odnośnik do ww. komunikatu powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na

<sup>12</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07;

<sup>13</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13;

<sup>14</sup> M.Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa (...)*, op.cit., s. 681-682;

przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 (sześciu) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej,

C. W ramach realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I.B, uwzględnienie w treści aneksu zamieszczonego na stronie internetowej [www.ise.edu.pl](http://www.ise.edu.pl) oraz przesłanego konsumentom do podpisu następujących elementów:

- a. zmianę - w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.2. niniejszej decyzji - oznaczenia Wykonawcy, poprzez oznaczenie formy prawnej prowadzonej działalności, tj. Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością,
- b. dodanie - w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.2 niniejszej decyzji - postanowienia w §7:

*Reklamacja może zostać złożona przez Klienta pisemnie na adres: Instytut Skutecznej Edukacji Sp. z o.o. ul. Bałtycka 10, 10-176 Olsztyn, bądź w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ise.edu.pl](mailto:biuro@ise.edu.pl). W opisie reklamacji należy podać dokładne dane kontaktowe, rodzaj i datę wystąpienia wad, żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową, obniżenia ceny, bądź oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. Zleceniobiorca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Zleceniobiorcy w powyższym terminie oznacza, że uznał on reklamację za uzasadnioną;*

- c. zmianę - w zakresie praktyki określonej w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji - postanowienia określonego w §5 na następujące:

*Zlecający ma prawo odstąpić od niniejszej umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni, licząc od dnia jej zawarcia poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Zlecający zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu wszelkich materiałów dydaktycznych, które zostały dostarczone Zlecającemu przez Wykonawcę jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Zlecający odstąpił od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem,*

w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik została spełniona.

#### ***Ad D. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań***

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez nią przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami. Na korzyść ISE działa również fakt, iż

zapropowała ona usunięcie skutków stosowanej praktyki w postaci propozycji zmian w umowach zawartych z konsumentami.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych w zobowiązaniu działań spowoduje całkowite wyeliminowanie skutków naruszeń wobec konsumentów, a jednocześnie pozwoliło na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie przedsiębiorcy.

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

#### **Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik* elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Spółka powinna zatem **w terminie 90 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji przedłożyć Prezesowi UOKiK poświadczone za zgodność z oryginałem potwierdzenia przesłania do konsumentów smsowej propozycji zawarcia z konsumentami aneksu do obowiązującej z ISE umowy, listę wszystkich konsumentów, którzy skorzystali z propozycji podpisania aneksu oraz kserokopie 3 podpisanych aneksów, o ile takie zostaną zawarte.

Wyznaczony na złożenie sprawozdania termin 90 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, jest terminem odpowiednim, wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

**Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.**

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 *uokik* w związku z art. 479<sup>28</sup> §2 k.p.c. **od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **za pośrednictwem** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie **miesiąca** od dnia jej doręczenia.

*Z up. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy  
Piotr Adamczewski*