

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 26.04.2005r.

RKT-61-07/05/SB

DECYZJA Nr RKT- 25/2005

I Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zm: Dz. U. z 2003 Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 Nr 93, poz. 891 i 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. Nr 18, poz. 172 z zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Pani Ewelinie S. prowadzącej działalność gospodarczą jako „Szkoła Językowa OKAY” z siedzibą w Bielsku-Białej

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, działanie Pani Eweliny S. prowadzącej działalność gospodarczą jako „Szkoła Językowa OKAY”, polegającą na stosowaniu w „Regulaminie kursów języka angielskiego w Szkole Językowej OKAY na rok szkolny 2004/2005 – Kursy dla dorosłych i młodzieży prowadzone Metodą Callana” postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) Kodeksu postępowania cywilnego:

„Wniesione opłaty nie podlegają zwrotom”

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania od 30.10.2004r.

II Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zm: Dz. U. z 2003 Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 Nr 93, poz. 891 i 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. Nr 18, poz. 172 z zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Pani Ewelinie S. prowadzącej działalność gospodarczą jako „Szkoła Językowa OKAY” z siedzibą w Bielsku-Białej

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się zobowiązać Panią Ewelinę S., do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 46 zł (słownie złotych: czterdzieści sześć).

Uzasadnienie

W dniu 08.10.2004r. w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej organem antymonopolowym), z urzędu wszczęte zostało postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy Pani Ewelina S. prowadząca działalność gospodarczą jako „Szkoła Językowa OKAY” z siedzibą w Bielsku-Białej w umowach

zawieranych z konsumentami stosuje postanowienia noszące znamiona niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w kodeksie cywilnym.

W związku z ustaleniami dokonanymi w trakcie w/w postępowania wyjaśniającego oraz na podstawie analizy uzyskanych dokumentów, w dniu 10.12.2004r. wszczęte zostało postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem podejmowania przez Panią Ewelinę S. prowadzącą działalność gospodarczą jako „Szkoła Językowa OKAY” z siedzibą w Bielsku-Białej – zwana dalej „OKAY”, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez:

stosowanie w „Regulaminie kursów języka angielskiego w Szkole Językowej OKAY na rok szkolny 2004/2005 – Kursy dla dorosłych i młodzieży prowadzone Metodą Callana” postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) Kodeksu postępowania cywilnego:

„Wniesione opłaty nie podlegają zwrotom”

„OKAY” w piśmie z dnia 25.01.2005r. ustosunkowującym się do zarzutu przedstawionego we wszczęciu postępowania, poinformowało, iż zapis zamieszczony w Regulaminie został niezwłocznie zmieniony po dostrzeżeniu błędu. W opinii „OKAY” kwestionowany zapis, miał mówić, iż Szkoła nie zwraca opłat za opuszczone lekcje. Na potwierdzenie informacji został przedstawiony Regulamin o zmienionej treści. (Karta nr 24)

W piśmie z dnia 21.02.2005r. „OKAY” poinformowało, iż Regulamin o zmienionej treści został wywieszony na tablicy ogłoszeń w październiku 2004r.

W piśmie z dnia 29.03.2005r. przedsiębiorca wyjaśnił, iż od 04.11.2004r. Regulamin o zmienionej treści był faktycznie wykorzystywany przy zawieraniu umów z nowymi Słuchaczami. (Karta nr 27) Konsumenty, którzy akceptowali treść Regulaminu posiadającego zakwestionowane postanowienie, o jego zmianie byli informowani w sekretariacie przy wnoszeniu opłat za kolejne miesiące kursu oraz w grupach przez lektorów. Zajęcia w grupach odbywają się w ciągu tygodnia i kursanci zaznajamiani byli z poprawionym Regulaminem w kolejnych dniach, stąd przedsiębiorca miał trudności w ustaleniu jednolitej daty. „OKAY” oświadczyło, iż Konsumenty zostali poinformowani bezpośrednio oraz przez wskazanie odpowiedniego paragrafu w wywieszonym na tablicy informacyjnej Regulaminie nie później niż 30.10.2004r. W celu dochowania wymogów formalnych „OKAY” w dniach 18-24 marca 2005r. w sposób pisemny zapoznało kursantów z poprawionym brzmieniem postanowienia Regulaminu, informując, iż zmianie uległa treść jednego z jego punktów, z: *„wniesione opłaty nie podlegają zwrotom”* na *„Szkoła nie zwraca opłat za nieobecności, w wypadkach losowych i zgłoszonej dłuższej nieobecności, szkoła oferuje bezpłatne konsultacje pozwalające nadrobić zaległy materiał”*. W przedmiotowej informacji „OKAY” dodatkowo zaznaczyło, iż „poprawiony paragraf nie miał mocy wiążącej, a każdy wprowadzony nim w błąd ma prawo do zwrotu opłat”. Przedsiębiorca dołączył do pisma przykład zapoznania kursanta z ze zmienioną treścią postanowienia. (Karta nr 37)

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a) ust. 2 ustawy antymonopolowej, 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, naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ K.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w

konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Sąd dokonując oceny postanowienia umownego ocenia określony zapis, i w momencie jego wpisania do rejestru klauzula przestaje być postanowieniem konkretnego wzorca umownego, a staje się samodzielnie funkcjonującą zasadą, która została zakwestionowana. Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

„OKAY”, co potwierdza „Regulamin kursów języka angielskiego w Szkole Językowej OKAY na rok szkolny 2004/2005 – Kursy dla dorosłych i młodzieży prowadzone Metodą Callana” załączony do pisma z dnia 14.10.2004r. (Karta nr 7), do którego inkorporowano kwestionowaną klauzulę, stosowało postanowienie wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

„Wniesione opłaty nie podlegają zwrotom”

Postanowienie tożsamej treści co wskazane powyżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 19 czerwca 2002r. Sygn. akt XVII Amc 34/01 Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko „The American Academy of English” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach. Postanowienie to zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 14 sierpnia 2003r. w pkt 78.

Sąd uznał za niedozwolone i zakazał stosowania postanowienia w brzmieniu:

„Płatność za kurs: po dokonaniu wpłaty pieniądze nie ulegają zwrotowi”.

Sąd dokonując oceny przedmiotowego postanowienia stanął na stanowisku, iż generalna zasada niezwracania stronie umowy ceny pomimo niekorzystania z przedmiotu umowy jest sprzeczna z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interesy konsumenta. Słuchacz bowiem nie może zostać całkowicie pozbawiony możliwości zrezygnowania z uczestnictwa w kursie. Brak możliwości otrzymania zwrotu wpłaconych pieniędzy jest nieadekwatny do ochrony kupca przed pochopnością decyzji i działań konsumenta. Takie postanowienie narusza zdaniem Sądu, zasady współzycia społecznego takie jak: zaufanie stron, życzliwość, uczciwość. Taki wzorzec umowny koliduje również z dobrymi obyczajami kupieckimi, które nie przewidują właśnie zachowań takich jak: nadmierna chęć zysku czy wyzysk. W opinii Sądu, ustawodawca umieścił postanowienie odpowiadające zakazanemu postanowieniu umownemu w katalogu niedozwolonych postanowień w art. 385(3) pkt 12 i 13 k.c. Stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zostało uznane za słuszne przez Sąd Apelacyjny w Warszawie Wydział Cywilny, który w wyroku z dnia 24 czerwca 2003r. Sygn. akt I ACa 1672/02 stwierdził, iż w/w postanowienie stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385(1) § 1 k.c., gdyż wprost wynika to z art. 385(3) pkt 12 k.c. Art. 385(3) pkt 12 k.c. określa, iż wyłączenie obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonyj

zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania w razie wątpliwości jest niedozwolonym postanowieniem umowy. Dodatkowo Sąd Apelacyjny w pełni podzielił stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, iż postanowienie w rażący sposób narusza interes konsumenta przez naruszenie zasady równorzędności stron, zasady ekwiwalentności świadczeń.

Zapis taki jak przytoczony w pkt I sentencji decyzji został również uznany za niedozwolony wyrokiem z dnia 9 września 2004 r. Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Sygn. Akt XVII Amc 18/04, a do rejestru niedozwolonych postanowień umownych wpisany w dniu 18 listopada 2004r. pod numerem 172. W sprawie z powództwa Prezesa UOKiK przeciwko Martynie Kozakiewicz - Centrum Nauczania Języków Obcych Translator w Katowicach, Sąd uznał za niedozwolone i zakazał stosowania postanowienia w brzmieniu:

"Uiszczone wpłaty nie podlegają zwrotowi za wyjątkiem sytuacji w których kurs nie dochodzi do skutku z winy CNJO TRANSLATOR"

Biorąc pod uwagę powyższą wykładnię, można przyjąć, iż zacytowane postanowienia w swej treści są tożsame. Wszystkie one są sprzeczne z art. 385(3) pkt 12 i 13 k.c. Przepisy te uznają za niedozwolone postanowienia wzorca umowy, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, lub też przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy.

Oplaty, które Konsument wnosi na rzecz przedsiębiorcy są wynagrodzeniem ponoszonym w związku z uczęszczaniem na zajęcia z języka obcego zorganizowane przez „OKAY”. Tak więc, dzięki wnoszonym opłatom, Konsument ma prawo do uczestniczenia w zorganizowanych przez „OKAY” zajęciach. Można stąd wnioskować, iż przedsiębiorcy przysługują środki pieniężne odpowiadające wartości świadczonych usług. Natomiast kwestionowany zapis mówi, że w sytuacji odstąpienia przez konsumenta od korzystania z zajęć, a więc wypowiedzenia umowy, wniesione opłaty nie podlegają zwrotowi. Tak więc kwestionowany zapis umożliwia „OKAY” zatrzymanie całości opłat, które zostały wpłacone z góry na rzecz planowanych zajęć językowych nawet, gdy Konsument zrezygnował z korzystania z usług przed rozpoczęciem kursu lub zamknięciem list, a więc zatrzymania środków, którym nie odpowiada ekwiwalent świadczenia na rzecz konsumenta. „OKAY” może zatrzymać wpłacone wcześniej środki nawet, gdy nie zostało spełnione świadczenie w części lub całości na rzecz Konsumenta.

Tak więc, biorąc pod uwagę powyższe uzasadnienie, należy przyjąć, iż w/w postanowienia różnią się tylko podmiotowo, a wszelkie inne różnice nie mają wpływu na sposób zachowania przedsiębiorcy. W/w zapisy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone w powołanych wyrokach, gdyż jako postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, kształtowały jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Do pisma z dnia 25.01.2005r. został dołączony *Regulamin kursów języka angielskiego w Szkole Językowej OKAY na rok szkolny 2004 / 2005 – Kursy dla dorosłych i młodzieży prowadzone Metodą Callana* (Karta nr 24), o zmienionej treści w taki sposób, iż zakwestionowane postanowienie zostało usunięte. Natomiast treść zmienionego w/w Regulaminu została poszerzona o zapis *„Szkoła nie zwraca opłat za nieobecności, w wypadkach losowych i zgłoszonej dłuższej nieobecności, szkoła oferuje bezpłatne konsultacje pozwalające nadrobić zaległy materiał.”*

„OKAY” poinformował, iż w październiku 2004r. zakwestionowane postanowienie zostało usunięte z treści w/w Regulaminu. Pierwsza umowa z Konsumentem w oparciu o w/w zmieniony Regulamin została zawarta w dniu 4.11.2004r. Dodatkowo przedsiębiorca nową treść Regulaminu wywiesił na tablicy ogłoszeń, a także o jego zmianie informował

bezpośrednio na zajęciach oraz podczas dokonywania przez Konsumentów wpłat kolejnych rat. Na potwierdzenie zapoznania wszystkich kursantów ze zmianą treści Regulaminu, przedsiębiorca przedstawił przykładowy druk podpisany przez Konsumenta w dniu 22.03.2005r. Procedura pisemnego potwierdzenia przez Konsumentów poinformowania ich o zmianie warunków umowy była przeprowadzona w dniach 18-24.03.2005r.

Usunięcie zakwestionowanego postanowienia spowodowało, iż treść „Regulaminu kursów języka angielskiego w Szkole Językowej OKAY na rok szkolny 2004 / 2005 – Kursy dla dorosłych i młodzieży prowadzone Metodą Callana” nie zawiera postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz nie zawiera postanowień, które naruszałyby dobre obyczaje oraz interesy konsumentów w myśl art. 385(1) k.c. Z uwagi na fakt, iż o zmianie warunków kształtujących stosunek umowny z konsumentami, zostali oni powiadomieni przez wywieszoną na tablicy ogłoszeń informację do wiadomości i zapoznania się oraz bezpośrednio na zajęciach, oraz przedsiębiorca przedstawił pisemne potwierdzenia Słuchaczy o zapoznaniu się ze zmianą warunków umowy a także zostały zawarte nowe umowy z konsumentami w oparciu o wzorce, które nie posiadały niedozwolonego postanowienia umownego, przyjęte zostało, iż przedsiębiorca podjął działania, które uznane zostały jako zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 23e ust. 1, 2 i 3 ustawy antymonopolowej nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzje o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, natomiast ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy.

Biorąc pod uwagę powyższe, organ antymonopolowy stwierdził, iż istnieją przesłanki wystarczające do stwierdzenia, iż „OKAY” zaprzestało stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ustawy antymonopolowej, poprzez usunięcie niedozwolonego postanowienia umownego z Regulaminu i wywieszenie o tym informacji do wiadomości Konsumentów na tablicy ogłoszeń, oraz faktycznego stosowania zmienionych treści wzorca umownego. W związku z powyższym za uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 23e ust. 2 ustawy antymonopolowej, praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt I sentencji.

Na podstawie art. 72 ustawy antymonopolowej, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko „OKAY” w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania organ antymonopolowy w punkcie I decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki w wysokości 46 zł związane z korespondencją pomiędzy organem antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć Panią Ewelinę S. kosztami postępowania w wysokości 46 zł (słownie złotych: czterdzieści sześć).

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie II sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 10101010 00 7878 22 31 000000.

Na postanowienie zawarte w punkcie II niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie 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 Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej 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 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral