



**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/61-92/04/AS

Łódź, dnia 28 grudnia 2004 r.

DECYZJA Nr 32/2004

Na podstawie art. 23d ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 z późn. zm.) 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 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nie stwierdza się stosowania przez Annę Kaczorowską zamieszkałą w Łodzi przy ul. Czahary 43/45 m 13 prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą „Study Travel” Biuro Usług Edukacyjnych z siedzibą przy ul. Wólczańskiej 55/59 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w art. 23a ust. 1 i 2 w. w. ustawy, polegających na: naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zamieszczenie na stronie internetowej <http://www.study.com.pl>, w karcie zgłoszeniowej w części opłaty oraz w ogólnych warunkach zgłoszenia niezgodnego z prawdą zapisu, iż przedsiębiorca świadczy usługi pośrednictwa pracy za granicą.

Uzasadnienie

I. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w okresie od 12 sierpnia 2004 r. do 5 października 2004 r. przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Anna Kaczorowska zamieszkała w Łodzi przy ul. Czahary 43/45 m 13 (zwana dalej Anną Kaczorowską) prowadząca działalność gospodarczą pod firmą „Study Travel” Biuro Usług Turystycznych w Łodzi (zwane dalej Study Travel) stosuje w obrocie z udziałem konsumentów w zakresie usługi pośrednictwa pracy za granicą oraz usługi kursów językowych za granicą wzorce umowne zawierające bezprawne postanowienia oraz czy narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ramach niniejszego postępowania w toku bezpośredniej kontroli uzyskano katalog zawierający umowę o kurs językowy oraz kartę zgłoszeniową, która pełni funkcję umowy w przypadku wyjazdów au pair oraz płatnych praktyk za granicą. Ponadto z oficjalnej strony

internetowej Study Travel pozyskano informacje dotyczące oferty przedsiębiorcy, kartę zgłoszeniową, cennik i ogólne warunki zgłoszenia (dowód: karty 4 – 13). Analiza powyższych dokumentów wykazała, iż mogą one zawierać informacje nierzetelne. Przedsiębiorca posługiwał się bowiem zarówno na stronie internetowej jak i w wyżej wymienionych dokumentach niezależnie od siebie pojęciami „praca”, „praktyki”, „kursy”, „au pair”, „nauka praca”, „work & travel” w odniesieniu do poszczególnych usług. Mogło to sugerować, iż czym innym jest wyjazd na przykład na praktyki, a czym innym do pracy, czy na program nauka i praca. Wyjaśnienia Anny Kaczorowskiej były niewystarczające do przyjęcia, iż nie nastąpiło w niniejszej sprawie naruszenie praw konsumentów. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 18 października 2004 r. dowodził, iż nie prowadzi działalności o charakterze pośrednictwa pracy, a oferowane programy edukacyjno-szkoleniowe mają charakter praktyk (powołał się tu na opinię Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz na decyzję Urzędu Legalności do Spraw Zatrudnienia; kserokopie powyższych dokumentów nie zostały załączone do odpowiedzi na wezwanie). Ponadto Anna Kaczorowska stwierdziła, iż słowo „praca” używane na stronie internetowej jest skrótem myślowym i dotyczy programów typu au pair i praktyk (dowód: karta 14).

Prezes Urzędu nie mógł uznać niniejszych wyjaśnień za wystarczające, ponieważ stosowanie skrótów myślowych w tak istotnym elemencie informacji handlowej, jak przedmiot oferowanej usługi, uznał za działanie mogące naruszać zbiorowy interes konsumentów. Z uwagi na powyższe, w dniu 29 października 2004 r. mocą postanowienia nr 1 wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Annę Kaczorowską prowadzącą Study Travel praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na naruszaniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zamieszczenie na stronie internetowej <http://www.study.com.pl>, w karcie zgłoszeniowej w części opłaty oraz w ogólnych warunkach zgłoszenia niezgodnego z prawdą zapisu, iż przedsiębiorca świadczy usługi pośrednictwa pracy za granicą co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 ze zm.) zwana dalej ustawą o ochronie (...).

Odpowiadając na postawione zarzuty Anna Kaczorowska oświadczyła, że nie zgadza się z zarzutem stosowania praktyki wskazanej w sentencji decyzji. Podniosła, iż w materiałach reklamowych oraz w karcie zgłoszeniowej i ogólnych warunkach zgłoszenia znajdują się informacje dotyczące programów nauka i praca za granicą. Słowo praca jest w nich używane zawsze w określonym znaczeniu: nauka połączona z pracą, praca w ramach praktyk i staży, praca w ramach programów au pair. Programy oferowane przez Nią są dokładnie, w sposób jasny, przejrzysty i zrozumiały opisane na stronie internetowej, gdzie wyjaśnione jest, jak rozumiane jest słowo praca. Ponadto Anna Kaczorowska podniosła, iż wiele osób skorzystało dotychczas z usług świadczonych przez Nią w ramach Study Travel i nie otrzymała żadnych sygnałów o wprowadzeniu w błąd co do charakteru tych usług. Na dowód swoich twierdzeń załączyła opinię Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, na którą powoływała się w toku postępowania wyjaśniającego oraz wyciąg ze strony internetowej zawierającej opis programu au pair (dowód: karty 18 – 23).

II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Anna Kaczorowska jest wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Łodzi pod numerem 52519. Przedmiotem Jej działalności jest między innymi organizowanie kursów, wykładów i szkoleń, pośrednictwo w usługach oświatowych, usługi przedstawicielskie i pośrednictwo handlowe (dowód: zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej; karta 15).

2. Anna Kaczorowska posiada stronę internetową pod adresem www.study.com.pl (dowód: karta zgłoszeniowa z adresem internetowym, katalog z adresem internetowym; karta 5, 9).

3. Do zawierania umów dotyczących wyjazdów au pair oraz płatnych praktyk za granicą Anna Kaczorowska wykorzystuje druk „karta zgłoszeniowa”, zawierający cennik oraz ogólne warunki zgłoszenia (dowód: karta 10).

4. Na stronie internetowej <http://www.study.com.pl>, w karcie zgłoszeniowej w części opłaty oraz w ogólnych warunkach zgłoszenia występują niezależnie od siebie terminy „praca”, „praktyki”, „kursy”, „au pair”, „nauka praca”, „work & travel”, w odniesieniu do poszczególnych usług świadczonych przez Annę Kaczorowską (dowód: karta 10, 12, 13).

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. Zgodnie z ust. 2 tego przepisu 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.

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, Anna Kaczorowska jest wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Łodzi pod numerem 52519. 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.

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 wystąpiło podejrzenie, iż przedsiębiorca może wprowadzać konsumentów w błąd co do charakteru świadczonych przez siebie usług. Miało to istotne znaczenie zwłaszcza w świetle wejścia w życie przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r., Nr 99, Poz. 1001), która nakłada na agencje pośrednictwa pracy szereg obowiązków, a konsumentom przyznaje dodatkowe uprawnienia. Konsument winien więc mieć pewność, jakie usługi są mu oferowane przez przedsiębiorcę. Jak zostało wskazane powyżej, w toku postępowania wyjaśniającego Anna Kaczorowska podniosła, iż użycie na stronie internetowej <http://www.study.com.pl>, w karcie zgłoszeniowej w części opłaty oraz w ogólnych warunkach zgłoszenia było skrótowo myślowym. Argument taki nie mógł zostać uznany za przekonujący, ponieważ nie można przyjąć, iż skróty myślowe przedsiębiorcy są interpretowane w taki sam sposób przez konsumentów jak przez przedsiębiorcę. Rozbieżności interpretacyjne mogły powodować, iż informacja, którą konsument pozyskał, była myląca. Należało więc przyjąć, iż istnieje podejrzenie, że sposób zaprezentowania informacji przez Annę Kaczorowską jest co najmniej nierzetelny. Z uwagi na powyższe organ antymonopolowy zdecydował o wszczęciu niniejszego postępowania.

Wyjaśnienia oraz dowody przedstawione przez Annę Kaczorowską w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów były przekonujące i wystarczające by przyjąć, iż zarzut postawiony w sentencji okazał się bezzasadny. Anna Kaczorowska podniosła, iż w materiałach reklamowych oraz w karcie zgłoszeniowej i ogólnych warunkach zgłoszenia znajdują się informacje dotyczące programów nauka i praca za granicą. Słowo praca jest w nich używane zawsze w określonym znaczeniu: nauka połączona z pracą, praca w ramach praktyk i staży, praca w ramach programów au pair. Programy oferowane przez Nią są dokładnie, w sposób jasny, przejrzysty i zrozumiały opisane na stronie internetowej, gdzie wyjaśnione jest, jak rozumiane jest słowo praca. Ponadto Anna Kaczorowska podniosła, iż wiele osób skorzystało dotychczas z usług świadczonych przez Nią w ramach Study Travel i nie otrzymała żadnych sygnałów o wprowadzeniu w błąd co do charakteru tych usług. Do odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Anna Kaczorowska załączyła opinię Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Zgodnie z tą opinią świadczenie osobistej pracy za granicą przez młodzież w systemie au pair oraz kierowanie za granicę na staże pracownicze i praktyki zawodowe nie podlega pośrednictwu pracy. (Należy podkreślić, iż przedmiotem niniejszego postępowania nie było zbadanie, czy Anna Kaczorowska świadczy usługi pośrednictwa pracy, a jedynie ustalenie, czy informacja handlowa, którą stosuje, nie sugeruje prowadzenia przez Nią takich usług). Ponadto Anna Kaczorowska załączyła wyciąg ze strony internetowej zawierającej opis organizowanego przez Nią programu au pair.

Z uwagi na brak dowodów świadczących o tym, iż działania Anny Kaczorowskiej nosiły znamiona bezprawności, należy przyjąć, iż nie została spełniona przesłanka numer 2.

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 wystąpiło podejrzenie naruszenia praw nieograniczonego kręgu konsumentów, którzy skorzystali bądź chcieli skorzystać z usług świadczonych przez Annę Kaczorowską w ramach prowadzonej przez nią działalności pod firmą Study Travel. Każdy konsument, który wszedł na stronę internetową Study Travel oraz każdy konsument, który otrzymał do wypełnienia kartę zgłoszeniową mógł nabrać mylnego przekonania co do charakteru świadczonych przez Annę Kaczorowską usług. Z uwagi na powyższe działania Anny Kaczorowskiej wywierały wpływ na zbiorowy interes konsumentów.

Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy oraz wyczerpujące wyjaśnienia strony złożone w toku niniejszego postępowania dały podstawę do przyjęcia, iż działania Anny Kaczorowskiej nie godziły jednak w zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec niezastnienia okoliczności określonych w art. 23a ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu 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 Dyrektor Delegatury
w Łodzi

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

Anna Kaczorowska
Biuro Usług Edukacyjnych Study Travel
Ul. Wólczańska 55/59
90-608 Łódź

