



**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/61-83/04/AS

Łódź, dnia 16 grudnia 2004 r.

DECYZJA Nr 22/2004

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 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 przeciwko Milenie Kumor prowadzącej Centrum Języka Angielskiego dla Dzieci w Kielcach

- 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 przedsiębiorców polegające na: stosowaniu w Formularzu Zgłoszenia Dziecka postanowienia wpisanego 14 sierpnia 2003 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (sygn. akt XVII Amc 34/01), o treści: „W przypadku rezygnacji w trakcie trwania trymestru nie istnieje możliwość zwrotu opłaty”
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 nauczania języków obcych w województwie łódzkim i świętokrzyskim, zbadał wzorce umowne stosowane przez Milenę Kumor (zwana dalej Mileną Kumor) prowadzącą Centrum Języka Angielskiego dla Dzieci w Kielcach.

Analiza powyższych dokumentów wykazała, iż wzorzec umowny zawiera jedno postanowienie mogące stanowić niedozwoloną klauzulę umowną wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (zwany dalej Rejestrem).

Z uwagi na powyższe, w dniu 18 października 2004 r. Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w imieniu Prezesa Urzędu mocą postanowienia nr 1 wszczęła postępowanie w sprawie stosowania przez Milenę Kumor prowadzącą Centrum Języka Angielskiego dla Dzieci w Kielcach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na stosowaniu w Formularzu Zgłoszenia Dziecka postanowienia analogicznego w skutkach i celu do wpisanego 14 sierpnia 2003 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (sygn. akt XVII Amc 34/01), o treści: „W przypadku rezygnacji w trakcie trwania trymestru nie istnieje możliwość zwrotu opłaty”, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 ze zm.) – zwana dalej ustawą o ochronie (...).

Odpowiadając na postawione zarzuty Milena Kumor oświadczyła, iż jej działalność opiera się na umowie franchisingu z Helen Doron Early English i jako franchisobiorca jest obowiązana do używania wzorców umów ustalonych ogólnie przez Helen Doron Early English. W związku z tym nie jest upoważniona do zmiany kwestionowanego zapisu; podmiotem, który może tego dokonać jest Krajowy Koordynator z siedzibą w Tychach. Ponadto Milena Kumor zapewniła, iż do czasu zmiany umowy będzie zwracać opłatę za zajęcia niewykorzystane, pomimo istnienia zapisu umownego wykluczającego możliwość takiego zwrotu (dowód: karta 10).

II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Milena Kumor jest wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kielce pod numerem 19253/01/U. Przedmiotem jej działalności jest między innymi nauczanie języka angielskiego (dowód: zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej; karta 7).

2. Działalność Centrum Języka Angielskiego dla Dzieci opiera się na umowie franchisingowej zawartej między Mileną Kumor a Helen Doron Early English (dowód: oświadczenie Mileny Kumor; karta 10).

3. W celu nawiązania stosunku zobowiązaniowego z konsumentami Milena Kumor korzysta jedynie z Formularza Zgłoszenia Dziecka - zwany dalej Formularzem (dowód: karta 4-5).

4. Formularz w części Ogólne Warunki prowadzenia zajęć metodą Helen Doron zawiera w punkcie 8 zapis o treści: „W przypadku rezygnacji w trakcie trwania trymestru nie istnieje możliwość zwrotu opłaty” (dowód: karta 5).

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.

3. Zapis o treści: „Płatność za kurs: Po dokonaniu wpłaty pieniądze nie ulegają zwrotowi” został wpisany do Rejestru z dniem 14 sierpnia 2003 r.

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, Milena Kumor jest wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kielce pod numerem 19253/01/U. W ramach prowadzonego Centrum Języka Angielskiego dla Dzieci świadczy Ona usługi nauczania języka angielskiego. Jest więc przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

Nie przekonuje wyjaśnienie Mileny Kumor, że jako franchisobiorca nie może dokonać zmiany kwestionowanego zapisu. Zgodnie z definicją Franchising jest umową cywilnoprawną nienazwaną (a co za tym idzie, nie ma odrębnej regulacji dotyczącej tej umowy w Kodeksie cywilnym), w której franchisodawca zobowiązuje się do udostępnienia franchisobiorcy korzystania przez czas określony lub nieokreślony z oznaczenia jego firmy, godła, emblematu, symboli, patentów, wynalazków, znaków towarowych, wzorów użytkowych lub zdobniczych, know-how, koncepcji i techniki prowadzenia określonej działalności gospodarczej z zachowaniem stosowanego przez niego zewnętrznego i wewnętrznego wyposażenia, pomieszczeń oraz do udzielenia mu stosownej pomocy, zaś druga strona zobowiązuje się do prowadzenia wskazanej działalności gospodarczej połączonej z wykorzystaniem udostępnionych mu doświadczeń i tajemnic zawodowych oraz do zapłaty uzgodnionego wynagrodzenia („Prawo Handlowe”, Andrzej Kidyba, wydanie 5, C.H. Beck; s. 821). Umowa franchisingu jest umową dwustronnie profesjonalną, zawieraną między niezależnymi przedsiębiorcami. Pomimo występowania pewnego elementu podporządkowania w zakresie wskazanym w definicji, franchisobiorca działa we własnym imieniu i na własny rachunek. Lojalność wobec franchisodawcy nie może więc uzasadniać działań o charakterze bezprawnym, bo to przedsiębiorca, który stosuje postanowienia wzorców umów wpisane do Rejestru, jest za to działanie odpowiedzialny. Wewnętrzne stosunki między stronami franchisingu nie mają wpływu na ustalenie podmiotu odpowiedzialnego wobec konsumentów, zwłaszcza w przypadku działalności, jaką prowadzi Milena Kumor (nie występuje tu bowiem na przykład kwestia odpowiedzialności franchisodawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, która mogła by się pojawić w przypadku dostarczania towarów dla franchisobiorcy).

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.

Kwestionowany zapis jest zdaniem Prezesa Urzędu niedozwoloną klauzulą wpisaną do Rejestru, o której mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie (...). Sam fakt stosowania takiego zapisu we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 23a ustawy o ochronie (...).

Nie budzi wątpliwości, iż Milena Kumor stosuje w celu zawarcia umowy z konsumentami wzorzec umowy. Zgodnie z brzmieniem art. 384 k.c. wzorzec umowy to w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy. Jak zostało wskazane powyżej, w celu nawiązania stosunku zobowiązaniowego z konsumentami Milena Kumor stosuje druk o nazwie Formularz Zgłoszenia Dziecka, w którym wpisywane są informacje dotyczące dziecka i rodzica bądź opiekuna oraz zawarte są ogólne warunki prowadzenia zajęć metodą Helen Doron. Wszystkie postanowienia opracowane zostały w nim z góry, a Formularz zawiera jedynie puste miejsca na oznaczenie drugiej strony umowy, czyli konsumenta. Jest to więc typowy wzorzec umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

Abstrakcyjna kontrola wzorców umownych przewidziana jest przepisami Kodeksu postępowania cywilnego i dokonywana jest przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd ochrony konkurencji i konsumentów. Jeżeli sąd uzna w wyroku konkretne postanowienie za niedozwolone, zakazuje jego stosowania nie tylko przez przedsiębiorcę, którego orzeczenie dotyczy, ale na podstawie art. 479⁴³ k.p.c. także przez innych przedsiębiorców. Jest to tak zwana rozszerzona prawomocność materialnoprawna w znaczeniu podmiotowym. Z chwilą wpisania danego postanowienia do rejestru wyrok uznający to postanowienie za niedozwolone wywołuje skutek erga omnes i nabiera charakteru takiego jak przepis prawa.

Kwestionowany przez Urząd zapis stanowi, że: „W przypadku rezygnacji w trakcie trwania trymestru nie istnieje możliwość zwrotu opłaty”, natomiast klauzula wpisana do Rejestru brzmi: „Płatność za kurs: po dokonaniu wpłaty pieniądze nie ulegają zwrotowi”. Powyższe postanowienie zostało uznane za niedozwoloną klauzulę umowną mocą wyroku Sądu Okręgowego - Sądu ochrony konkurencji i konsumentów z dnia 24 czerwca 2003 r. (sygn. akt XVII Amc 34/01) i wpisane do Rejestru z dniem 14 sierpnia 2003 r. Oba postanowienia różnią się literalnie, są jednak tożsame w treści.

Należy podkreślić, iż kodeks cywilny w sposób ogólny – abstrakcyjny wskazuje w art. 385¹ i 385³ k.c. model zachowań, które są niedozwolone w przypadku zawierania umów z konsumentami z wykorzystaniem wzorca. Gdy dana klauzula zostanie wpisana do rejestru, staje się niedozwolonym każde postanowienie umowne dotyczące zachowania opisanego w tej klauzuli, bez względu na sposób sformułowania samego zapisu. Klauzule wpisane do rejestru spełniają taką samą rolę jak przepisy prawa, a co za tym idzie, stosuje się do nich reguły interpretacji prawa (t. j. wykładnię językową, funkcjonalną, systemową). I tak: oba zapisy wprowadzają ogólną regułę niezwracania konsumentowi wpłaconych środków pieniężnych (pojęcie „pieniędzy” i „opłaty” są bowiem znaczeniowo tożsame, chodzi o spełnione przez konsumenta świadczenie pieniężne), bez względu na przyczynę rezygnacji oraz bez względu na to, po której stronie umowy ta przyczyna leży. Zasada wprowadzona przez te zapisy prowadzi do sytuacji, w której konsument nie ma żadnej możliwości uzyskania zwrotu dokonanej przez siebie wpłaty, jeśli zdecyduje się na rezygnację z kursu. Nie ma znaczenia, czy wypowie tę umowę z przyczyn istotnych czy nieistotnych oraz to, czy leżą one po jego stronie czy po stronie przedsiębiorcy. Oba zapisy nie różnicują sytuacji konsumenta pod kątem wielkości spełnionego świadczenia. Jeżeli konsument dokona z góry płatności za cały kurs, również w takim przypadku kwestionowany zapis daje Milenie Kumor podstawę do zachowania całego spełnionego świadczenia. Zdaniem Prezesa Urzędu zapis o treści „W przypadku rezygnacji w trakcie trwania trymestru nie istnieje możliwość zwrotu opłaty”, pomimo różnic literalnych, jest więc postanowieniem wzorca umownego wpisanym do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Jest bowiem tożsamy co do skutku i celu, jednak stosowanie go przez innego przedsiębiorcę powoduje różnice literalne w brzmieniu.

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. W przypadku stosowania zapisów umownych o charakterze bezprawnym dochodzi do ograniczenia praw lub nałożenia nadmiernych obowiązków na konsumenta podpisującego umowę na sporządzonym przez przedsiębiorcę formularzu. W ten sposób następuje naruszenie interesów konsumentów.

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 naruszaniem praw nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli umowę o uczestnictwo w kursie językowym z Mileną Kumor.

Ponadto każdy potencjalny konsument chcący skorzystać z usług świadczonych przez Milenę Kumor jest narażony na zawarcie umowy z wykorzystaniem Formularza zawierającego kwestionowane postanowienie. Milena Kumor nie stosuje bowiem żadnych innych druków. Z uwagi na powyższe działania Mileny Kumor naruszają zbiorowy interes 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.

Należy podkreślić, iż przedmiotem abstrakcyjnej kontroli wzorca umownego są jego zapisy, a nie praktyczne zastosowanie tych zapisów. Z uwagi na powyższe, zobowiązanie Mileny Kumor do niewykorzystywania prawa powołanego na podstawie kwestionowanego zapisu nie może być uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

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:
Milena Kumor
Kielce

