

Sygn. akt I ACa 648/15

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 stycznia 2016 r.

Sąd Apelacyjny w Katowicach I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący :	SSA Małgorzata Wołczańska
Sędziowie :	SA Anna Bohdziewicz (spr.) SA Joanna Naczyńska
Protokolant :	Magdalena Bezak

po rozpoznaniu w dniu 8 stycznia 2016 r. w Katowicach

na rozprawie

sprawy z powództwa M. F.

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w W.

o nakazanie i zapłatę

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Katowicach

z dnia 16 marca 2015 r., sygn. akt II C 324/14,

I) zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

1) nakazuje pozwanej złożenie oświadczenia następującej treści : (...) S.A. w W., zarządzająca ogólnopolskimi sieciami szkół językowych (...) oraz (...), przeprasza M. F. z K. za stosowanie wobec niego nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na takim ukształtowaniu ceny kursu językowego w umowie, które wskazywało na odpłatność jedynie części kursu i w praktyce wyłączało obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione przez kontrahenta konsumenta w części w przypadku rezygnacji konsumenta z dalszego wykonywania umowy” i jego zamieszczenie na stronie internetowej www(...) – stronie głównej – przez okres 3 miesięcy licząc od dnia 23 stycznia 2016 r.;

2) w pozostałej części powództwo oddala;

3) zasądza od pozwanej na rzecz powoda 600 (sześćset) złotych z tytułu kosztów procesu;

II) oddala apelację w pozostałej części;

III) zasądza od pozwanej na rzecz powoda 600 (sześćset) złotych z tytułu kosztów postępowania apelacyjnego.

SSA Joanna Naczyńska	SSA Małgorzata Wołczańska	SSA Anna Bohdziewicz
----------------------	---------------------------	----------------------

Sygn. akt I ACa 648/15

## UZASADNIENIE

Powód M. F., zarzucając pozwanemu (...) sp. z o.o. w W. stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, domagał się nakazania pozwanej spółce złożenia oświadczenia o treści podanej w pozwie. Publikacja tekstu przeprosin miała zostać dokonana w głównym ogólnopolskim wydaniu gazety codziennej (...) oraz zamieszczona na stronie internetowej pozwanego na okres 3 miesięcy. Ponadto powód wniósł o zasądzenie kwoty 600 złotych na rzecz (...) w K.. Uzasadniając żądanie powód wyjaśnił, iż zawarł z pozwanym umowę zlecenia świadczenia kursu językowego. Umowa została zawarta na warunkach, jakie przedstawiono powodowi jako najkorzystniejsze finansowo. Kurs przewidywał jednak naukę języka w dłuższym okresie czasu, niż zakładał to powód. Tym niemniej zapewniono go, że w każdym czasie może wcześniej rozwiązać umowę, co też faktycznie nastąpiło. Wówczas jednak okazało się, że pozwany nie zwróci powodowi części zapłaconej za kurs ceny proporcjonalnie do wykorzystanego czasu nauki, a mniejszą kwotę. W ocenie powoda w okolicznościach sprawy zachodzą przesłanki do uznania działania pozwanego za wprowadzające w błąd konsumenta.

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie na swoją rzecz zwrotu kosztów procesu, zaprzeczając aby stosował wobec powoda nieuczciwe praktyki rynkowe w jakiegokolwiek postaci.

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 16 marca 2015 r. Sąd Okręgowy w Katowicach oddalił powództwo i zasądził od powoda na rzecz pozwanego koszty procesu. Wyrok zapadł na tle następująco poczynionych ustaleń faktycznych:

Pozwana spółka jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą polegającą na pozaszkolnych formach kształcenia, świadczy usługi w zakresie nauczania języka angielskiego. Powód był zainteresowany nauką tego języka. Zatrudniona u pozwanego S. W. przedstawiła mu propozycje kursów. Standartowo konsultant zatrudniony u pozwanego przedstawia kurs, opowiada o stosowanej metodzie i przedstawia formy płatności. Czas trwania zajęć, czyli liczba poziomów na które zawierana jest umowa, zależy od konsumenta. Istnieje możliwość zawarcia umowy na okres od 1 do 15 poziomów. Zależy to od potrzeb klienta i jego możliwości finansowych. U pozwanego istnieje pełna swoboda zawarcia i wypowiedzenia umowy. W okresie, kiedy powód rozpoczął naukę, mógł zawrzeć umowę na realizację 4 poziomów za kwotę 4134 złotych lub 6 poziomów za kwotę 4350 złotych. Przy zawarciu umowy dotyczącej nauki na mniejszej liczbie poziomów nie były stosowane żadne promocje. W tym czasie u pozwanego obowiązywała promocja, którą pracownik pozwanego przedstawił powodowi w ten sposób, że cały kurs kosztuje 4350, przy czym poziomy 6-8 są bezpłatne. Zawierając umowę, powód miał pełną świadomość, że na naukę języka nie będzie mógł poświęcić prawie 2 lat, ale zaledwie kilka miesięcy, gdyż następnie będzie musiał przygotować się do egzaminu specjalizacyjnego. Powód, jak sam twierdzi, zawarł umowę, bo nie miał śmiałości zrezygnować z jej zawarcia w sytuacji, gdy pracownica pozwanego poświęciła mu tyle czasu. Po podpisaniu umowy powód wrócił do domu, cały czas zastanawiając się, czy dobrze zrobił podpisując umowę. W efekcie wrócił do placówki pozwanego, gdzie uzyskał zapewnienie o możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy.

Przy zawieraniu umowy pracownik pozwanego S. W. poinformowała powoda szczegółowo o sposobach płatności, która miała być dokonana z góry gotówką bądź kredytem. Natomiast po uzgodnieniu tego z kierownikiem, możliwa była płatność za kurs w ratach gotówką.

W § (...) umowy strony ustaliły 6 niezależnych od siebie części składowych usługi:

- na poziomie 3 od dnia 25.10.2010 r. do dnia 25.01.2011 r. za kwotę 1295 zł
- na poziomie 4 od dnia 25.01.2011 r. do dnia 25.04.2011 r. za kwotę 1295 zł
- na poziomie 5 od dnia 25.04. 2011 r. do dnia 25.07.2011 r. za kwotę 1295 zł
- na poziomie 6 od dnia 25.07.2011 r. do dnia 25.10.2011 r. za cenę 0 zł
- na poziomie 7 od dnia 25.10.2011 r. do dnia 25.01.2012 r. za kwotę 0 zł
- na poziomie 8 od dnia 25.01.2012 r. do dnia 25.04.2012 r. za kwotę 0 zł

a także usługę conversation za kwotę 348 złotych.

Powyższe usługi miały charakter niezależny, choć objęte były jedną umową. W dniu 18 października 2010 r. powód zawarł z (...) Bankiem S.A. umowę kredytu, z tym że zapłata za kurs kwoty 215 zł nastąpiła gotówką, a pozostała część tj. 4090 zł została uiszczona przez bank na rachunek pozwanego. W ramach kursu standartowego pozwana zagwarantowała swoim uczniom prawo do korzystania z zajęć w godzinach od 7<sup>30</sup> do 21<sup>30</sup> w dni powszednie, a w soboty od godziny 9<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>. Szkoła zakłada, że optymalnie uczeń powinien mieć 4 zajęcia w tygodniu, aby zrealizować program.

Powód uczestniczył w zajęciach średnio dwa razy w tygodniu. Początkowo nie miał problemów z zapisaniem się na zajęcia z lektorem, jednak w późniejszym okresie pojawiły się z tym trudności. Poza tym miał coraz mniej czasu na zajęcia z uwagi na naukę do egzaminu specjalizacyjnego.

W dniu 17 lutego 2011 r. powód bezpośrednio w placówce pozwanego złożył na piśmie wypowiedzenie umowy o świadczenie kursu języka angielskiego, na podstawie § (...) tejże umowy. Jako ważne przyczyny uzasadniające wypowiedzenie umowy, powód wskazał trudne do zaakceptowania terminy zajęć z lektorem, kolidujące z wykonywaną przez niego pracą, oraz trudności z rezerwacją wolnych terminów zajęć. Faktycznie głównym powodem wypowiedzenia umowy był brak wolnego czasu na naukę języka ze względu na zbliżający się egzamin specjalizacyjny. Z uwagi na fakt, że powód jedynie częściowo skorzystał z kursu, wezwał pozwanego do zwrotu części zapłaconej ceny. Pismem z dnia 1 lutego 2012 r. pozwany zobowiązał się do zwrotu powodowi kwoty 2247,38 zł. Do tego pisma dołączono rozliczenie umowy. W uzasadnieniu swojego stanowiska pozwany wskazał, iż umowa określona została ramami czasowymi tj. od dnia 25 października 2010 r. do dnia 17 marca 2011 r., dlatego też w rozliczeniu pozwany uwzględnił czas trwania umowy, w którym miał świadczyć usługi, czyli 100% dla poziomu 3 i 58,89% dla poziomu 4. Następnie w takiej samej proporcji przeliczył cenę za wykorzystaną usługę, ale przy przyjęciu, że płatne były tylko poziomy 3, 4 i 5. Wyliczono, że wykorzystane przez powoda usługi kosztowały 2.057,62 zł.

W dniu 17 marca 2011 r. pracownik pozwanego wydał powodowi A. R., w którym wskazano realizację kursu na 15,83%. Dnia 23 lipca 2012 r. pozwany dokonał zwrotu na rzecz powoda kwoty 2.393,90 zł.

Powód wystąpił do Sądu Rejonowego K.w K. o zapłatę kwoty 3623,52 zł z tytułu części opłaty za kurs. Wyrokiem z dnia 13 listopada 2012 r. powództwo zostało uwzględnione co do kwoty 1376,62 zł. W następstwie wniesionej apelacji, Sąd Okręgowy w Katowicach wyrokiem z dnia 15 lipca 2013 r. zmienił zaskarżony wyrok w ten sposób, że zasądzoną kwotę obniżył do 1041,62 zł.

Po wniesienie pozwu przez powoda, doszło do przekształcenia (...) Spółki z o.o. w spółkę akcyjną.

Sąd Okręgowy wskazał, że oferta taka lub podobna do tej przedstawionej powodowi, jest co roku proponowana potencjalnym słuchaczom szkoły, z czego zaledwie około 25 % decyduje się na zawarcie umowy. W ocenie Sądu fakt ten w sposób pośredni wskazuje na to, że konsumenci nie są zmuszani do zawierania umów z pozwanym.

Sąd pierwszej instancji uznał, że powód w sposób prawidłowy został poinformowany przez konsultantkę o czasie trwania poszczególnych poziomów i możliwości indywidualnego ich trwania, gdyż w szkole każdy uczeń realizuje kurs w odpowiednim tempie, zapisuje się na zajęcia, jakie mu pasują. Wyjaśniono, że ważne jest tylko, aby ukończył 6 poziomów w okresie 20 miesięcy, bo później niewykorzystane poziomy kursu przepadają. Sąd Okręgowy nie dał wiary zeznaniom powoda, co do faktu jakoby pozwany stosował nieuczciwe praktyki rynkowe polegające na zastosowaniu w umowie licznych postanowień niezgodnych z nim indywidualnie. W szczególności nieuzasadnione i bezpodstawne, zdaniem Sądu pierwszej instancji, było twierdzenie jakoby taki charakter miały zapisy umowy, które dotyczyły zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części na wypadek wcześniejszej rezygnacji konsumenta z wykonywania umowy. Sąd uznał, że analiza treści umowy jasno bowiem wskazuje, że w umowie stron brak uregulowań tej kwestii, a zatem znajdują zastosowanie przepisy ogólne kodeksu cywilnego dotyczące umowy zlecenia. Pozwany przyjął oświadczenie powoda o wypowiedzeniu umowy, przedstawił mu swoje rozliczenie wynikające z własnej interpretacji umowy stron.

Przechodząc do rozważań prawnych Sąd Okręgowy na wstępie stwierdził, iż w rozpoznawanej sprawie należało dokonać oceny, czy zachowanie pozwanego przy zawarciu umowy oraz w trakcie jej realizacji było nieuczciwą praktyką rynkową. Następnie przytoczył definicję nieuczciwej praktyki, zawartą w art. 4 ust. 1 ustawy (bez jej bliższego określenia). Wskazany przepis stanowi, że praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Podkreślono, iż przepis ten odwołuje się do klauzuli generalnej, która nie jest zdefiniowana w sposób ścisły, co pozwala na znaczną

swobodę w jej interpretacji, w ramach wykształconych przez prawo wykładni, które wykluczają całkowicie dowolną interpretację. Następnie Sąd pierwszej instancji przedstawił zagadnienie podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na czarne i szare, różnice między nimi, w tym w zakresie wykazywania określonych okoliczności. Przywołał także definicję przeciętnego konsumenta, zamieszczoną w ustawie zaznaczając, iż jest ona wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, który wypracował model konsumenta: rozważnego, przeciętnie wyedukowanego, mającego prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane, wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru. Wyjaśnił, że aby ustalić model przeciętnego konsumenta, należy dokonać oceny jego sytuacji w kilku aspektach. Przede wszystkim należy stwierdzić, czy jest on dostatecznie dobrze poinformowany. Z tego założenia nie wynika, że konsumenci powinni samodzielnie dążyć do uzyskania wiedzy niezbędnej do zawarcia umowy – informacji dotyczących przedsiębiorcy lub cech produktu. Ciężar przekazania informacji o produkcie spoczywa na przedsiębiorcy, który występując na rynku w roli profesjonalisty powinien zadbać o to, żeby jego kontrahent uzyskał pełną i jasną informację pozwalającą na podjęcie świadomej decyzji. Zakres obowiązków informacyjnych, jaki spoczywa na przedsiębiorcy, wynika wielokrotnie wprost z przepisów prawa. Kolejnym krokiem do ustalenia modelu przeciętnego konsumenta jest ustalenie, czy jest on uważny i ostrożny. Nie oznacza to, że konsument posiada wiedzę specjalistyczną do wyboru odpowiedniego produktu, ale że przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Będąc świadomy realiów społeczno-gospodarczych, wykorzystuje swoją wiedzę ogólną, dążąc do zdobycia dodatkowych informacji o produkcie. Rozumie on, że jego ochrona jest wypracowana także jego własnym wysiłkiem edukacyjnym. Można uznać na przykład, że konsument ostrożny nie zawarłby umowy bez wcześniejszego jej przeczytania.

Nieuczciwa praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd może polegać na działaniu lub zaniechaniu. Działanie zawierające element wprowadzenia w błąd może dotyczyć istnienia samego produktu, jego rodzaju i dostępności, cech produktu, jego pochodzenia, jakości, posiadanych testów lub wyników badań, nagród i wyróżnień, praw konsumenta związanych z nabytym produktem i obowiązków przedsiębiorcy związanych np. z usługami serwisowymi, jak również ceny i sposobu jej obliczenia. Przedsiębiorca nie powinien więc zamieszczać informacji, że produkt np. będzie dostępny przez ograniczony czas lub że wkrótce likwiduje sklep, jeśli nie jest to zgodne z prawdą. W przypadku

zaistnienia nieuczciwej praktyki rynkowej, konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może wystąpić bezpośrednio z powództwem do sądu cywilnego i żądać:

- zaniechania praktyki
- usunięcia skutków tej praktyki
- złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie
- naprawienia szkody na zasadach ogólnych
- zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny.

Mając na uwadze ochronę słabszych uczestników rynku, jakimi bez wątpienia są konsumenci oraz aby zapewnić im realną możliwość dochodzenia swoich praw, ustawa przenosi na przedsiębiorcę ciężar udowodnienia, że określone działanie nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd. Za takim rozwiązaniem przemawia w szczególności fakt, iż konsumenci, mając na uwadze uciążliwość związane z postępowaniem sądowym, odstępują zazwyczaj od podjęcia próby dochodzenia swoich roszczeń wobec przedsiębiorców. Rozwiązanie, w myśl którego ciężar dowodu w postępowaniu przed sądem został przeniesiony na przedsiębiorcę ma na celu ułatwienie im korzystania z instrumentów przewidzianych w ustawie. Oznacza to, że nie konsument będzie musiał udowodniać, iż działanie przedsiębiorcy jest nieuczciwą praktyką rynkową, ale to przedsiębiorca zmuszony będzie dowieść, że taką praktyką nie jest.

Przenosząc ogólne rozważania na grunt rozpoznawanej sprawy Sąd Okręgowy wskazał, iż jest związany treścią wyroku zapadłego w sprawie prowadzonej przed Sądem Rejonowym K. w K. w sprawie sygn. akt I C1109/12 i wyroku Sądu Okręgowego w Katowicach, jaki zapadł w następstwie rozpoznania apelacji od orzeczenia Sądu Rejonowego. Związany jest zatem poglądem tych sądów o istnieniu w umowie stron niedozwolonej klauzuli umownej określającej cenę i formę płatności za kurs. Oceniając zgłoszone przez powoda powództwo w pierwszej kolejności Sąd pierwszej instancji ocenił podniesiony przez pozwanego zarzut przedawnienia, który uznał za trafny. Zdaniem Sądu porównanie daty zawarcia umowy z datą wniesienia pozwu prowadzi do jednoznacznego wniosku, że został przekroczony termin wynoszący 3 lata do zgłoszenia roszczeń. Przedawnienie pełni funkcję stabilizującą stosunki prawne i jedynie w wyjątkowych okolicznościach podniesienie zarzutu przedawnienia może zostać uznane za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego, a zatem naruszające art. 5 k. c.. Przy ocenie możliwości zastosowania art. 5 k.c. należy mieć na uwadze - ze względu na charakter tego przepisu - wszystkie okoliczności sprawy występujące tak po stronie wierzyciela, jak i dłużnika. Ponadto istotne znaczenie ma fakt, jak znacznie powód spóźnił się ze swym roszczeniem oraz jakie były przyczyny tego opóźnienia. W ocenie Sądu Okręgowego w tym stanie rzeczy brak było podstaw do przyjęcia, że uwzględnienie podniesionego przez pozwanego zarzutu przedawnienia jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego.

Niezależnie od uznania skuteczności podniesionego zarzutu przedawnienia Sąd pierwszej instancji wskazał, iż w świetle okoliczności sprawy, przyjmując miarę przeciętnego konsumenta, brak było podstaw do przyjęcia, aby przy zawieraniu umowy z powodem stosowane były jakiegokolwiek nieuczciwe praktyki rynkowe czy to w postaci działania czy zaniechania. Nikt nie zmuszał powoda do zawarcia umowy, powód dokonał wyboru wariantu umowy dla niego najtańszego, mimo że z góry wiedział, iż umowy tej nie zrealizuje i będzie ją wypowiedział. Nie polegały na prawdzie twierdzenia powoda o braku możliwości zakupu jednego czy dwóch poziomów kursu. Brak wyboru takiego wariantu, to świadoma decyzja powoda, dla którego taki kurs był za drogi. Jeżeli idzie natomiast o podnoszone przez powoda twierdzenie, jakoby były stosowane przez pozwanego pozaumowne praktyki stwarzające uciążliwe bariery pozaumowne, które miały przeszkodzić konsumentowi w realizacji prawa do wypowiedzenia umowy, to przeprowadzone postępowanie dowodowe nie potwierdziło w tym względzie twierdzeń powoda. Pozwany w żaden sposób nie utrudniał, ani nie ograniczał powodowi realizacji tego prawa. Zdaniem Sądu Okręgowego brak było podstaw do przyjęcia, że przed-stawione powodowi rozliczenie należnego mu zwrotu ceny usługi w związku z wypowiedzeniem umowy było nieuczciwą praktyką rynkową. Pozwany miał bowiem pełne prawo do interpretacji

umowy, konsekwencją czego było to rozliczenie. Powód w żaden sposób nie był zmuszany do akceptacji tego rozliczenia. Zresztą sam fakt niezaakceptowania tego rozliczenia przez powoda wskazuje, że działania pozwanego związane z rozliczeniem umowy nie były sprzeczne z dobrymi obyczajami i nie mogły zniekształcić prawa konsumenta. Wbrew twierdzeniom powoda, w rozliczeniu nie została podana żadna nieprawdziwa informacja co do ceny usługi, jaka była świadczona na podstawie umowy, gdyż cena ta była dokładnie taka sama jak w umowie.

Kierując się przytoczonymi wyżej motywami, Sąd Okręgowy oddalił powództwo, a o kosztach procesu rozstrzygnął w oparciu o art. 98 k.p.c..

Wyrok Sądu Okręgowego został w całości zaskarżony przez powoda, który sformułował następujące zarzuty:

1) naruszenia prawa procesowego, a to art. 233 § 1 k.p.c. mające istotny wpływ na wynik sprawy przez niewłaściwą ocenę dowodów i przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, w tym dowodu z:

a) przesłuchania świadków S. W. oraz J. S. i błędne ustalenie, że u pozwanego istnieje pełna swoboda zawarcia i rozwiązania umowy,

b) przesłuchania powoda i błędne ustalenia co do powodów i świadomości powoda przy zawieraniu umowy o naukę języka,

2) naruszenia przepisów postępowania, a to art. 98 k.p.c. w zw. z § 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2013 r., poz. 490) przez zasądzenie kosztów procesu niezgodnie z przepisnymi normami,

3) naruszenia przepisów postępowania, a to art. 328 § 2 k.p.c. przez niewyjaśnienie w uzasadnieniu wyroku, co składa się na zasądzone od powoda na rzecz pozwanej koszty postępowania,

4) naruszenia prawa materialnego, a to art. 120 k.c. przez jego niewłaściwe zastosowanie, a w konsekwencji przyjęcie, iż termin biegu przedawnienia biegnie od dnia zawarcia umowy.

W związku z postawionymi zarzutami powód wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i uwzględnienie powództwa w całości oraz zasądzenie od pozwanego na jego rzecz kosztów procesu za obie instancje alternatywnie wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi pierwszej instancji.

Pozwany wniósł o oddalenie apelacji.

### **Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:**

W pierwszej kolejności należy odnieść się do zawartych w apelacji zarzutów naruszenia przepisów prawa procesowego, czego konsekwencją miało być poczynienie wadliwych ustaleń faktycznych, stanowiących podstawę orzekania o żądaniach powoda. Ocena prawidłowości zastosowania i wykładni przepisów prawa materialnego jest możliwa bowiem dopiero wówczas, gdy w sprawie w sposób prawidłowy został ustalony stan faktyczny. W istocie stan faktyczny w rozpoznawanej sprawie w przeważającej części nie był sporny. Poza sporem pozostawało, iż strony zawarły na piśmie umowę, której przedmiotem była nauka języka angielskiego. Nie było także sporu co do tego, jaki wariant kursu został wybrany przez powoda i z jaką formą płatnością. Niewątpliwie powód nie ukończył całego wykupionego kursu, obejmującego naukę na 6 poziomach w okresie maksymalnie 20 miesięcy. Powód wypowiedział zawartą umowę i domagał się zwrotu części uiszczonych z góry ceny, proporcjonalnie do wykorzystanego czasu nauki. Pozwany zaoferował zwrot niższej kwoty, niż oczekiwana przez powoda, co było wynikiem przyjęcia przez pozwanego, że jedynie nauka na pierwszych trzech poziomach odbywała się płatnie, natomiast nauka na pozostałych trzech poziomach była bezpłatna. W efekcie powód wystąpił z roszczeniem o zapłatę na drogę postępowania sądowego. Jego żądanie zapłaty zostało uwzględnione (wysokość dochodzonego roszczenia została skorygowana przez sąd odwoławczy jedynie z uwagi na okres wypowiedzenia umowy). Sądy obu instancji stanęły na stanowisku, iż zawarta przez strony umowa

zawierała niedozwolone klauzule odnoszące się do określenia ceny i formy płatności za kurs. Przytoczone okoliczności faktyczne wynikają z dokumentów złożonych do akt sprawy i jak już wskazano wyżej – nie były one sporne. Sąd pierwszej instancji dokonał w tym zakresie ustaleń zgodnie z przedstawionymi dokumentami, dlatego też zasługują one na podzielenie. Natomiast Sąd odwoławczy nie podziela ustalenia, że powód miał możliwość wyboru wariantu obejmującego naukę na jednym poziomie, co z uwagi na przewidywane w przyszłości ograniczenia czasowe bardziej odpowiadało jego potrzebom. Z zeznań D. Ż., przesłuchanej w charakterze strony, jednoznacznie wynika, że w czasie gdy powód zawierał umowę były proponowane konsumentom dwa warianty umowy: 1) obejmujący naukę na 6 poziomach (według oferty płatne były 3 poziomy, a następne trzy były gratis), 2) obejmujący naukę na 4 poziomach (według oferty była udzielana bonifikata w ten sposób, że płatne były 3 poziomy). D. Ż. co prawda stwierdziła, że w wyniku indywidualnych negocjacji można było uzyskać zgodę na zawarcie umowy na 1 poziom, jednakże konsultantki nie miały uprawnień do zawarcia tego rodzaju umowy (zeznania k. 173: nagranie 2:08). Zeznania te w pełni korespondują z zeznaniami powoda, który stanowczo i konsekwentnie twierdził, że proponowano mu jedynie dwa warianty umowy (kurs obejmujący 4 bądź 6 poziomów). Dodatkowo zeznania te znajdują potwierdzenie w złożonym przez powoda indywidualnym planie nauki (k. 19 akt), sporządzonym przez S. W., z którego wynika przedstawienie powodowi dwóch opcji realizowania kursu i żadna z nich nie obejmowała tylko jednego poziomu. Wobec tego w ocenie Sądu odwoławczego nie zasługiwały na wiarę twierdzenia S. W., że powód mógł zawrzeć umowę obejmującą naukę na dowolnej ilości poziomów. W okolicznościach rozpoznawanej sprawy istotne jest także ustalenie odnośnie do formy płatności za kurs. D. Ż. zeznała, że zawsze strona pozwana dąży do uzyskania zapłaty jednorazowo, a płatność może być dokonana gotówką bądź kartą płatniczą (nagranie zeznania 2:10). Dość często się jednak zdarza, że osoby chcące się uczyć języka obcego nie dysponują odpowiednimi środkami, aby dokonać płatności jednorazowo. Wówczas proponowany jest im kredyt. Na tę ostatnią formę płatności zdecydował się powód, który zawarł umowę kredytu. Okoliczność ta również nie jest sporna. Wyżej opisany stan faktyczny stanowi podstawę rozstrzygnięcia o żądaniu powoda. W przeważającej części odpowiada on ustaleniom Sądu pierwszej instancji, które zostały zmienione jedynie w zakresie dotyczącym możliwości zawarcia przez powoda umowy obejmującej naukę w krótszym czasie niż 4 czy 6 poziomów. Zatem częściowo okazał się uzasadniony zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. przez wadliwą ocenę dowodów. Jednocześnie należy wskazać, iż zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. odnosi się jedynie do sfery ustaleń faktycznych, a nie ocen prawnych, które przynależą do sfery stosowania prawa materialnego. Z kolei zarzut uchybienia art. 328 § 2 k.p.c. odnosi się jedynie do uzasadnienia zawartego w wyroku orzeczenia o kosztach procesu. Sąd pierwszej instancji istotnie ograniczył się jedynie do przywołania przepisu art. 98 k.p.c. (bez wskazania paragrafu) jako podstawy wydania postanowienia o kosztach, bez wyjaśnienia nawet reguły rozstrzygania o kosztach, wynikającej z powołanego przepisu.

Sąd odwoławczy nie podziela oceny prawnej żądania powoda, zaprezentowanej przez Sąd pierwszej instancji. Zasadność żądań powoda istotnie winna być rozpoznana w oparciu o regulacje ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171 z 2007 r., poz. 1206; zwana dalej UPNPR). Wskazana ustawa stanowi wynik implementacji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) 2006/2004, Dz. Urz. L Nr 149 z 11.06.2005 r. (dyrektywa 2005/29/WE). Celem dyrektywy 2005/29/WE było ujednoczenie w ramach Wspólnoty prawa dotyczącego nieuczciwych praktyk handlowych i doprowadzenie do ustalenia wysokiego, jednakowego w ramach Wspólnoty poziomu ochrony konsumentów. Polski ustawodawca zdecydował się na implementację dyrektywy 2005/29/WE w postaci odrębnej ustawy, przy czym zawiera ona zarówno postanowienia przeniesione z dyrektywy, jak również przepisy niemające odpowiednika w dyrektywie, w tym przepisy o odpowiedzialności cywilnej. Novum w prawie polskim (ale także wyjątkowym rozwiązaniem w ramach Wspólnoty) jest wprowadzenie indywidualnej skargi konsumentów.

Z tego właśnie środka ochrony swoich interesów jako konsumenta skorzystał powód w rozpoznawanej sprawie, zarzucając pozwanemu stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Powód zarzucił, iż został wprowadzony w błąd

co do ceny kursu, co przełożyło się na podjętą przez niego decyzję o zawarciu umowy i zrodziło dalsze konsekwencje przy skorzystaniu przez niego z prawa do wypowiedzenia umowy.

Unormowania UPNPR wprowadzają zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 3 UPNPR), rozumianych jako sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcające lub mogące zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (definicja zawarta w art. 4 ust. 1 UPNPR). Dalej wskazano, iż za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art. 4 ust. 2 UPNPR). Zgodnie z ustawą praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 UPNPR). Ponadto podkreślenia wymaga, że już dyrektywa 2005/29/WE zawiera szereg odniesień do ceny produktu jako istotnego wyznacznika rzetelności działań przedsiębiorcy wobec konsumenta związanych ze sprzedażą produktów i technikami promocyjnymi mającymi zachęcić konsumenta do podjęcia określonej decyzji rynkowej. Oczywistym wydaje się, że cena jest często elementem decydującym o zawarciu konkretnej umowy, dlatego też stanowi istotny składnik walki o przyciągnięcie konsumenta.

W rozpoznawanej sprawie powodowi zaofierowano możliwość nauki języka obcego na kursie obejmującym 4 poziomy (13 miesięcy) bądź 6 poziomów (20 miesięcy). Korzystniej cenowo przedstawiała się oferta kursu obejmującego naukę na 6 poziomach, bowiem różnica w cenie wynosiła 171 złotych (w stosunku do ceny kursu obejmującego 4 poziomy). Powód, mając świadomość, że 20 miesięcy jest zbyt długim okresem (wiedział, iż nie będzie miał możliwości realizacji kursu w takim terminie) zasięgnął informacji o możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy. Uzyskał wówczas zapewnienie, że zgodnie z umową jest uprawniony do wypowiedzenia umowy, a wtedy część ceny zostanie mu zwrócona. Zaważyło to na podjęciu przez powoda decyzji o zawarciu umowy z pozwanym. W umowie cena została jednak ukształtowana w ten sposób, że wycenione zostały trzy pierwsze poziomy (w przypadku powoda poziomy 3-5), a trzy kolejne miały podaną cenę „0,00” (poziomy 6-8). Konsekwencją takiego ukształtowania ceny w umowie było uznanie przez pozwanego, że zwrot ceny za niewykorzystaną część kursu należy się jedynie za niewykorzystaną część kursu na poziomach 3-5. Zatem w sytuacji wypowiedzenia umowy przez konsumenta po ukończeniu „płatnych” poziomów, pozwany nie miałby obowiązku zwrotu części ceny, skoro nauka na dalszych poziomach miała być realizowana bezpłatnie. Taka praktyka jest nie do zaakceptowania. Przede wszystkim, pomimo podzielenia nauki na poziomy (etapy nauki ograniczone czasowo z przypisanym im materiałem do przyswojenia przez uczestnika kursu), pozwany oferował jedynie kursy obejmujące kilka poziomów, a cena została tak ukształtowana, aby zachęcać do skorzystania z kursu trwającego dłużej (stosunkowo mała różnica w cenie między kursem 13-miesięcznym a 20-miesięcznym). Podkreślenia wymaga, iż co do zasady płatność następowała z góry i obejmowała całą cenę za kurs. Pozwany przewidział różne możliwości płatności, w tym umożliwił zawarcie kredytu, aby przy jego pomocy konsument mógł z góry opłacić cały kurs, gdy nie dysponował wystarczającymi na ten cel środkami. W takiej sytuacji konsument spłacał kredyt w ratach, a pozwany przy zawarciu umowy otrzymywał całą cenę. Oczywistym jest, że w tej sytuacji korzystniejszym rozwiązaniem dla pozwanego było zawieranie umów na dłuższe okresy, co oznaczało wyższą cenę i wpływ wyższych środków. Pozwany z góry otrzymywał całą cenę kursu, dlatego też tak istotny był sposób rozliczenia w przypadku wypowiedzenia umowy przez konsumenta. Poza tym doświadczenie życiowe wskazuje, że więcej osób rezygnuje z kursu językowego na początkowym etapie nauki, a mniej w późniejszym okresie, kiedy z uwagi na włożoną pracę i zaangażowanie wzrasta motywacja do ukończenia kursu. Przyjęty przez pozwanego sposób skonstruowania ceny miał uzasadniać zwrot mniejszej kwoty niż wynikałoby to ze stosunku czasu wykorzystanego kursu do ceny całego kursu. Mechanizm rozliczenia zastosowanego w przypadku powoda skutkowało znaczną dysproporcją między częścią usługi wykorzystanej przez powoda a wysokością świadczenia (ceny) zatrzymanej przez pozwanego. W ocenie Sądu odwoławczego należy uznać to za nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż z jednej strony oferta cenowa została przedstawiona jako najkorzystniejsza (stwarzała wrażenie uzyskania usługi po preferencyjnych cenach), a z drugiej dawała pozwanemu możliwość zatrzymania całej ceny, gdy nastąpiła realizacja kursu w zakresie trzech pierwszych poziomów. Tym samym, chociaż pozwany nie świadczył usługi, nie miałby obowiązku zwrotu ceny, co nie jest zgodne z dobrymi obyczajami. Ocena, czy dana praktyka stanowi nieuczciwą praktykę handlową dokonywana jest z punktu widzenia normatywnego modelu przeciętnego konsumenta, który

został należycie poinformowany i podjął świadomie decyzję. W ocenie Sądu odwoławczego, z tego punktu widzenia zastosowana przez pozwanego praktyka była nieuczciwa i wprowadzała w błąd przeciętnego konsumenta. Dodatkowo podkreślenia wymaga, iż postanowienia dotyczące sposobu określenia ceny zostały już uznane przez Sąd za klauzule niedozwolone. Ponadto pozwany nie wykazał, aby stosowana przez niego praktyka nie wprowadzała w błąd, a ciężar dowodu w tym zakresie spoczywał na pozwanym jako przedsiębiorcy, zgodnie z art. 13 UPNPR. W świetle powyższych rozważań nie można zgodzić się z Sądem pierwszej instancji, że pozwany nie stosował nieuczciwych praktyk rynkowych.

Skoro doszło do stosowania takich praktyk, powód jako konsument był uprawniony do skorzystania z uprawnień wynikających z art. 12 ust. 1 UPNPR. Powód domagał się złożenia przez pozwanego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie (art. 12 ust. 1 pkt. 3 UPNPR) oraz zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny (art. 12 ust. 1 pkt. 5 UPNPR). Zgodnie z art. 14 UPNPR roszczenia z tytułu nieuczciwej praktyki rynkowej, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt. 1-3 i 5 ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat. Pozwany w toku procesu podniósł zarzut przedawnienia roszczeń, który to zarzut został uznany przez Sąd pierwszej instancji za skuteczny. W pierwszej kolejności należy wskazać, że możliwość przedawnienia roszczenia o złożenie oświadczenia odpowiedniej treści musiałby być potraktowana jako wyjątek od zasady, skoro przedawnieniu ulegają roszczenia majątkowe (art. 117 § 1 k.c.). Niezależnie jednak od tego, zdaniem Sądu odwoławczego, w tym przypadku bieg terminu przedawnienia należałoby liczyć od wypowiedzenia umowy, gdyż wówczas ujawniły się skutki zastosowanej przez pozwanego nieuczciwej praktyki rynkowej. W tej sytuacji roszczenia powoda nie uległy przedawnieniu, gdyż powód wypowiedział umowę 17 lutego 2011 r. (w efekcie ze skutkiem na 17 marca 2011 r. z uwagi na miesięczny okres wypowiedzenia), a pozew został wniesiony 17 lutego 2014 r.. Gdyby nawet przyjąć, że przedawnienie rozpoczęło swój bieg od daty zawarcia umowy, wówczas uznaniu zarzutu przedawnienia za skuteczny sprzeciwiałaby się zasady współzycia społecznego (art. 5 k.c.). Podkreślenia wymaga, że w tym przypadku przekroczenie terminu przedawnienia nie byłoby znaczne, a nadto istotny jest sposób ochrony poszukiwany przez powoda, który nie działa jedynie we własnym indywidualnym interesie, ale dąży także do przekazania informacji potencjalnym kontrahentom pozwanego - konsumentom. Powód zmierza zatem do uzyskania orzeczenia, które będzie miało walor edukacyjny i uczuli innych konsumentów na mogące wystąpić w umowie z pozwanym postanowienia, będące przejawem nieuczciwej praktyki rynkowej. Z tych przyczyn nie można uznać, aby podniesienie przez pozwanego zarzutu przedawnienia roszczeń było skuteczne.

W tym stanie rzeczy Sąd odwoławczy w części uwzględnił żądanie powoda i w oparciu o art. 12 ust. 1 pkt. 3 UPNPR nakazał pozwanej spółce złożenie oświadczenia o treści, że przeprasza powoda za stosowanie wobec niego nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na takim ukształtowaniu ceny kursu językowego w umowie, które wskazywało na odpłatność jedynie części kursu i w praktyce wyłączało obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione przez kontrahenta konsumenta w części, w przypadku rezygnacji konsumenta z dalszego wykonywania umowy. Jednocześnie nakazano pozwanemu zamieszczenie tego oświadczenia na swojej głównej stronie internetowej na okres 3 miesięcy, licząc od daty wydania wyroku przez Sąd odwoławczy. Treść oświadczenia została zmodyfikowana przez Sąd odwoławczy stosowanie do ustaleń poczynionych w sprawie, z których wynikał opisany w wyroku mechanizm ukształtowania ceny i jego niekorzystne konsekwencje finansowe dla konsumenta w przypadku wypowiedzenia umowy. W ocenie Sądu odwoławczego wystarczające będzie zamieszczenie oświadczenia na stronie internetowej pozwanego, gdyż w ten sposób jego treść dotrze do osób zainteresowanych usługami pozwanego i w wystarczającym stopniu zostanie zrealizowany informacyjny cel tego oświadczenia. Sąd odwoławczy doszedł też do przekonania, iż cel tego postępowania zostanie osiągnięty przez złożenie przez pozwanego oświadczenia o wskazanej wyżej treści, dlatego nie było potrzeby dodatkowo obciążania pozwanego obowiązkiem zapłaty sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Zatem dalej idące żądanie powoda zostało oddalone. O kosztach procesu za postępowanie przed Sądem pierwszej instancji rozstrzygnięto w oparciu o art. 100 k.p.c. i wobec częściowego uwzględnienia powództwa zasądzono od pozwanego na rzecz powoda część kosztów obejmujących opłatę od pozwu w wysokości 600 złotych od uwzględnionego roszczenia niemajątkowego. Podkreślenia wymaga, iż żądanie powoda co do zasady zostało uwzględnione.

Zmiana wyroku Sądu Okręgowego została dokonana na podstawie art. 386 § 1 k.p.c., a w części apelacja, jako niezasadna, została oddalona w oparciu o art. 385 k.p.c.. O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono w sposób analogiczny jak o kosztach za postępowanie przed Sądem pierwszej instancji, a podstawę postanowienia w tym zakresie stanowił art. 100 k.p.c. w zw. z art. 108 § 1 k.p.c..

SSA Joanna Naczyńska SSA Małgorzata Wołczańska SSA Anna Bohdziewicz