



Warszawa, 10-10-2024 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

VII.7033.54.2024.MC

Pan

Tomasz Chróstny

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów**

ePUAP

Szanowny Panie Prezesie,

do mojego Biura wpłynęły i nadal wpływają liczne wnioski studentów Uczelni Biznesu i Nauk Stosowanych „Varsovia” (dawniej: Collegium Humanum – Szkoła Główna Menadżerska; numer uczelni w ewidencji MNiSW: 383; dalej również jako uczelnia).

Z treści wniosków wynika przede wszystkim, że po zatrzymaniu przez Centralne Biuro Antykorupcyjne Rektora Collegium Humanum – Pawła Cz., po stronie uczelni, w której ustanowiony został Zarządca Przymusowy, wdrożone zostały procedury weryfikacyjne prowadzące do wstrzymania wydawania kart przebiegu studiów, wstrzymania wyznaczania terminu obrony prac dyplomowych, czy wstrzymania wydawania dyplomów już po egzaminie dyplomowym.

W celu wyjaśnienia tej kwestii oraz oceny proporcjonalności zastosowanych środków prawnych, wystąpiłem do Prokuratury Krajowej. Pismo to pozostało jednak bez odpowiedzi. Wystąpiłem także do Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego o ponowne

zbadanie sprawy oraz o poinformowanie mnie o zajęтым stanowisku i planowanych działaniach, które mogą przyczynić się do instytucjonalnego wsparcia uczelni w przeprowadzeniu weryfikacji ocen studentów i związanych z tym dalszych procedur umożliwiających kontynuowanie nauki, bądź jej zakończenie¹. Otrzymana odpowiedź pozostaje jednakże bez wpływu na sytuację faktyczną i prawną studentów².

Na podstawie informacji przedstawianych mi przez studentów, wciąż mam podstawy do tego, aby przypuszczać, że proces weryfikacji ocen może jeszcze potrwać, gdyż najprawdopodobniej nie zapewniono w nim adekwatnych do jego skali zasobów kadrowych, umożliwiających jego efektywne prowadzenie oraz zakończenie w możliwym do przewidzenia terminie.

W stanie swoistej próżni faktycznej i komunikacyjnej, w jakiej znaleźli się studenci Collegium Humanum, pilna staje się potrzeba podejmowania działań zmierzających do ograniczenia stanu niepewności prawnej oraz ryzyka dalszych potencjalnych naruszeń.

W tym celu pragnę skierować uwagę Pana Prezesa na dwie powtarzające się w kierowanych do mnie wnioskach kwestie. Stały się one przyczyną skierowania do Pana niniejszego wystąpienia w przekonaniu, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dysponuje najbardziej odpowiednimi środkami do zbadania rzeczywistego kształtu oraz skali podejmowanych przez uczelnię działań oraz mających stanowić ich podstawę postanowień umownych, a następnie jednoznacznej oceny ich zgodności z prawem. Działania te mają polegać na:

1. nakładaniu i domaganiu się od studentów opłaty administracyjnej w z tytułu rezygnacji ze studiów w wysokości miesięcznego czesnego, niezależnie od przyczyn, dla których doszło do rezygnacji (w okresie do 1 lutego 2024 r. do 19 września 2024 r. opłatą objęto 745 osób, z których 538 osób opłaty tej jeszcze nie uregulowało);
2. domaganiu się od studentów uiszczenia czesnego za okres, w którym doszło do rezygnacji ze studiów, z konkretnych wskazanych przez studentów przyczyn mających swoje źródło w sytuacji faktycznej i prawnej uczelni, włącznie do dnia złożenia rezygnacji, z uwzględnieniem pełnego miesiąca kalendarzowego (w

¹ https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2024-09/Do_MNiSW_collegium_humanum_studenci_29_08_2024.pdf.

² https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2024-09/Odpowiedz_MNiSW_collegium_humanum_studenci_12_09_2024.pdf.

okresie do 1 lutego 2024 r. do 19 września 2024 r. na tej zasadzie rozliczone zostało 2314 rezygnacji).

Pierwsza z przedstawionych kwestii wzbudziła moją uwagę ze względu na to, że klauzula, która dawała podstawę do podejmowania w przeszłości podobnych działań przez Wyższą Szkołę Finansów i Zarządzania w Warszawie – uznana została za niedozwoloną wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie z 25 maja 2007 r., sygn. akt XVII AmC 33/06, i objęta wpisem Prezesa Urzędu nr 1231.

Cechą wspólną niedozwolonych postanowień umownych jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków oraz ryzyk pomiędzy stronami stosunku prawnego, w sposób który prowadzi do zachwiania równowagi kontraktowej. Klauzule te, ze względu na swoją sztywność i oderwanie od konkretnych okoliczności, w sposób niekorzystny kształtują sytuację prawną strony słabszej kontraktowo.

Z tych m.in. względów w powołanym wyżej wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzeczono, że o abuzywności zakwestionowanego postanowienia przesądza jego kategorię brzmienie, które nie przewiduje żadnych obiektywnych wyjątków od sformułowanej w nim reguły, związanych chociażby z okolicznościami uzasadniającymi rezygnację studenta, za które ten nie może ponosić odpowiedzialności, a które winny stanowić podstawę do dostąpienia od obciążenia studenta opłatą karną.

Równocześnie obie przedstawione kwestie wzbudziły moją uwagę z innych, bardziej fundamentalnych względów.

W świetle powszechnie już znanej w obrocie prawnym uchwały Sądu Najwyższego z 3 lipca 2003 r., sygn. akt III CZP 38/03, nie budzi wątpliwości, że uczelnie niepubliczne posiadają status przedsiębiorcy w zakresie, w jakim prowadzą działalność gospodarczą³. Nie oznacza to jednak, że w sytuacji faktycznej i prawnej, w jakiej znalazła się uczelnia i jej studenci, proste zastosowanie znajdują zasady rynkowe, pozwalające przedsiębiorcy (uczelni) na egzekwowanie postanowień umów o świadczenie usług edukacyjnych w zakresie opłaty administracyjnej za rezygnację ze studiów oraz chesnego za okres, w którym doszło do rezygnacji ze studiów, z przyczyn leżących po stronie uczelni (przedsiębiorcy), niezależnie od okoliczności, i na zasadach dotychczasowych, a więc w myśl zasady *business as usual*.

³ Orzeczenia Sądu Najwyższego są dostępne w Internetowej Bazie Orzeczeń Sądu Najwyższego pod adresem: <https://www.sn.pl/wyszukiwanie/SitePages/orzeczenia.aspx>.

Zwłaszcza, że wypowiedając umowę o świadczenie usług edukacyjnych, studenci niemal jednogłośnie wskazują, że w okresie objętym monitami o rozliczenie z tytułu świadczenia usług edukacyjnych – zasady te uległy jednostronnej zmianie z przyczyn faktycznych i prawnych leżących po stronie uczelni. Ze strony uczelni miało bowiem dojść m.in. do:

- 1) „zmiany zasad realizacji zajęć w toku realizacji studiów on line;
- 2) braku realizacji zajęć zgodnie z programem studiów;
- 3) braku wpisów w dzienniku elektronicznym studenta;
- 4) braku rozliczenia poszczególnych semestrów;
- 5) braku zaliczenia praktyk pomimo złożenia dzienników praktyk;
- 6) braku komunikacji, odpowiedzi na wiadomości ze strony studenta;
- 7) braku możliwości podejścia do egzaminu dyplomowego;
- 8) niewydania dyplomów po złożonym egzaminie dyplomowym;
- 9) braku wydania karty przebiegu studiów;
- 10) (...);
- 11) bezpodstawnego wypowiedzenia umów z uwagi na braki zaliczeń w dzienniku elektronicznym (bez winy studenta);
- 12) (...);
- 13) braku komunikacji i lekceważeniu potrzeb studentów”⁴.

Swoboda kontraktowa, na którą powołuje się uczelnia w swych monitach do studentów, nie jest nieograniczona, jej granice, wyznaczone są bowiem przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym zawarte w tych przepisach klauzule generalne. Na przepisy te składają się m.in. przepisy dotyczące postanowień niedozwolonych w umowach zawieranych z konsumentami oraz przepisy dotyczące praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów⁵.

Zastosowanie w ustawie klauzul generalnych stwarza swoisty pomost decyzyjny dla sędziego lub urzędnika do szeroko rozumianego otoczenia normatywnego w imię elastycznego i słusznego – a więc przede wszystkim proporcjonalnego – rozstrzygnięcia spraw o charakterze wielopłaszczyznowym⁶. Istotą i funkcją wszelkich klauzul generalnych, także w prawie cywilnym, jest bowiem możliwość uwzględnienia różnego

⁴ Powtarzająca się treść pism przy wnioskach studentów, przykładowo w sprawie zarejestrowanej pod sygn. VII.7033.100.2024 oraz w kolejnych, jak np. w sprawie pod sygn. VII.7033.127.2024.

⁵ Por. przykładowo Wyrok SOKiK z dnia 10 stycznia 2024 r. sygn. XVII AmA 7/22 i powołane tam orzecznictwo.

⁶ Por. wyrok TK z dnia 9 listopada 2001 r. w sprawie K 13/07. Orzeczenia Trybunału Konstytucyjnego są dostępne w Internetowym Portalu Orzeczeń pod adresem: <https://ipo.trybunal.gov.pl>.

rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą być oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy, w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego⁷. Dlatego nawet gdy ustawodawca nie zabrania wprost określonego postępowania, to nie usuwa to tego działania lub zachowania spod oceny dokonanej we właściwym postępowaniu w świetle klauzul generalnych⁸.

Klauzule generalne, takie jak klauzula porządku publicznego, interesu publicznego, zasad współżycia społecznego, czy dobrych obyczajów, są bowiem wyrazem aksjologii systemu prawa, którym podporządkowana jest praktyka stanowienia i stosowania prawa. Klauzule generalne są w konsekwencji koniecznym elementem mechanizmu ogólnego krajowego i europejskiego porządku prawnego, którego istota sprowadza się do wagi praw i wolności. W krajowym porządku prawnym mechanizm ten oparty jest o wyrażoną w art. 31 ust. 3 zdanie 1 i 2 Konstytucji RP zasadę proporcjonalności, której konkretyzacja dokonuje się w stosowaniu prawa przez sądy oraz organy administracji publicznej. Zasada proporcjonalności stanowi w konsekwencji także kluczowy element procesu wyważania praw, obowiązków oraz ryzyk w toku krajowych postępowań administracyjnych, o których mowa m.in. w art. 99a oraz 100 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.; dalej: ustawa o UOKiK), prowadzonych w interesie publicznym, którego elementem jest interes konsumentów⁹.

W pierwszym przypadku, postępowania te są ukierunkowane na ocenę, czy postanowienia umowne kształtujące prawa i obowiązki konsumentów nie są sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz w sposób rażący nie naruszają interesów, także innych niż ekonomiczne, słabszej kontraktowo strony stosunku prawnego¹⁰. Postępowania klauzulowe mają bowiem na celu zniwelowanie ustanowionej w umowie formalnej równowagi, jaką wykreowano między prawami i obowiązkami stron – równowagą rzeczywistą¹¹.

W drugim przypadku, celem postępowań dotyczących praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest natomiast zapewnienie wysokiego poziomu ochrony

⁷ Zob. postanowienie SN z 29 marca 1979 r. w sprawie III CRN 59/79.

⁸ Zob. wyrok SN z 23 kwietnia 2004 r. w sprawie I CK 550/03.

⁹ Zob. uchwała SN z dnia 20 listopada 2015 r. w sprawie III CZP 17/15.

¹⁰ Por. przykładowo Wyrok SOKiK z dnia 22 marca 2021 r., sygn. akt XVII AmA 12/19; zob. też wyrok SOKiK z dnia 26 kwietnia 2023 r., sygn. akt XVV AmA 54/22.

¹¹ Por. wyrok TSUE z dnia 21 grudnia 2016 r., w sprawach połączonych C-154/15, C-307/15 i C-308/15, EU:C:2016:980, pkt 53-55 i powołane tam orzecznictwo). Orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej są dostępne pod adresem: <https://curia.europa.eu/juris/recherche.jsf?language=pl>.

konsumentów oraz ustanowienie jednego ogólnego zakazu stosowania tych spośród nieuczciwych praktyk handlowych, które istotnie zniekształcają zachowanie gospodarcze konsumentów, przez co rozumieć należy wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął¹².

Postępowania te są ukierunkowane na dokonanie kompleksowej oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem i stwierdzenia bądź wykluczenia bezprawności (sprzeczności z prawem) tych działań¹³, rozumianej jako stanu sprzecznego z krajowym, europejskim i międzynarodowym porządkiem prawnym, na który składają się nie tylko normy prawa powszechnie obowiązującego, lecz także nakazy i zakazy, wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów¹⁴.

Przez powtórzenie powyższych kwestii na gruncie przedstawianej Panu Prezesowi sprawy zmierzam do tego, że znane mi i bliskie jest przyjęte w prawie ochrony konkurencji i konsumentów stanowisko, w myśl którego „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołaniu błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności”¹⁵.

Podobny wzorzec kontroli prawa ustanawia bowiem art. 1 ust.3 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (tekst jedn.: Dz. U. z 2024 r. poz. 1264 ze zm.; dalej: ustawa o RPO). Przepis ten stanowi wprost, że w sprawach o ochronę wolności i praw człowieka i obywatela Rzecznik bada, czy wskutek działania lub zaniechania organów, organizacji i instytucji, obowiązanych do przestrzegania i realizacji tych wolności i praw, nie nastąpiło naruszenie prawa, a także zasad współżycia i sprawiedliwości społecznej.

¹² Zob. wyrok TSUE z dnia 6 czerwca 2012 r., w sprawie C-281/12, EU:C:2013:859, pkt 31 i 29.

¹³ Por. przykładowo decyzja Prezesa UOKiK nr RKR-20/2014 z 1 stycznia 2013 r.

¹⁴ Zob. wyrok SN z dnia z 16 kwietnia 2015 r. w sprawie III SK 24/14.

¹⁵ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. XVII Ama 118/04.

Niestety, na podstawie informacji przekazywanych mi przez studentów, żywię dalece idące wątpliwości, czy tak rozumiany dobry obyczaj kontraktowy nie został istotnie zachwiany prowadząc do naruszenia zasad współżycia i sprawiedliwości społecznej.

Zwłaszcza, że docierające do mnie informacje wskazują, że uczelnia może, co najmniej w drodze przyjętej praktyki komunikacyjnej ze studentami, uzależniać m.in. wydanie dokumentacji z przebiegu studiów od finansowego z nią rozliczenia, jak również faktycznie pobierać opłaty za uwzględnienie i przepisanie ocen zdobytych na studiach w innej uczelni.

Przykładowo, w jednym z pism kierowanych do studenta/studentki uczelni w odpowiedzi na pytanie dotyczące wydania karty przebiegu studiów oraz zasadności rozliczenia finansowego w sytuacji faktycznej i prawnej uczelni, wskazano, że „po uiszczeniu opłaty celem rozliczenia (...) konta, bardzo proszę o kontakt z Biurem Obsługi Studenta, które wystawi kartę przebiegu studiów oraz decyzję o skreśleniu z listy studentów¹⁶”. Z kolei w piśmie kierowanym do uczelni inna osoba studiująca podnosi, że dokonała płatności za decyzję IOS, która miała stanowić podstawę do przepisania ocen z innych studiów¹⁷.

Mając na uwadze powyższe, w świetle wniosków i skarg jakie otrzymuję od studentów niemal każdego dnia, nie mogę wykluczyć innych jeszcze działań uczelni, które mogą wzbudzić dalsze wątpliwości wymagające wyjaśnienia pod względem ich dopuszczalności na gruncie prawa ochrony konkurencji i konsumentów. Cześć studentów podejmuje bowiem swoje decyzje w stosunkach prawnych z uczelnią przy ograniczonej transparentności komunikacyjnej, w stanie przewlekłego stresu, ryzyka pogorszenia sytuacji zawodowej, zagrożenia utratą pracy, a także utraty dobrostanu psychicznego. W tej sytuacji decyzje dotyczące transakcji, o wykonanie których uczelnia monituje studentów, mogą istotnie ograniczać zdolność studentów do podjęcia świadomej decyzji w rozumieniu art. 2 lit. j) dyrektywy 2005/29 WE¹⁸.

Z tych wszystkich przyczyn, zważywszy na charakter i znaczenie interesu publicznego jakim jest ochrona konsumentów (studentów) znajdujących się w słabszej pozycji oraz

¹⁶ Pismo przy wniosku zarejestrowanym pod sygn. VII.7033.64.2024, str. 5

¹⁷ Zpseudonimizowana wiadomość e-mail kierowana do Biura Obsługi Studiów Collegium Humanum (bos.warszawa@humanum.pl), przy wniosku zarejestrowanym pod sygn. VII.7033.90.2024.

¹⁸ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22-39; powołana jako: dyrektywa 2005/29 WE)

przez wzgląd na wartości wymienione w motywach dyrektywy 93/13 EWG¹⁹ oraz dyrektywy 2005/29 WE, w szczególności w ich motywie 24 oraz odpowiednio 21, jak również wykładnię prawa dokonaną przez organy krajowe, działając na podstawie art. 14 pkt 6 ustawy o RPO — uprzejmie proszę o wszczęcie postępowania wyjaśniającego mającego na celu ustalenie, czy w przedstawionej Panu Prezesowi sprawie zaistniały podstawy do przeprowadzenia postępowań wymienionych w art. 48 ust. 2 pkt 1a lub pkt 2 ustawy o UOKiK, lub podjęcia innych działań w rozumieniu art. 48 ust. 2 pkt 5 powołanej ustawy.

Uprzejmie proszę poinformowanie mnie o wydanych tej sprawie postanowieniach i decyzjach.

Z poważaniem

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/

¹⁹ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29–34).