Kosztowna lekcja z Tutlo – Prezes UOKiK stawia zarzuty

**• Angielski online? Sprawdź, ile zapłacisz, gdy się rozmyślisz.**

**• Klienci Tutlo nie wiedzieli, jakie koszty wiążą się z rezygnacją z umowy.**

**• Przedsiębiorcy grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu.**

**[Warszawa, 9 grudnia 2024 r.]** Kursy językowe prowadzone przez internet cieszą się sporą popularnością. Platformy online oferują indywidualny kontakt z lektorem, łatwy dostęp do materiałów i elastyczny grafik. To coraz częściej wybierany model edukacji zarówno dzieci jak i dorosłych. Jednak wpływają też do UOKiK skargi. Klienci Tutlo – szkoły angielskiego online - wskazywali, że są wprowadzani w błąd odnośnie do zasad rezygnacji z umowy. Po przeprowadzonym postępowaniu Prezes UOKiK postawił spółce zarzuty.

**Niejasne opłaty**

Spółka oferuje m.in. „umowy bez limitu”, zawierane na 24 miesiące. Są one podzielne na trzy etapy i mają gwarantować pełną swobodę w realizacji zajęć. Dla każdego etapu nauki umowa przewiduje czas trwania oraz sugerowaną liczbę lekcji. Oznacza to, że kursant może dowolnie decydować o tym, kiedy wykorzysta wszystkie lekcje. Zajęcia niezrealizowane na danym etapie nauki przechodzą na kolejny etap. Konsument, który zawarł taką umowę, może bez ważnego powodu zrezygnować z kursu dopiero po upływie czasu przewidzianego dla pierwszego etapu.

Opłatę za kurs konsumenci mogą uiszczać w formie rat. W związku z rezygnacją z nauki dowiadują się jednak, że raty zapłacone przez nich do dnia zakończenia kursu nie wystarczą na pokrycie wynagrodzenia żądanego przez spółkę. Pomimo zakończenia nauki mogą być zobowiązani do zapłaty różnicy pomiędzy sumą tych rat, a wysokością wyliczonego przez Tutlo wynagrodzenia. Z chwilą rezygnacji muszą również zapłacić za wszystkie lekcje, które spółka sugerowała dla pierwszego etapu nauki, niezależnie od tego, czy zajęcia z lektorem faktycznie się odbyły.

Warunki płatności wynikające z umowy mogą być dla konsumentów niezrozumiałe. Spółka posługuje się w nich pojęciami takimi jak opłata za część stałą i efektywnościową, które nie zostały w umowie precyzyjnie zdefiniowane. Konsumenci nie są w stanie na tej podstawie samodzielnie przewidzieć skutków finansowych rezygnacji z kursu.

W efekcie konsumenci są przekonani, że po rozwiązaniu umowy ich zobowiązania finansowe zostaną zakończone. Tymczasem, ze względu na niejasne warunki umowy, muszą dopłacić różnicę pomiędzy sumą zapłaconych rat, a wysokością żądanego przez spółkę wynagrodzenia.

**Narzucanie porozumienia**

Po wypowiedzeniu umowy spółka przedstawiała konsumentowi porozumienie, które potwierdzało wysokość wynagrodzenia wyliczonego przez Tutlo oraz zrzeczenie się dalszych roszczeń przez konsumenta. Dokument był wysyłany elektronicznie w sposób sugerujący, że jego zaakceptowanie jest niezbędne do zakończenia współpracy. Podpisanie porozumienia przez konsumenta mogło w rzeczywistości pogorszyć jego sytuację. W razie sporu ze spółką mógłby mieć trudności z dochodzeniem roszczeń od firmy oraz udowodnieniem, że wysokość wyliczonego przez Tutlo wynagrodzenia jest niezasadna.

- Konsumenci korzystający z kursów językowych online powinni otrzymywać jasne i pełne informacje o kosztach, zarówno tych związanych z samą nauką, jak i ewentualnymi konsekwencjami rezygnacji z kursu. To podstawowe informacje, które wpływają na chęć skorzystania z oferty – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Jeśli zarzuty się potwierdzą, spółka Tutlo może ponieść karę finansową do 10 proc. rocznych obrotów.